



CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI SERVIZI DI SUPPORTO HPE

- 1. Parti.** Le presenti Condizioni Generali (di seguito anche “Contratto”) sono sottoscritte alla data sotto indicata tra la società del Gruppo Hewlett Packard Enterprise (“HPE”) e la società del cliente (“Cliente”), entrambe identificate in calce, e disciplinano in modo esclusivo l’acquisto da parte del Cliente di servizi di supporto a marchio HPE.
- 2. Ordini.** Con il termine “Ordini” si intendono gli ordini di acquisto del Cliente (comunque indicati), ivi inclusa la relativa Documentazione Contrattuale che le parti identificano come parte integrante degli stessi in quanto a loro allegata o semplicemente richiamata (“Documentazione Contrattuale”). La Documentazione Contrattuale può includere, ad esempio, elenchi di prodotti di supporto, schede tecniche hardware o software, descrizioni di servizi standard o customizzati, specifiche operative (es. data sheets e aggiornamenti), soluzioni tecniche (es. capitolati, statement of works -SOWs-), garanzie e livelli di servizio che vengono messi a disposizione del Cliente in forma scritta o accedendo a siti internet HPE.
- 3. Emissione Ordini e contenuto.** Le presenti Condizioni Generali rimangono in vigore a tempo indeterminato fino alla loro cessazione a qualsiasi titolo, e possono essere utilizzate sia per l’emissione di un singolo Ordine che per la emissione di più Ordini (Ordini multipli). Inoltre le stesse Condizioni possono essere estese agli Ordini emessi da altra società, anche estera, che appartenga al medesimo Gruppo societario del Cliente, intendendosi per tale la società controllante, controllata da o sotto il medesimo controllo cui è soggetta quella parte (“Affiliata”), che ne faccia espresso richiamo. Le parti confermano il loro accordo alle presenti Condizioni a mezzo di apposizione di firma in calce alle medesime, e richiamando le presenti Condizioni debitamente sottoscritte nei propri Ordini. Le Affiliate del Cliente aderiscono alle presenti Condizioni facendone espresso richiamo negli Ordini per la fornitura di servizi da erogarsi nel Paese della Affiliata HPE che abbia accettato l’Ordine. Con la propria accettazione la Affiliata HPE potrà trasmettere eventuali condizioni integrative o modifiche che riflettano la normativa o la prassi commerciale locale.
- 4. Contenuti d’Ordine.** Le presenti Condizioni Generali debitamente firmate dal Cliente costituiscono parte integrante degli Ordini del Cliente in qualunque modo esse siano richiamate od allegate, direttamente o indirettamente, anche per mezzo di richiamo alla singola offerta HPE che ne dichiara l’applicazione. Gli ordini del Cliente possono essere inviati ad HPE in originale o pubblicati tramite sito HPE, un portale web del Cliente, oppure anticipati in copia via fax o e-mail. Gli Ordini del Cliente devono indicare una data di inizio servizio, ed il differimento da parte del Cliente della data di inizio servizio originalmente prevista di oltre novanta (90) giorni sarà considerato come emissione di nuovo Ordine.
- 5. Prezzi e Tasse.** I prezzi sono specificati per iscritto da HPE nell’offerta. In assenza di offerta scritta, si applicheranno i prezzi riportati nel sito HPE, nel portale web del Cliente o nel listino prezzi HPE in vigore nel momento in cui HPE riceve un ordine dal Cliente. Salvo diverso accordo specificato in offerta, non sono inclusi nel prezzo e rimangono a carico del Cliente i dazi, le imposte, le tasse e i costi dei servizi accessori (quali ad esempio installazione, spedizione e movimentazione). Qualora la legge disponga una ritenuta d’acconto, il Cliente dovrà contattare HPE per comunicare la procedura applicabile.
- 6. Fatturazioni e Pagamenti.** Il Cliente si impegna a corrispondere l’intero ammontare fatturato entro trenta (30) giorni dalla data di emissione della fattura da parte di HPE. HPE potrà sospendere o cessare la prestazione se il Cliente non provvede al saldo delle somme dovute nei termini previsti.
- 7. Servizi Supporto.** I servizi di supporto HPE sono descritti nella Documentazione Contrattuale relativa a ciascun servizio che include la descrizione del servizio, i requisiti di accesso e le limitazioni dei servizi HPE, gli obblighi del Cliente e l’indicazione dei sistemi supportati del Cliente.
- 8. Requisiti di accesso.** I servizi, le garanzie e l’assistenza HPE non includono richieste risultanti da:
 1. uso improprio, inadeguata predisposizione degli ambienti fisici o di servizio, di siti o condizioni



Hewlett Packard Enterprise

- ambientali, non-compliance con la Documentazione Contrattuale;
2. modifiche o impropria manutenzione o calibratura dei sistemi non effettuate nè autorizzate da HPE;
 3. malfunzionamenti o carenze di funzionalità di qualsiasi prodotto hardware o software non-HPE che abbia impatti sui sistemi oggetto di servizio o supporto da HPE;
 4. malware (es. virus, o altri tipi di software che possono danneggiare il sistema o violare la privacy) non introdotti da HPE; oppure
 5. imperizia, negligenza, cause accidentali, danni da elementi chimici/fisici/naturali (es. fuoco o acqua), disturbi elettrici, movimentazione effettuata del Cliente, o altre cause estranee al controllo di HPE.
- 9. Subappalto.** Ai fini dell'esecuzione dei servizi previsti dal presente Contratto, HPE si riserva di avvalersi in tutto o in parte dei servizi di altre società del Gruppo HPE, nonché della facoltà di subappaltare, interamente o parzialmente, a terzi, valendo questa clausola come autorizzazione preventiva del Cliente.
- 10. Obblighi di collaborazione.** Il Cliente dovrà cooperare con HPE in maniera ragionevole e nei tempi stabiliti con HPE. Il Cliente inoltre dovrà fornire informazioni complete e accurate necessarie alla corretta esecuzione delle prestazioni.
- 11. Varianti.** Ciascuna parte nominerà un proprio responsabile di progetto, che avrà l'intera responsabilità della gestione e del coordinamento delle prestazioni della parte che rappresenta nonché di risolvere eventuali criticità. Le modifiche dei servizi o dei deliverable richieste dal Cliente o proposte da HPE saranno gestite conformemente alle procedure di modifica (change order) ed entreranno in vigore solo a seguito di accordo scritto tra le parti, con espressa deroga all'art. 1661 Cod. Civ.
- 12. Garanzie dei Servizi.** I servizi verranno eseguiti in conformità agli usi e agli standard commerciali generalmente riconosciuti. Il Cliente si impegna a comunicare prontamente per iscritto ogni non conformità riscontrata ed HPE provvederà ad erogare nuovamente i servizi che non soddisfano tali standard.
- 13. Diritti di proprietà intellettuale e industriale.** Le presenti Condizioni Generali non intendono trasferire alcun diritto di proprietà intellettuale o industriale tra le parti. Il Cliente concede ad HPE una licenza d'uso gratuita, non-esclusiva, mondiale sulla Proprietà Intellettuale e Industriale del Cliente nella misura necessaria per l'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte di HPE e dei terzi incaricati.
- 14. Violazione di diritti di proprietà intellettuale e industriale.**
- a. Azioni di terzi. Nel caso in cui venga proposta nei confronti del Cliente un'azione per violazione di diritti di Proprietà Intellettuale e Industriale in relazione ai prodotti o ai servizi HPE, forniti in base al presente Contratto, HPE resisterà in giudizio e cercherà una soluzione transattiva per il Cliente nel Paese in cui tali prodotti e servizi sono stati venduti, a condizione che il Cliente:
 1. abbia informato HPE tempestivamente e per iscritto,
 2. collabori con HPE nella difesa, e
 3. deleghi HPE a resistere in giudizio o a raggiungere una soluzione transattiva.
 - b. HPE potrà modificare i propri prodotti e servizi eliminando la violazione e mantenendoli sostanzialmente equivalenti, oppure procurare le licenze necessarie. Qualora HPE ritenga che nessuna delle suddette alternative sia praticabile, HPE rimborserà al Cliente un importo pari:
 1. al prezzo pagato per l'acquisto del prodotto oggetto di violazione, se il rimborso avviene entro l'anno dalla consegna, o al suo valore netto a libro, se questo avviene decorso un anno dalla consegna; oppure
 2. per i servizi di supporto, al residuo dei corrispettivi prepagati non utilizzati; oppure
 3. per i Servizi professionali, ai corrispettivi già pagati.



Hewlett Packard Enterprise

- c. . In ogni caso HPE non sarà responsabile per la violazione di diritti di Proprietà Intellettuale e Industriale derivante da qualsiasi uso non autorizzato dei prodotti o dei servizi.
- d. Rimedio esclusivo. Il presente articolo definisce i limiti di responsabilità di HPE in seguito a violazione di diritti di Proprietà Intellettuale e Industriale.
- 15. Confidenzialita'.** Le informazioni scambiate tra le parti in costanza di Contratto sono considerate confidenziali, ove identificate come tali al momento della divulgazione, oppure se le circostanze in cui vengono divulgate ne indicano ragionevolmente il carattere di confidenzialita'. Le Informazioni Riservate potranno essere utilizzate solo per adempiere alle obbligazioni o per esercitare i diritti derivanti dal presente Contratto, e potranno essere condivise con dipendenti, consulenti e fornitori delle parti che ne necessitino per le medesime finalità. Le Informazioni Riservate saranno protette utilizzando un ragionevole livello di diligenza al fine di evitare l'utilizzo o la divulgazione non autorizzata per un periodo di tre (3) anni dalla data della rivelazione. Tali obblighi non saranno applicabili a Informazioni che: i) erano già o vengono a conoscenza della parte ricevente senza violazioni di riservatezza o ii) sono indipendentemente sviluppate dalla parte ricevente, oppure iii) sono rivelate per obbligo di legge o provvedimento di pubblica autorità.
- 16. Data Privacy.** Ogni parte si impegna a rispettare ogni obbligo previsto dalle applicabili normative di tutela dei dati personali. Nell'esecuzione dei servizi HPE non avrà accesso a dati personali trattati dal Cliente. Il Cliente rimarrà in ogni caso titolare dei dati personali da esso trattati anche qualora HPE vi abbia incidentalmente accesso. In tal caso HPE utilizzerà tali dati esclusivamente nella misura minima necessaria per l'esecuzione dei servizi contrattualmente previsti. Il trattamento dei dati avverrà conformemente alla legge applicabile e, ove eseguito in Italia avverrà in conformità al Decreto Legislativo 196/03.
- 17. Global Trade-Norme sulle esportazioni.** I servizi acquistati dal Cliente sono esclusivamente finalizzati all'uso interno da parte del Cliente stesso e non possono essere rivenduti o essere concessi in sublicenza. HPE potrà sospendere l'esecuzione delle prestazioni del Contratto nei casi previsti dalla normativa applicabile.
- 18. Limitazione di responsabilita'.** Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, la responsabilità di HPE nei confronti del Cliente per danni comunque derivanti dal presente Contratto è limitata al danno emergente e non potrà superare un importo pari alla maggior somma tra Euro 1.000.000,00 (un milione) e il valore del corrispettivo dell'Ordine da cui ha tratto origine l'evento dannoso. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, in nessun caso una parte sarà responsabile nei confronti dell'altra per danni indiretti, siano essi riconducibili a lucro cessante, perdita di opportunità, indisponibilità di sistemi, perdita o danneggiamento di dati, o altro. La presente clausola definisce la responsabilità massima di HPE nel rispetto dei limiti comunque ammissibili in forza della legge applicabile al singolo Ordine.
- 19. Controversie.** Qualora il Cliente non sia soddisfatto dei servizi acquistati mediante il presente Contratto e non sia in accordo con la soluzione offerta da HPE, ciascuna parte deferirà la controversia ad un Vice President, o ad altra carica equivalente della propria organizzazione aziendale, per cercare una soluzione transattiva. E' fatta salva la facoltà di ciascuna parte di adire successivamente la via giudiziaria.
- 20. D.lgs. 231/2001 in materia di responsabilita' amministrativa degli enti.**
Il Cliente si impegna a:
- rispettare e far rispettare dai propri dipendenti e/o eventuali incaricati e/o collaboratori autorizzati ai sensi del presente Contratto i principi contenuti nelle Norme sulla Condotta negli Affari HPE e relativa Appendice. Al riguardo, il Cliente dichiara di aver preso visione di tali Norme sulla Condotta negli Affari HPE e relativa appendice, reperibili anche all'indirizzo web: <http://welcome.hp.com/country/it/it/welcome.html>.
 - rispettare e far rispettare dai propri dipendenti e/o eventuali incaricati e/o collaboratori autorizzati ai sensi del presente Contratto le norme contenute nel D. Lgs. 231/2001 e sue successive modifiche ed integrazioni, nonché ad astenersi e a far sì che i soggetti sopracitati si



astengano dal compimento dei reati previsti dal D. Lgs medesimo. Al riguardo, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Estratto del Modello Organizzativo HPE, reperibile anche all'indirizzo web: <http://welcome.hp.com/country/it/it/welcome.html>.

3. informare prontamente per iscritto HPE, all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza e Controllo, in merito a qualsivoglia violazione del D. Lgs. n. 231/01 e sue successive modifiche ed integrazioni, del Modello Organizzativo e/o delle Norme sulla condotta degli Affari HPE, di cui sia venuto a conoscenza - direttamente o tramite i propri dipendenti, incaricati e/o collaboratori autorizzati - nell'ambito dell'esecuzione delle attività oggetto del presente Contratto e da cui possa derivare anche solo in via potenziale un coinvolgimento di HPE. La violazione degli obblighi di cui sopra e in ogni caso l'inizio di un procedimento giudiziario per l'accertamento di tali violazioni devono intendersi quali inadempimenti gravi ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. Civ. e daranno diritto ad HPE di risolvere immediatamente il Contratto mediante l'invio della relativa comunicazione scritta, salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

21. Smaltimento di materiali elettrici ed elettronici

Nel rispetto della normativa applicabile ai clienti non aventi qualità di "consumatori", il corretto smaltimento/riciclo dei rifiuti derivanti da materiale elettrico e/o elettronico generato presso le sedi del Cliente nel territorio dell'Unione Europea sarà gestito da HPE, a condizione che tali rifiuti siano restituiti dal Cliente ad HPE presso i centri di raccolta HPE, fermo restando che il Cliente è l'unico produttore del rifiuto ai sensi e per gli effetti della normativa in vigore. L'indirizzo di tali centri di raccolta sarà fornito da HPE dietro specifica richiesta del Cliente. HPE si farà carico dei costi relativi allo smaltimento/riciclo esclusivamente a seguito di restituzione da parte del Cliente dei computer e dei dispositivi di stampa o periferiche presso un centro di raccolta HPE. Le condizioni di cui sopra si applicano esclusivamente ai rifiuti a marchio HPE, rimanendo irrilevante la fornitura di un prodotto sostitutivo.

Eventuali servizi aggiunti quali ad esempio la raccolta dei rifiuti presso le sedi del Cliente e la distruzione dei dati saranno forniti a seguito di richiesta del Cliente e dietro pagamento dei relativi corrispettivi.

22. Salute e Sicurezza.

HPE si impegna al pieno rispetto delle prescrizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Cliente si impegna a fornire ad HPE, ai sensi della lett. b) comma 1 art.26 del D.Lgs.81/2008, dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui devono essere effettuate le prestazioni da parte di HPE, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività'.

Il Cliente e HPE si impegnano a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto; il Cliente si obbliga a coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dei rischi cui sono esposti i lavoratori, informando HPE anche al fine di eliminare i rischi dovuti a interferenze tra le diverse imprese appaltatrici coinvolte nell'esecuzione della prestazione.

Il Cliente, anche ai fini di cui al comma 3 del presente articolo, ha provveduto ad elaborare un unico documento di valutazione dei rischi, che indica le misure adottate per eliminare o, comunque, ridurre al minimo i rischi da interferenze (DUVRI), documento allegato al presente Contratto.

Ai sensi del comma 5 art.26 del D.Lgs.81/2008, i costi relativi alla sicurezza sono pari a zero, salvo diversamente stabilito nella Documentazione Contrattuale.

23. Tracciabilità dei flussi finanziari

In caso di aggiudicazione di procedura ad evidenza pubblica, ai sensi dell'art. 3 della legge 136/2010 e succ. mod. le parti assumono tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari a pena di nullità del presente contratto.

Le parti si impegnano altresì a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale competente di eventuali inadempimenti all'obbligo di cui al comma precedente.



24. Forza Maggiore

Nessuna parte potrà essere considerata responsabile per ritardi nelle prestazioni o per prestazioni non eseguite a causa di fenomeni che esulano dal suo diretto controllo. La presente clausola non è applicabile in relazione ad obblighi di pagamento.

25. Risoluzione.

Ciascuna parte può risolvere il presente Contratto con una comunicazione scritta qualora l'altra parte si renda inadempiente rispetto al presente Contratto e sia trascorso un periodo di tempo non inferiore a trenta (30) giorni dalla notifica per iscritto della causa dell'inadempimento senza che detto inadempimento sia stato sanato.

Nell'ipotesi di qualsiasi procedura concorsuale o di liquidazione anche volontaria di una delle parti, l'altra avrà diritto di recedere dal presente Contratto a mezzo raccomandata a/r con effetto immediato.

Tutte le clausole del presente Contratto che, per loro natura, devono essere eseguite anche dopo la cessazione a qualunque titolo del contratto stesso resteranno in vigore anche dopo tale data e saranno applicate agli eredi e agli aventi causa di ciascuna parte.

26. Intero Accordo, legge applicabile, foro competente.

Il presente Contratto costituisce l'intero accordo tra HPE e il Cliente in relazione all'oggetto cui il Contratto si riferisce e abroga e sostituisce ogni precedente comunicazione, dichiarazione, accordo o clausola disposta dal Cliente. Il Contratto potrà essere modificato mediante consenso delle parti espresso in forma scritta. Il Contratto è regolato dalla legge del Paese in cui ha la propria sede principale d'affari la società HPE o l'Affiliata HPE che accetta l'Ordine, con esclusione dei principi di conflitto in materia di legge applicabile. La competenza giurisdizionale per ogni controversia relativa ai singoli Ordini esecutivi del presente Contratto è deferita esclusivamente al Tribunale del luogo in cui ha la propria sede principale d'affari l'Affiliata HPE che accetta l'Ordine; fermo restando il diritto di ciascuna società HPE o Affiliata HPE di agire nel Paese in cui è situata la sede principale dell'Affiliata del Cliente che ha emesso l'Ordine. È esclusa l'applicazione al presente Contratto della Convenzione nelle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di beni mobili dell'11 aprile 1980. Le controversie azionate negli Stati Uniti saranno regolate dalle leggi dello stato della California, con esclusione dei principi di conflitto in materia di legge applicabile.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile il Cliente dichiara di avere letto e accettato l'intero testo del presente Contratto, e suoi allegati, e di approvare specificamente i seguenti articoli in essi contenuti:

Art.4 (Contenuti d'Ordine); art.5 (Prezzi e Tasse), art.6 (Fatturazioni e Pagamenti), art. 9 (Subappalto), art.11 (Varianti); art.12 (Garanzie dei servizi), art.13 (Diritti di proprietà intellettuale e industriale), art. 14 (Violazione di diritti di proprietà intellettuale e industriale), , art.15 (Confidenzialità), art.16 (Data Privacy), art.17 (Global Trade- Norme sulle esportazioni), art.18 (Limitazione di responsabilità), art.19 (Controversie), art.20 (D.Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli enti), art.21 (Smaltimento di materiali elettrici ed elettronici), art.22 (Salute e Sicurezza), art. 25 (Risoluzione), art.26 (Intero Accordo, legge applicabile, foro competente).