

協議編號：

惠普：.....

客戶：.....

生效日(若適用)：

合約期間(若適用)：

惠普公司客戶條款：支援服務

1. 協議雙方

本條款是以下簽署頁所載明的客戶公司（“客戶”）與惠普公司（“惠普”）之間就客戶向惠普購買產品及服務所達成的合意約定（“協議”）。

2. 訂單

“訂單”指惠普已接受的訂單，包括協議雙方以附件或附錄的形式同時提交的任何輔助資料（“輔助資料”）。輔助資料包括（例如）支援服務產品目錄、硬體或軟體規格、標準或客制服務描述、技術資料表及其增補文件、工作說明書、惠普公佈的保固及服務等級合約等，客戶得要求惠普提供紙本文件或登錄惠普指定網站獲得該等資料。

3. 範圍及下訂單

客戶可將本協議條款用於單獨訂單，或作為主架構合約用於多張訂單。此外，本協議條款亦可用於雙方全球之“**關係企業公司**”，即由協議一方控制，受其控制或共同控制的公司。協議雙方可在文末簽署頁簽字或參照在訂單上之本協議條款，以確認同意本條款。客戶之關係企業公司可向服務交付地所在國家的惠普關係企業公司下訂單，訂單應參照本條款並可根據當地法律或商業慣例而增加或修改相應條款。

4. 訂單安排

客戶可以通過惠普的網站、客戶特定的入口、來信、傳真或電子郵件的方式來下訂單。訂單須載明交付日期（如適用）。如客戶將現有訂單的交付日延長超過 90 天，則將被視為一個新的訂單。

5. 價格與稅賦

協議編號：

惠普：.....

客戶：.....

生效日(若適用)：

合約期間(若適用)：

惠普將以書面形式報價，或當無書面報價時，將以客戶的訂單提交至惠普時，其網站、客戶特定的入口所列價格或惠普公佈的價目表為準。除非另有報價，價格將不包含稅賦、關稅和其他費用（包括安裝費、運輸費和手續費）。如果法律要求預扣稅款，請與惠普訂單代表接洽以商討適當的預扣程序。

6. 發票和付款

客戶同意在惠普開立之發票日起 30 日內支付所有發票金額。如客戶未能支付到期款項，惠普得暫停或取消您的訂單或服務。

7. 技術支援服務

惠普的技術支援服務將描述於所適用的輔助資料中。該輔助資料包含惠普的提議、資格要求、服務限制及客戶責任和客戶系統支援的描述。

8. 適用性

惠普的服務、技術支援及保固承諾不適用於因以下原因引起的索賠：

- 1) 不當使用、不適當的現場準備工作，場地、環境條件或其他不符合所適用的輔助資料內容的情況；
- 2) 非由惠普專業操作，或未經惠普授權而自行予以修改或進行不適當的系統維護、校正；
- 3) 因非惠普品牌軟體或產品的失誤或功能限制而影響系統接受惠普提供之技術支援或服務；
- 4) 非由惠普引介的惡意軟體（如病毒或蠕蟲軟體等）；或
- 5) 因客戶濫用、疏忽、意外事故、火災或水損、電氣干擾、運輸等因素或其他惠普無法控制的原因。

協議編號：

惠普：.....

客戶：.....

生效日(若適用)：

合約期間(若適用)：

9. 依賴性

惠普提供專業的服務將有賴於客戶合理及時的配合，以及客戶按惠普提供服務所需而提供的資訊的準確性和完整性。

10. 訂單變更

客戶與惠普雙方均同意各自指定一名專案代表作為主要聯絡人，以管理提供服務和處理可能發生的問題。要求變更服務範圍或可交付物，須經雙方共同簽署變更訂單。

11. 履行服務

惠普將按一般認可的商業慣例和標準提供服務。客戶同意對任何服務的顧慮向惠普提供及時的告知，並且惠普將重做任何未達到此標準的服務。

12. 智慧財產權

本協議未引起任何智慧財產權所有權的轉移。客戶授予惠普一非獨家的、全球性的、免權利的授權許可，允許惠普和其指定方在履行所訂購之服務時所需用到的智慧財產權權利。

13. 智慧財產權侵權

惠普將對因依本協議而提供的惠普品牌產品或服務侵犯第三人智慧財產權而對客戶提起的指控抗辯及/或和解。惠普有賴於客戶在受到指控時及時告知並配合惠普進行抗辯。惠普得修改產品或服務使之實質上具有同等功效但不再侵權，或是取得其授權許可。如上述選擇均不可行，對於受影響的產品，購買不滿一年的，惠普將退還客戶所支付的價款，購買已滿一年的，惠普將扣除折舊費用後退還客戶所支付的價款；對於技術支援服務，惠普將退還預付款餘額；對於專業服務，惠普將退還客戶已支付的價款。惠普對於使用未經授權的產品或服務而導致的索賠不負任何責任。

14. 保密

協議編號：

惠普：.....

客戶：.....

生效日(若適用)：

合約期間(若適用)：

依本協議而交換的資訊若在披露時標示為“保密”或根據揭露時情況而被合理的認為應“保密”的資訊均被視為保密資訊。保密資訊僅得用於履行本協議之義務及行使本協議之權利，且僅得向以同樣目的而有必要知悉該資訊的雇員、代理人或承包商揭露。對保密資訊的保護不得低於合理的謹慎程度，以防保密資訊未經授權被使用或揭露。自收到該保密資訊之日起持續 3 年或更長的期間（如相關資訊仍需保持保密性）負有保密義務。保密義務不包括以下資訊：

（1）非因接收方違反保密義務而知悉或可能知悉的資訊；（2）由接收方獨立開發的資訊；或（3）根據法律或政府機構要求披露的資訊。

15.個人資訊

協議任一方應遵守其適用的資料保護法規定並履行該法規下各自的相關義務。惠普並不旨在透過提供服務來獲取客戶的個人身份資訊。如果惠普獲取了在客戶系統或設備中安裝的客戶個人身份資訊，則此一獲取很可能僅是偶然事件，且在任何時候，客戶仍將是其個人身份資訊的控制者。惠普僅會以嚴格地履行服務的目的使用其獲取的個人身份資訊。

16.全球貿易合規

依本條款所提供客戶使用的服務是為內部使用的目的而非為了進一步的商業化。惠普得在適用於任何一方的法律要求的範圍內暫停履行本協議。

17.責任限制

惠普對客戶就此協議書之所有損害賠償責任上限為 100 萬美元或客戶支付給惠普的相關訂單價款，以其較高者為上限。客戶與惠普均不為下述各項負責：收益或利潤的減少、誤工費用、資料的遺失或損壞、間接的、特殊的或因果原因造成的費用或損害。本條款並未限制任一方之下述各項責任：未經授權而使用智慧財產、因其疏忽而造成的死亡或人身傷害、欺詐行為、故意拒絕履行本協議、以及依法不得排除或限制的責任。

18.爭端

協議編號：

惠普：.....

客戶：.....

生效日(若適用)：

合約期間(若適用)：

如客戶對於依本協議條款所採購的任何服務不滿意，且不同意惠普所提的解決方案，則雙方同意，在尋求法律救濟前，將這一爭端及時上報至各自公司內的一名副總裁（或具有同等地位的執行長），讓其以一種不損害雙方尋求法律救濟的權利的方式解決這一問題。

19. 不可抗力

除支付義務外，客戶與惠普均不對因自己無法合理控制的原因所造成的延遲履約或未履約而承擔責任。

20. 終止

若客戶與惠普任一方發生本協定項下的重大違約，且在收到對方對該違約行為的書面通知後仍未能在合理時間內予以補正，則另一方得以書面通知而終止本協議。若其中一方宣告破產，無力償還到期債務，已申請或等待破產、資產管理或資產轉移，另一方得終止本協議並取銷任何未履行義務。若本協議存在協議終止或到期後仍持續有效的條款，該條款將持續有效直至履行完畢為止，協議雙方之繼任者及許可之受讓人均受該條款拘束。

21. 一般條款

本協議是惠普與客戶之間就本協議所涉內容所達成的全部協定，並取代先前存在的其他溝通或協議。對本協議條款的任何修改都將以雙方簽署認可的書面修改條款的形式為之。本協議受到接受訂單之惠普或其關係企業公司所在國的法律管轄且當地法院具有管轄權。但惠普或其關係企業仍可向下訂單的客戶關係企業公司所在地的法院就款項支付提起訴訟。客戶和惠普同意本協議不適用《聯合國國際貨物銷售合同公約》。在美國地區發生或提起的索賠均受客戶的美國關係企業公司總部所在州的法律管轄，準據法之適用及法律衝突爭議除外。