



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 Hewlett-Packard México, S. de R.L. de C.V. ("**HPE**").
- 2. Pedidos.** "**Pedido**" significa el pedido que ha sido aceptado por HPE incluyendo aquellos documentos o materiales de apoyo que las partes identifiquen 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, tablas de datos y sus suplementos, descripciones de trabajo (SOWs), descripciones de garantías y acuerdos de nivel de servicio, que pueden ponerse a disposición del Cliente en un documento impreso o mediante acceso a la página web de HPE que se indique.
- 3. Alcance y emisión de Pedidos.** Estos términos y condiciones pueden ser utilizados por el Cliente para un Pedido único o como un marco para 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 referencia a estos términos y condiciones en los Pedidos. 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 en un sitio o portal específico del Cliente, 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, en el portal o sitio específico del Cliente, 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, gravámenes 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 la prestación de los servicios si el Cliente no hubiera pagado el importe adeudado.
- 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 del Cliente.
- 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 inapropiado mantenimiento 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 sistemas que reciben servicios o soporte de HPE.
 4. *Malware* (virus, infección, gusano u otro código intencionado) no introducido 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 y que gestionará y coordinará cualquier asunto que tenga que ver 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. **Garantía 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. **Violación 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 por escrito y dentro de los tres (3) días naturales siguientes de haber recibido 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 de éstos; o (iii) la cantidad pagada por el Cliente por los servicios profesionales, en caso de que la reclamación se refiera a una infracción de 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, para la debida prestación de los servicios objeto de este contrato, HPE tenga acceso a bases de datos del Cliente que contengan PII, y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, HPE se compromete a (i) tratar los datos conforme a las instrucciones del Cliente, y no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al efectivo cumplimiento de la prestación objeto de este Contrato; (ii) no comunicar esos datos, ni siquiera para su conservación, a ninguna otra persona o entidad con la excepción de aquellos de sus empleados que, para el cumplimiento y la prestación de los servicios que constituyen el objeto del presente Contrato, necesiten acceder a los mismos así como de aquellas empresas subcontratadas, y sus empleados, autorizadas por el Cliente; (iii) mantener el secreto y la confidencialidad de los datos a que tenga acceso durante la prestación de los servicios; (iv) devolver al Cliente o a destruir, a elección de este último, los datos que pudieran encontrarse en su poder a la finalización del presente Contrato. En todo caso y para los fines legales conducentes, se entiende que si la prestación de los servicios objeto de este Contrato requieren o demandan el acceso de HPE a bases de datos que contengan PII, ello necesariamente implica que dichos servicios son prestados en interés del o los titulares de la PII.

Cuando HPE preste sus servicios, bien en las instalaciones del Cliente, bien mediante acceso remoto, este último, en cuanto responsable de las bases de datos de referencia, comunicará a HPE el nivel de seguridad a aplicar, de conformidad con lo establecido en artículo 19 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. No obstante lo anterior, HPE podría colaborar en la definición de las medidas de seguridad mencionadas, previa solicitud expresa y por escrito del Cliente. En su caso, la definición conjunta de las medidas de seguridad y la implementación de las mismas, se ejecutará por parte de HPE de conformidad con el procedimiento de gestión de cambio que las partes de mutuo acuerdo establezcan.

Cuando como parte de la prestación del servicio, los datos del Cliente estén alojados en las instalaciones o equipos controlados por HPE, HPE implementará las medidas de seguridad referenciadas en el párrafo inmediato anterior. No obstante lo anterior, sin perjuicio de la correspondiente modificación del Contrato que pudiera ser necesario acordar si, por cualesquiera razones, el nivel de seguridad aplicable notificado en cualquier momento por el Cliente se viera modificado durante el periodo de vigencia de los presentes términos y condiciones.

- 16. Exportación e importación.** El Cliente utilizará los servicios adquiridos 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. Límite de responsabilidad.** La responsabilidad de HPE, en la medida en que sea declarada legalmente responsable ante el Cliente, estará limitada al pago de \$1,000,000 (un millón de dólares 00/100 moneda de los Estados Unidos de América) 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, 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 les correspondan.
- 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. Rescisión.** Cualquiera de las partes podrá rescindir este Contrato mediante notificación por escrito remitida a la otra parte, si la otra incumple de forma significativa cualquiera de sus obligaciones al amparo del presente y no subsana dicho incumplimiento en un plazo razonable 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, subsistan sus efectos más allá de la rescisión o extinción del mismo permanecerán vigentes hasta su cumplimiento y se aplicarán a los sucesores y cesionarios autorizados de ambas partes.
- 21. 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 mexicana. Las partes, con renuncia expresa a su fuero propio, si lo tuvieren, se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de México, D.F.. 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.