



惠普公司客户条款-技术支持

1. 协议方

本条款是以下签署页所列明的客户公司（“客户”）与惠普公司（“惠普”）之间就客户向惠普购买技术支持服务所达成的约定（“协议”）。

2. 订单

“订单”指惠普已接受的订单，包括协议双方以附件或具体引用的形式同时提交的任何辅助资料（“辅助资料”）。辅助资料包括（例如）技术支持产品目录、硬件或软件规格、标准或定制服务描述、技术数据表及其附录、工作清单、惠普公布的质量保证及服务等级协议等，客户可要求惠普提供纸质文件或登录惠普指定网站获得该等资料。

3. 范围及订单提交

客户可将本协议条款用于单独订单，或作为框架协议用于多张订单。此外本协议条款亦可用于全球范围内的协议方之“关联公司”，即由协议一方控制，受控制于或共同受控制于的公司。协议双方可在文末签署页签字或在订单中具体注明本协议条款，以确认对本条款的认同。客户关联公司可向服务交付地所在国家的惠普关联公司提交订单，订单应随附本条款并可根据当地法律或商业惯例的要求添加相应条款或进行相应修正。

4. 订单安排

客户可以通过惠普的网站、特定的客户端口、来信、传真或电子邮件的方式来提交订单。订单须列明服务交付日期（如适用）。如客户将现有订单的服务交付日延长超过 90 天的，将被视为一个新的订单。

5. 价格与税赋



惠普将以书面形式报价，或当缺少书面报价时，将以客户的订单提交至惠普时，惠普网站、特定的客户端口所列价格或惠普公布的价目表为准。除非另有报价，价格将不包含税赋、关税和其他费用（包括安装费、运输费和手工费）。如果法律要求预缴相应税款，请联系惠普订单代表以商讨适当的预缴程序。

6. 发票和付款

客户同意在惠普开具发票之日起 30 日内支付所有发票金额。如客户未能支付到期价款，惠普将有可能暂停或取消您的订单或服务。

7. 技术支持服务

惠普的技术支持服务将在适用于该项服务的辅助资料中进行描述。该辅助资料包含对于惠普的服务方案、资格要求、服务限制以及对客户责任和客户系统支持的描述。

8. 适用性

惠普的支持服务和质量保证承诺不适用于因以下原因引起的索赔：

- 1) 使用不当、现场准备不当，场地、环境条件或其他不符合适用的辅助资料内容的情况；
- 2) 非由惠普专业操作，或未经惠普授权而自行予以修改或进行不适当的系统维护、校正；
- 3) 因非惠普品牌的软件或产品原因引起的系统故障或功能限制影响系统接收惠普支持或服务；
- 4) 从惠普以外的第三方处获得的恶意软件（如病毒或蠕虫软件等）；或
- 5) 因客户一方滥用、疏忽、事故、火灾或水损、电气干扰、货运因素或其他惠普无法控制的原因。

9. 依赖性



惠普提供专业的服务将有赖于客户合理及时的合作以及客户按惠普提供服务所需而提供的信息的准确性和完整性。

10. 订单变更

客户与惠普双方均同意各自指定一名项目代表作为主要联系人，以管理服务并解决可能发生的问题。如需变更服务范围或可交付物，须经双方共同签署变更订单。

11. 服务保证

惠普将按公众认可的商业惯例和标准提供服务。客户同意将对**该相关服务的意见**向惠普予以及时通告，惠普将重新履行未符合上述标准的服务。

12. 知识产权

本协议将不会引起任何知识产权所有权的转移。客户授予惠普一项非独占的、全球性的、免许可费的权利和许可，允许惠普和其指定方在履行服务时使用所需的知识产权权利。

13. 知识产权侵权

惠普将就第三方因就本协议项下提供的**惠普品牌**的产品或服务侵犯其知识产权而对客户提起的指控抗辩和/或和解。惠普有赖于客户在受到指控时及时告知并配合惠普进行抗辩。惠普可以修改产品或服务使之具有同等功效但不再侵权，或是取得相关的许可。如上述选择均不适用，对于受影响的产品，购买不满一年的，惠普将退还客户所支付的价款，购买已满一年的，惠普将扣除折旧费用后退还客户所支付的价款；对于技术支持服务，惠普将退还预付款余额；对于专业服务，惠普将退还客户已支付的价款。惠普对于使用未经授权的产品或服务而导致的**索赔不承担责任**。

14. 保密



本协议项下交换的信息在披露时标示为“**保密**”或根据披露情节应被合理的理解为“**保密**”的信息均被视为保密信息。保密信息仅可用于履行本协议项下义务及行使本协议项下权利，且仅可向以同样目的而有必要知悉该信息的雇员、代理或承包商进行披露。对保密信息的保护不得低于合理的谨慎程度，以防保密信息未经授权被使用或。自获悉该保密信息之日起持续 3 年或更长的期间（如相关信息仍需保持保密性）。保密义务不涉及如下信息：i) 非因接收方违反保密义务而知悉或可能知悉的信息；ii) 由接收方独立开发的信息；或 iii) 根据法律或政府机构要求披露的信息。

15. 个人信息

协议方应遵守适用的数据保护法规并履行该法规下各自的相关义务。惠普无意通过提供服务来获取客户的个人身份信息。如果惠普获取了在客户系统或设备中安装的客户个人身份信息，则这一获取很可能仅是偶然事件，且在任何时候，客户仍将是其个人身份信息的控制者。惠普仅会以严格地履行服务为目的而使用其获取的个人身份信息。

16. 全球贸易合规

在本条款项下提供客户使用的服务是为内部使用的目的而非为了进一步的商业化。惠普可以在适用于任何一方的法律要求的范围内暂停履行本协议。

17. 责任限制

惠普在本协议下对客户的赔偿责任限额为 600 万人民币或客户支付给惠普的相关订单价款，就高不就低。客户与惠普均不为下述各项承担责任：收益或利润的减少，误工费用，数据的丢失或损坏，间接损失、特殊的费用或损害。上述规定下客户与惠普均不对下述各项存在责任限额：未经授权使用知识产权；因其疏忽而造成的死亡或人身伤害；欺诈行为；故意拒绝履行本协议，以及适用法律下不得被排除或限制的责任。



18. 争端

如客户对基于本协议条款所采购的任何服务不满，且不认同惠普所建议的解决方案，则双方均认可，在寻求法律救济前，将这一争端及时上报至各自公司内的一名副总裁（或具有同等地位的高级经理），以寻求一种友善但不损害双方寻求法律救济的权利的方式解决这一问题。

19. 不可抗力

除支付义务外，客户与惠普均不对因自己无法合理控制的原因所造成的延迟履约或未履约而承担责任。

20. 终止

若任何一方发生本协议项下的重大违约，且在收到对方对该违约行为的具体书面告知后仍未能在合理时间内予以补救，则另一方可通过书面通知的形式终止本协议。若其中一方宣告破产，无力偿还到期债务，已申请破产或等待强制破产、资产管理或资产转移，另一方可终止本协议并撤销全部未履行义务。若本协议项下存在协议终止或到期后仍持续有效的条款，该条款将持续有效直至履行完毕，协议双方之继任者及许可被受让人均受该条款制约。

21. 一般条款

本协议是惠普与客户之间就本协议所涉内容所达成的全部协议，并取代先前存在的其他沟通或协议。对本协议条款的任何修改都将以双方签署认可的书面修正案的形式提出。本协议受接受订单之惠普或其关联公司所在国的法律管辖且当地法院具有管辖权。但惠普或其关联公司仍可向提交订单的客户关联公司所在地的法院就款项支付提起诉讼。客户和惠普同意《联合国国际货物销售合同公约》不适用本协议。在美国地区发生或提起的索赔均受加利福尼亚州法律管辖，准据法及冲突法除外。