

شروط الدعم الخاصة بعملاء شركة هوليت باكارد

1- الأطراف

تمثل هذه البنود الاتفاقية (الاتفاقية) التي تنظم شراء خدمات الدعم من شركة هوليت باكارد والمشار إليها في فقرة التوقيع فيما بعد بـ ("شركة إتش بي") من العميل المشار إليه فيما بعد بـ ("العميل").

2- الطلبات

"الطلبية" هي الطلبية المقبولة والمتضمنة لأي وثائق مؤيدة كما حددها الطرفان وتم إدراجها كملحق أو الإشارة إليها كمرجع ("وثائق مؤيدة"). وقد تشمل وثائق مؤيدة (على سبيل المثال) المواصفات ووصف الخدمة القياسية أو المشتراة و وثائق البيانات والملحقات الخاصة بها وبيانات العمل والضمانات المنشورة واتفاقيات تقديم الخدمات وقد تكون متاحة للعميل في نسخة ورقية أو عن طريق الموقع الخاص بشركة إتش بي.

3- النطاق وتقديم الطلبية.

يجوز للعميل استخدام هذه البنود لطلب واحد أو كإطار لطلبات متعددة. بالإضافة إلى ذلك يمكن استخدام هذه البنود بصفة عامة من قبل "الشركات التابعة" للطرفين ويُقصد به أي كيان يدار أو يدير أو تحت إدارة مشتركة مع أي طرف. ويمكن للطرفين تأكيد موافقتهم على هذه البنود إما عن طريق التوقيع كما هو محدد في نهاية هذه البنود أو عن طريق الإحالة إلى هذه البنود فيما يخص الطلبيات. وتدخل الشركات التابعة في نطاق هذه البنود من خلال اصدار الطلبيات التي تحدد تقديم الخدمة في نفس دولة الشركة التابعة لشركة إتش بي التي قبلت الأمر مع الإحالة إلى هذه الشروط وتحديد أي شروط أو تعديلات إضافية والتي تعكس القانون المحلي أو أساليب العمل.

4- تجهيز الأوامر.

يجوز للعميل تقديم الطلبيات لشركة إتش بي عن طريق موقعنا أو البوابة الخاصة بالعملاء أو بخطاب أو فاكس أو البريد الإلكتروني. وحيثما كان ذلك مناسباً يجب أن تحدد الطلبيات تاريخ

إتش بي شروط العملاء-الخاصة بالدعم

أرقام الاتفاق المطلوبة عند اللزوم:.....

إتش بي:.....

العميل:.....

التسليم. وفي حاله مد العميل ميعاد تسليم الطلبية القائمة لأكثر من تسعين (90) يوماً يعتبر ذلك طلبية جديدة. ويجوز للعميل إلغاء طلبية أجهزة بدون تحمل أي مصاريف في غضون خمسة (5) أيام عمل قبل بدء الخدمة.

5- الأسعار والضرائب.

تحدد الأسعار كما هي مذكورة كتابياً من شركة إتش بي أو في حالة عدم وجود تسعيرة مكتوبة فالسعر سيكون كما هو مبين على شبكة الإنترنت أو بوابة العملاء أو قائمة أسعار شركة إتش بي المنشورة عند تقديم الطلبية. ولا تشمل الأسعار على الضرائب والجمارك والرسوم (متضمنة التركيب والشحن والتسليم) ما لم يتفق على خلاف ذلك. وإذا تطلب القانون أي ضريبة مقطوعة فيرجي الاتصال بوكيل مبيعات (طلبات) شركة إتش بي لمناقشة الإجراءات المناسبة. وتطالب شركة إتش بي بشكل منفصل ب المصروفات الفعلية المعقولة كتكاليف السفر المفروضة لتقديم الخدمات المهنية / الاستشارية.

6- الفواتير والدفع.

يوافق العميل على دفع جميع المبالغ المفوترة في غضون ثلاثين (45) يوماً من تاريخ فاتورة شركة إتش بي. إذا أخفق العميل في دفع المبالغ عند استحقاقها يجوز لشركة إتش بي تعليق أو إلغاء الأوامر أو الخدمات المعلقة.

7- خدمات الدعم.

يمكن وصف خدمات دعم شركة إتش بي في الوثائق المؤيدة المعمول بها والتي تشمل وصف عرض شركة إتش بي ومتطلبات الاستحقاق وقيود الخدمة ومسئوليات العميل فضلاً عن نظم العملاء التي يتم دعمها.

8- الاستحقاق.

لا يشمل دعم والتزامات ضمان شركة إتش بي الدعاوى الناتجة عن:

1. سوء إعداد الموقع أو ظروف الموقع أو البيئة المحيطة أو غيرها من حالات عدم الامتثال للوثائق المؤيدة المعمول بها.
2. التعديلات أو سوء صيانة النظام أو المقايسة التي لم تقبل بها شركة إتش بي أو التي لم تُصرح بها شركة إتش بي
3. عطل أو قصور وظيفية في أي برنامج لم تقوم شركة إتش بي بإنتاجها أو المنتج الذي يؤثر على أنظمة تتلقي دعم شركة إتش بي.
4. البرمجيات الخبيثة (مثل الفيروسات والدودة الحاسوبية ... إلخ) التي لم تدخلها شركة إتش بي.
5. أو سوء الاستخدام أو الإهمال أو الحوادث أو الحرائق أو أضرار المياه أو الاضطرابات الكهربائية أو النقل من قبل العميل، أو لأسباب أخرى خارجة عن سيطرة شركة إتش بي.

9- المقترنات.

تعتمد مقدرة شركة إتش بي على تقديم الخدمات على التعاون المعقول والمناسب من العميل ودقة وإكمال أي بيانات مطلوبة من العميل لتقديم الخدمات.

10- تغيير الأوامر.

يوافق كل منا على تعيين ممثل للمشروع ليكون بمثابة نقطة اتصال رئيسية في إدارة تقديم الخدمات وفي التعامل مع المواضيع التي قد تنشأ. ويتطلب طلبات تغيير نطاق الخدمات أو المنتجات المسلمة تغيير الأمر الذي وقعه كلا الطرفين.

11- أداء الخدمات.

يتم تأدية الخدمات باستخدام الممارسات والمعايير التجارية المتعارف عليها عموماً. ويوافق العميل على تقديم إخطار فوري عن أي استفسارات عن الخدمة.

12-دعاوى الضمان.

عند تلقي دعوى ضمان ساري عن منتج من أجهزة أو برامج إتش بي تقوم شركة إتش بي إما بإصلاح العيب ذات الصلة أو استبدال المنتج. وفي حالة عدم قدرة شركة إتش بي على إتمام اصلاح أو استبدال المنتج في غضون فترة زمنية مناسبة يحق للعميل استرداد المبلغ المدفوع كاملاً بشرط إعادة المنتج فوراً إلى شركة إتش بي (في حالة الأجهزة) أو عند تأكيد العميل كتابياً بأن البرنامج ذى الصلة تم تدميره أو أصيب بعطل دائم. وتقوم شركة إتش بي بدفع تكاليف شحن المنتج الذي تم إصلاحه أو استبداله إلى العميل. يكون العميل مسؤولاً عن شحن المنتج إلى شركة إتش بي. وتوضح هذه البنود كل مطالبات دعاوى الضمان. ولا تقر شركة إتش بي كل الضمانات الأخرى للحد الذي يسمح به القانون.

13-حقوق الملكية الفكرية.

لا يجوز نقل ملكية أي ملكية فكرية بموجب هذه الاتفاقية. يمنح العميل شركة إتش بي حق ورخصة غير حصرية في جميع أنحاء العالم بدون تكاليف لأي ملكية فكرية ضرورية لشركة إتش بي ووكلائها للقيام بالخدمات المطلوبة. وإذا أنتجت شركة إتش بي منتجات خصيصاً للعميل والمحددة في مواد الدعم، تمنح شركة إتش بي العميل ترخيص غير حصري مدفوع في جميع أنحاء العالم بدون تكاليف لنسخ واستخدام نسخ من المنتجات داخلياً.

14-انتهاك حقوق الملكية الفكرية.

تدافع و/ أو تسوي شركة إتش بي أي دعاوى ضد العميل الذي تدعي أن السلع أو الخدمات التي تحمل علامة شركة إتش بي كما هو مقدم بموجب هذا الاتفاق يشكل انتهاكا لحقوق الملكية الفكرية لطرف ثالث. وتعتمد شركة إتش بي على إخطار عاجل من العميل بالدعوى والتعاون مع دفاعنا. ويجوز لشركة إتش بي تعديل المنتج أو الخدمة بحيث تكون غير مخالفة ومماثلة أو قد نقوم ب تقديم ترخيص. وإذا لم تتوافر هذه الخيارات سنقوم برد المبلغ المدفوع للعميل مقابل المنتج المتضرر في السنة الأولى أو قيمة الاستهلاك المنصوص عليه بعد ذلك أو رصيد أي مبلغ مدفوع مسبقاً بالنسبة لخدمات الدعم أو المبلغ المدفوع بالنسبة للخدمات

المهنية / الاستشارية. وتعتبر شركة إتش بي غير مسؤولة عن الدعاوى الناتجة عن أي استخدام غير مُصرح به للمنتجات أو للخدمات.

15- منح الترخيص.

تمنح شركة إتش بي العميل رخصة غير حصرية لاستخدام نسخة أو إصدار البرنامج الذي يحمل علامة شركة إتش بي المدرجة في الطلبية. لا يسمح باستخدام الترخيص إلا في إطار الاستعمال الداخلي فقط (وليس للبيع) ويخضع لأي بيانات محددة لترخيص البرامج في منتج البرنامج أو الوثائق المؤيدة الخاصة به. تحكم شروط ترخيص الطرف الثالث للبرامج التي لا تحمل علامة شركة إتش بي في استخدامه.

16- التجديدات.

يجوز للعميل طلب نُسخ من البرامج الجديدة أو إصدارات أو تجديدات الصيانة ("التجديدات")، إذا توفرت بشكل منفصل أو من خلال اتفاقية دعم برامج شركة إتش بي. ويجوز تقديم تراخيص أو رسوم إضافية لهذه التجديدات أو لاستخدام هذه البرامج في أي بيئة مجددة. وتخضع التجديدات إلى شروط الترخيص السارية في الوقت الذي أتاحتها فيه شركة إتش بي للعميل.

17- اشتراطات الترخيص.

يجوز لشركة إتش بي مراقبة قيود الاستخدام/ الرخصة عن بُعد وفي حالة توفير شركة إتش بي لبرنامج إدارة الرخصة يوافق العميل على تركيبه واستخدامه في غضون فترة معقولة من الزمن. و يجوز للعميل نسخ أو تعديل أي منتج برمجي مُرخص فقط لأغراض الأرشفة أو إذا كانت خطوة أساسية في الاستخدام المصرح به للبرنامج. ويجوز للعميل استخدام هذه النسخة الأرشفية دون دفع رخصة إضافية فقط عند تعطل النظام الأساسي. ولا يجوز للعميل نسخ البرامج المرخصة خلاف ذلك الاستخدام أو توفيرها لأي شبكة توزيع خارجية عامة. وتتطلب

التراخيص التي تسمح باستخدام أكثر من شبكة داخلية للعميل الدخول المقيد للمستخدمين المصرح لهم فقط. ولا يسمح للعميل بتعديل أو إجراء هندسة عكسية أو فك شفرة أو عمل أي مشتقات من البرامج المرخصة للعميل بموجب هذه الاتفاقية ما لم يسمح به النظام الأساسي وفي هذه الحالة يمد العميل شركة إتش بي بالمعلومات المفصلة المعقولة حول هذه الأنشطة.

18-مدة الترخيص وانتهائه.

يُمنح البرنامج رخصة بشكل دائم ما لم ينص على خلاف ذلك بشرط إذا اخفق العميل في الامتثال لشروط هذا الاتفاقية فيجوز لشركة إتش بي إنهاء الترخيص بناء على إشعار كتابي. فور عند او الفسخ الانهاء أو في حالة وجود رخصة محدودة الأجل، فيجب على العميل تدمير كل نسخ البرنامج أو إعادتها إلى شركة إتش بي باستثناء أنه يجوز للعميل أن يحتفظ بنسخة واحدة لأغراض الأرشيف فقط.

19-نقل الرخصة.

لا يجوز للعميل الترخيص من الباطن أو نقل الترخيص أو التنازل أو الاستئجار أو التأجير برامج أو رخصة البرامج إلا إذا سمحت شركة إتش بي بذلك. تعتبر تراخيص برامج شركة إتش بي قابلة للنقل بشرط الحصول على التفويض الكتابي المسبق من شركة إتش بي ودفع أي رسوم مطبقة لشركة إتش بي. وبناء على هذا النقل يجب إنهاء حقوق العميل كما يجب عليه نقل جميع نسخ البرامج للمتنازل له. ويجب على الطرف المتنازل له الموافقة كتابياً ليصبح مرتبطاً بشروط رخصة البرامج المعمول بها. ويجوز للعميل نقل البرنامج الثابت فقط عند نقل الأجهزة المرتبطة به.

20-مطابقة الترخيص.

يجوز لشركة إتش بي فحص مطابقة العميل لشروط ترخيص البرنامج. وبناء على إخطار مقبول يجوز لشركة إتش بي إجراء الفحص خلال ساعات العمل الرسمية (وتتحمل شركة إتش بي تكاليف الفحص). وإذا أسفر الفحص عن وجود مبالغ غير مدفوعة فيجب على العميل دفع هذه المبالغ لشركة إتش بي. وفي حالة تجاوز المبالغ غير المدفوعة التي تم اكتشافها نسبة الخمس (5) بالمائة من ثمن العقد يعرض العميل شركة إتش بي عن تكاليف الفحص .

21-السرية.

يتم التعامل مع المعلومات التي يتم تبادلها بموجب هذه الاتفاقية على أنها سرية إذا تم تمييزها بهذه الصفة عند الإفصاح عنها أو إذا أظهرت ظروف الإفصاح أنها تستوجب تلك المعاملة. ويجوز فقط استخدام المعلومات السرية لغرض الوفاء بالالتزامات أو ممارسة الحقوق المنصوص عليها في هذه الاتفاقية كما يجوز عرضها على الموظفين أو الوكلاء أو المتعاقدين بغية معرفة تلك المعلومات لدعم هذا الغرض. ويتم حماية المعلومات السرية باستخدام درجة مناسبة من الحذر لمنع الاستخدام غير المصرح به أو الإفصاح عنها لمدة 3 سنوات من تاريخ الاستلام أو (إذا كانت أطول) تبقي مثل هذه المعلومات سرية. ولا تشمل هذه الالتزامات المعلومات: 1- المعروفة أو التي تعرف عليها الطرف المستلم بدون الالتزام بالسرية أو 2- المعلومات التي أعدها الطرف المستلم أو 3- التي يتطلب القانون أو هيئة قانونية الإفصاح عنها.

22-المعلومات الشخصية.

يلتزم كل طرف بالتزاماته بموجب التشريعات المطبقة لحماية البيانات. ولا تنوي شركة إتش بي الحصول على المعلومات الشخصية للعميل لتوفير الخدمات. وفيما يختص بمدى حصول شركة إتش بي على المعلومات الشخصية المخزنة على نظام أو جهاز العميل فمن المرجح أن يكون هذا الحصول عرضي ويظل العميل المتحكم في البيانات الشخصية في جميع الأوقات. تستخدم شركة إتش بي أي معلومات شخصية تم الحصول عليها بدقة لأغراض توصيل الخدمات المطلوبة.

23-استخدام الحكومة الفيدرالية الأميركية.

إذا تم ترخيص برنامج لعميل لاستخدامه في تنفيذ عقد أو عقد من الباطن لرئيس حكومة الولايات المتحدة يوافق العميل على أن تتفق مع FAR 12.211 و12.212، يتم ترخيص برامج الكمبيوتر التجارية، والوثائق والبيانات الفنية للسلع التجارية بموجب ترخيص شركة إتش بي التجاري القياسي.

24-الامتثال لقوانين التجارة العالمية.

تُستخدم المنتجات والخدمات المقدمة بموجب هذه البنود من قِبل العميل استخداماً داخلياً وليس للبيع. وإذا قام العميل بتصدير أو استيراد أو غير ذلك من نقل المنتجات و/أو المنتجات المنقولة المنصوص عليها في هذه الشروط يكون العميل مسؤولاً عن الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها ومسؤولاً عن الحصول على أي تفويضات للتصدير أو للاستيراد. ويجوز لشركة إتش بي تعليق الأداء بموجب هذه الاتفاقية إلى الحد الذي تقتضيه القوانين المعمول بها لدى أي من الطرفين.

25-تحديد المسؤولية.

تعتبر شركة إتش بي مسؤولة عن الأضرار التي قد يتكبدها العميل نتيجة لشراء المنتجات والخدمات من شركة إتش بي حتى 1.000.000 دولار أو المبلغ المدفوع من العميل إلى شركة إتش بي عن تلك الطلبية. وباستثناء استخدام الملكية الفكرية غير المصرح بها من قبل العميل أو من شركة إتش بي لن يعد كلاً من العميل وشركة إتش بي مسؤولاً عن خسائر الإيرادات أو الأرباح وتكاليف التوقف وفقدان أو تلف البيانات أو الخسائر أو التكاليف التبعية الخاصة غير المباشرة. ولا يمكن لأي من الأطراف إخلاء مسؤوليته عما يلي: الموت أو الإصابة الجسدية الناتجة عن إهمالهم أو أعمال الغش أو التنصل العمد من الاتفاقية وأو أي مسؤولية لا يستثنونها أو يحددها القانون المعمول به.

26-المنازعات.

في حالة عدم رضاء العميل عن أي منتجات أو خدمات تم شراؤها بموجب هذه الشروط ولا يتفق مع قرار شركة إتش بي المقترح فكل منا متفق على تصعيد الأمر على الفور إلى نائب الرئيس (أو من يعادله تنفيذياً) في مؤسساتنا من أجل التوصل إلى حل ودي مع عدم الإخلال بحق السعي مرة أخرى لإيجاد حل قانوني.

27-القوة القاهرة.

لا يتحمل أي طرف مسؤولية تأخير التنفيذ أو عدم التنفيذ لأسباب خارجة عن سيطرته المعقولة باستثناء التزامات الدفع.

28-الإنهاء.

ي يجوز لأي من الأطراف إنهاء هذه الاتفاقية بإشعار مكتوب إذا فشل الطرف الآخر في الوفاء بأي التزام مادي وفشل في معالجة هذا الخرق خلال فترة زمنية مناسبة بعد إخطاره كتابياً بالتفاصيل. وإذا تعسر أحد الأطراف أو أصبح غير قادر على سداد الديون عند استحقاقها أو أفلس أو قُدمَ ضده طلب إفلاس أو خضع للحراسة القضائية أو لتعيين الأصول يجوز للطرف الآخر إنهاء هذه الاتفاقية وإلغاء أي التزامات لم يتم الوفاء بها. وأي بنود تتجاوز إنهاء أو انقضاء الاتفاقية بطبيعتها ستظل سارية حتى يتم الوفاء بها وسوف تنطبق على خلفاء كلا الطرفين ووكلائهم القانونيون.

29- عام.

تمثل هذه الاتفاقية تفهماً كاملاً فيما يتعلق بموضوعها ويلغي أي اتفاقات سابقة أو اتفاقيات قد تكون موجودة. يتم إدخال تعديلات على الاتفاق من خلال تعديل كتابي موقع عليه من الأطراف. وتخضع الاتفاقية لقوانين دولة الشركة التابعة لشركة إتش بي التي ستلبي الطلبية وستختص محاكم تلك الدولة بذلك وبالرغم من ذلك يجوز لشركة إتش بي رفع دعوى للمطالبة بالدفع في الدولة التي يقع بها فرع العميل التابع الذي استلم الطلبية. ويتفق كلا من العميل وشركة إتش بي على عدم تطبيق اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي. تخضع الدعاوى المرفوعة أو التي تم رفعها في الولايات المتحدة لقوانين ولاية..... باستثناء الأحكام التي تنظم اختيار وتعارض القوانين.