



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SOPORTE DE HPE PARA CLIENTE

- 1. Partes.** Los presentes términos y condiciones representan el acuerdo (“**Contrato**”) que rige la compra de servicios de soporte por parte del cliente identificado más adelante (“**Cliente**”) a la filial de Hewlett Packard Enterprise indicada en la sección de firmas (“**HPE**”).
- 2. Pedidos.** “**Pedido**” significa el pedido u orden de servicio que ha sido emitido por el cliente y aceptado por HPE incluyendo aquellos documentos o materiales de apoyo que las partes indentifiquen como parte del mismo, bien mediante documento anexo o mediante referencia (“**Material de Apoyo**”). El Material de Apoyo puede incluir (entre otros), listas de productos, especificaciones de hardware o software, descripciones de servicio estándar o negociadas, fichas de datos y sus suplementos, descripciones de trabajo (SOWs), descripciones de garantías publicadas y acuerdos de nivel de servicio, que pueden ponerse a disposición del Cliente en un documento impreso o mediante acceso al sitio web de HPE que se indique. En caso de divergencia prevalecerá lo aquí contenido frente al Material de Apoyo.
- 3. Alcance y emisión de Pedidos.** Estos términos y condiciones pueden ser utilizados por el Cliente para un único Pedido o como un marco bajo el que emitir varios Pedidos. Las partes pueden confirmar la aceptación de los presentes términos y condiciones bien mediante la firma del presente documento en el lugar indicado para ello o mediante la emisión de un Pedido que se derive de la oferta o propuesta que acompañe a estos términos y condiciones. Además, los presentes términos y condiciones pueden utilizarse de forma global por las filiales de cada parte (“**Filiales**”). Por Filial se entenderá la entidad que controle a, o esté controlada por, o esté sujeta a control común con dicha parte. Las Filiales pueden acogerse a estos términos y condiciones emitiendo pedidos en los que se especifique la entrega del producto o servicio en el mismo país en el que esté situada la filial de HPE que acepte el Pedido, y podrán incluir condiciones complementarias y específicas para reflejar la legislación o las prácticas comerciales locales.
- 4. Gestión de Pedidos.** El Cliente puede emitir pedidos a HPE a través de un sitio web de HPE o, por carta, fax o correo electrónico. Cuando sea de aplicación, los Pedidos deben indicar una fecha de entrega del servicio. Si el Cliente amplía la fecha de entrega de un servicio de un Pedido existente más allá de noventa (90) días, se considerará un nuevo pedido.
- 5. Precios e Impuestos.** Los precios de los servicios serán los establecidos en la oferta de HPE, o en su defecto, en el sitio web de HPE, , o en la lista de precios de HPE vigente en el momento de la emisión del Pedido a HPE. Los precios no incluirán los impuestos, tributos, exacciones, tasas u otros cargos (incluyendo instalación, envío y manipulación) que no estén expresamente incluidos en la oferta. En caso de que sea aplicable algún tipo de exención o retención de impuestos, por favor póngase en contacto con un representante de HPE para acordar el procedimiento a seguir.
- 6. Facturación y forma de pago.** El Cliente se obliga a pagar todos los importes facturados en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de la factura de HPE. HPE podrá suspender o cancelar sus prestaciones si el Cliente no hubiera pagado el importe adeudado, sin perjuicio de la aplicación de mora automática. El pago se realizará en dólares de los Estados Unidos de América.
- 7. Servicios de Soporte.** Los servicios de soporte de HPE se describen en el correspondiente Material de Apoyo, que contendrá la descripción de los servicios de HPE ofertados, requisitos de elegibilidad, limitaciones del servicio y responsabilidades del Cliente, así como los sistemas soportados por HPE para el Cliente.



Hewlett Packard Enterprise

- 8. Requisitos.** El servicio, el soporte y los compromisos de garantía de HPE no cubren reclamaciones derivadas de:

 1. Utilización inapropiada, inadecuada preparación del sitio o condiciones medioambientales del sitio disconformes con el Material de Apoyo aplicable.
 2. Modificaciones o mantenimiento inapropiado del sistema o calibración no realizada por HPE o autorizada por HPE.
 3. Fallos o limitaciones funcionales de cualquier software que no sea propiedad de HPE o productos que impacten en los sistemas que reciben servicios o soporte de HPE.
 4. Programas malignos (virus, infección, gusano u otro código intencionado) no introducidos por HPE.
 5. Abuso, negligencia, accidente, daños causados por el fuego o el agua, alteraciones eléctricas, transporte por parte del Cliente u otras causas fuera del control de HPE.
- 9. Dependencia.** El Cliente reconoce que la capacidad de HPE para prestar los servicios, depende de su plena y razonable colaboración con HPE así como que la información que le facilite sea exacta y completa.
- 10. Solicitudes de cambio.** Cada parte designará un representante que actuará como responsable principal del proyecto el cual gestionará y coordinará cualquier asunto que tenga relación con los servicios y que tratará de resolver cualquier cuestión relativa a los mismos. Las solicitudes de cambio en el alcance de los servicios o en los entregables requeridas por el Cliente o propuestas por HPE únicamente serán efectivas cuando las partes así lo acuerden por escrito.
- 11. Rendimiento de los Servicios.** Los servicios se prestarán de acuerdo con las prácticas comerciales habituales y de acuerdo a los estándares de calidad reconocidos en el mercado. El Cliente comunicará a HPE, a la mayor brevedad posible, cualquier problema que detecte en la prestación de los servicios, y HPE volverá a prestar el servicio que no cumpla esos estándares.
- 12. Derechos de propiedad intelectual.** En virtud del presente Contrato no habrá transferencia de titularidad alguna sobre ningún derecho de propiedad intelectual o industrial. El Cliente otorga a HPE una licencia no exclusiva, mundial y gratuita para utilizar cualquier derecho de propiedad intelectual del Cliente puesto a disposición de HPE, en la medida en que ello sea necesario para que HPE preste los servicios contratados.
- 13. Vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial.** HPE defenderá judicialmente o transará extrajudicialmente cualquier reclamación frente al Cliente que se funde en el hecho de que un producto o servicio de la marca HPE suministrado bajo el presente Contrato infringe derechos de propiedad industrial o intelectual de un tercero. Para ello HPE requiere que el Cliente notifique inmediatamente y por escrito dicha reclamación a HPE y colabore con HPE en la defensa. HPE podrá optar entre modificar el producto o el servicio por uno funcionalmente equivalente u obtener cualquier licencia que sea necesaria. Si ninguna de estas opciones fuesen posibles, HPE reembolsará al Cliente el importe igual al (i) precio de compra pagado por el producto afectado si no hubiera transcurrido un año desde la entrega, o habiendo transcurrido el citado periodo, el valor residual; o (ii) el importe pre pagado por el Cliente por los Servicios de Soporte, en caso de que la reclamación se refiera a una infracción vinculada con éstos; o (iii) la cantidad pagada por el Cliente por los servicios profesionales, en caso de que la reclamación se refiera a una infracción vinculada con éstos. HPE no será responsable en caso de reclamaciones por la utilización no autorizada de productos o servicios.
- 14. Confidencialidad.** La información intercambiada bajo el presente Contrato será tratada como confidencial si es marcada como tal en el momento de su comunicación, o cuando pueda razonablemente deducirse su



carácter confidencial por su propia naturaleza y las circunstancias de la revelación. La Información Confidencial solo podrá ser utilizada en relación con la ejecución de obligaciones al amparo de los presentes términos y condiciones y únicamente por aquellos empleados, trabajadores, agentes y contratistas que necesiten conocer dicha información con el mismo propósito. La Información Confidencial será protegida empleando un grado razonable de cuidado para evitar su revelación o un uso no autorizado durante un plazo de tres (3) años a contar desde su recepción, o durante un periodo más largo mientras dure el carácter confidencial de la información. La obligación de confidencialidad no será de aplicación a aquella información que: (i) estuviera en posesión de la parte receptora antes de recibirla de la parte que revela la información confidencial; (ii) la parte receptora la haya desarrollado o conocido de forma independiente; o (iii) se requiera su divulgación al amparo de algún proceso o citación judicial o administrativa, o por imperativo legal.

- 15. Datos de carácter personal.** Cada una de las partes cumplirá con sus respectivas obligaciones bajo la legislación aplicable de datos de carácter personal. HPE no tiene intención de acceder a los datos de carácter personal del Cliente (“PII”) al prestar los servicios. No obstante, en el caso de que HPE tenga acceso a bases de datos del Cliente que contengan PII, dicho acceso será incidental y el Cliente conservará el control de dicha PII durante todo el tiempo.

Cuando como parte de la prestación del servicio, los datos del Cliente debieran estar alojados en las instalaciones de HPE o en equipos controlados por HPE, HPE implementará las medidas de seguridad que fuere aplicable respecto a la prestación del servicio, o que la Ley señale..

El Cliente en todos los casos deberá ser considerado como poseedor y administrador de la información personal para los efectos de la legislación pertinente.

- 16. Exportación e importación.** El Cliente utilizará los servicios contratados bajo los presentes términos y condiciones para su uso interno, y no para su posterior comercialización. HPE podrá interrumpir sus prestaciones en la medida que ello sea necesario para asegurar el cumplimiento con la normativa estadounidense u otra normativa sobre exportaciones o similar que sea aplicable a cualquiera de las partes.

- 17. Limitación de responsabilidad.** Como han acordado de forma libre y voluntaria las partes, la responsabilidad de HPE, en la medida en que sea declarada legalmente responsable ante el Cliente, estará limitada al pago de un millón de dólares de los Estados Unidos de América (\$1.000.000) o el importe pagado por el Cliente en cada Pedido, lo que sea superior. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños incidentales, indirectos, consecuenciales, especiales o emergentes incluidos, a título meramente enunciativo pero no limitativo, lucro cesante, pérdida de negocio ó ingresos, pérdida o destrucción de datos. Las anteriores limitaciones de responsabilidad no serán de aplicación en caso de uso no autorizado de propiedad intelectual o industrial, muerte o daños a las personas, fraude, dolo, o ante cualquier responsabilidad que legalmente no pueda ser limitada o excluida.

- 18. Resolución de conflictos.** En el caso que el Cliente no esté conforme con algún servicio adquirido a HPE bajo los presentes términos y condiciones, y no esté de acuerdo con la solución propuesta por HPE, ambas partes acuerdan escalar a la mayor brevedad posible el objeto de la controversia a un Director de las respectivas compañías (o cargo equivalente), con el fin de resolver la disputa de una forma amistosa, y sin perjuicio de que las partes ejerciten después las acciones legales que pudieran corresponderle conforme a la Ley.

Cualquier desacuerdo que surja o se relacione con este contrato, o con el objeto de este contrato, será resuelto finalmente por un tribunal arbitral de la Cámara de Comercio de Quito de conformidad con la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador y los reglamentos del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, y las siguientes normas:

Los árbitros serán escogidos de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador.

Las partes renuncian al derecho a acudir a la jurisdicción ordinaria, y convienen en aceptar la decisión del tribunal y a no iniciar ninguna acción legal o demanda en contra de tal decisión.

Para la ejecución de medidas cautelares, el tribunal queda autorizado por las partes a solicitarlas a los funcionarios públicos, inclusive judiciales, de la policía y administrativos, sin necesidad de acudir a los jueces o cortes.

El tribunal consistirá de tres árbitros. El arbitraje será en derecho.

El procedimiento arbitral será confidencial y tendrá lugar en el local del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Quito.

19. **Fuerza mayor.** Ninguna de las partes responderá por retrasos o incumplimientos debidos a causas que se encuentran fuera de su razonable control; no obstante, esta disposición no se aplicará a las obligaciones de pago.
20. **Terminación.** Cualquiera de las partes podrá terminar este Contrato mediante notificación por escrito remitida a la otra parte (y sin que se genere responsabilidad alguna) , si la otra incumple de forma significativa cualquiera de sus obligaciones al amparo del presente y no subsana dicho incumplimiento en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción de notificación escrita remitida por la otra parte especificando el incumplimiento concreto. Los términos y condiciones de este Contrato que, por su naturaleza, desplieguen sus efectos más allá de la resolución o extinción del mismo permanecerán vigentes hasta su cumplimiento y se aplicarán a los sucesores y cesionarios autorizados de ambas partes..
21. **Penalidades.** Bajo ningún supuesto el total de las penalidades impuestas por el Cliente a HPE podrá superar el 10% de la renta mensual durante un mes y 10% del total del valor del contrato durante la vigencia este.

De la misma forma, bajo ningún supuesto el Cliente se encontrará facultado para retener y/o compensar contra los pagos establecidos en el presente Contrato, cualquier suma o responsabilidad que corresponda asumir a HPE.

22. **General.** Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre HPE y el Cliente en relación con la adquisición de productos y servicios y reemplaza cualesquiera comunicaciones, manifestaciones o acuerdos previos que pudieran existir. En el supuesto de que se quiera solicitar la modificación de alguna cláusula de los presentes términos y condiciones, las partes lo harán mediante acuerdo expreso y por escrito. Los presentes términos y condiciones se regirán y serán interpretados de acuerdo con la legislación del país donde esté situada HPE o la filial de HPE que acepta el Pedido. No obstante lo anterior, HPE podrá interponer una acción de cobro en el país en el que la filial del Cliente que haya efectuado el Pedido esté radicada. El Cliente y HPE acuerdan que no será de aplicación la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.