



Hewlett Packard Enterprise

Hewlett-Packard Polska sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Szturmowa 2A, 02-678 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000016370, o kapitale zakładowym w wysokości 475.000 zł, NIP 527-020-51-28, REGON 012009760, numer GIOŚ E0001100WZ.

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG POMOCY TECHNICZNEJ HEWLETT-PACKARD

- 1. Strony.** Niniejsze ogólne warunki stanowią treść umowy („**Umowa**”), na mocy, której jednostka powiązana Hewlett Packard Enterprise wskazana w miejscu podpisu niniejszych warunków („**HPE**”) świadczy usługi pomocy technicznej na rzecz jednostki Klienta wskazanej w miejscu podpisu niniejszych warunków („**Klient**”).
- 2. Zamówienia.** „**Zamówienie**” oznacza zaakceptowane zamówienie oraz wszelkie materiały wskazane przez strony lub znajdujące się w załącznikach do Umowy („**Materiały dodatkowe**”). Materiały dodatkowe mogą zawierać w szczególności: listy wspieranych produktów, specyfikację sprzętu lub usług, opisy usług, formularze zawierające dane i ich uzupełnienia, zakres prac (SOW), gwarancje i opisy poziomu usług. Materiały dodatkowe mogą zostać udostępnione Klientowi w formie drukowanej lub w formie elektronicznej poprzez stronę internetową HPE.
- 3. Zakres Zamówień.** Niniejsze warunki mogą dotyczyć jednego lub wielu Zamówień. Dodatkowo, niniejsze warunki mogą zostać użyte przez jednostki powiązane Klienta. „**Jednostka Powiązana danej strony**”, oznacza podmiot kontrolowany, kontrolujący lub pozostający pod wspólną kontrolą z tą stroną. Związanie danej strony niniejszymi warunkami może zostać potwierdzone poprzez ich podpisanie lub poprzez zamieszczenie odniesienia do niniejszych warunków w Zamówieniu. Jednostki Powiązane Klienta składają zamówienia w oparciu o niniejsze Warunki w kraju, w którym ma siedzibę Jednostka powiązana HPE akceptująca Zamówienie. Zamówienie to powinno wskazywać odniesienie do niniejszych Warunków, a także zawierać dodatkowe uregulowania wynikające z lokalnego prawa i praktyki rynkowej.
- 4. Składanie Zamówień.** Klient może składać zamówienia w HPE za pośrednictwem strony internetowej lub specjalnego portalu dla klientów, a także listownie, faksem lub pocztą elektroniczną. Zamówienia muszą zawierać adres dostawy oraz — w stosownych przypadkach — termin dostawy. Jeśli Klient przesunie termin dostawy dla istniejącego Zamówienia o ponad dziewięćdziesiąt (90) dni, wówczas taka zmiana będzie traktowana jako nowe zamówienie.
- 5. Ceny i podatki.** Ceny zostaną podane na piśmie przez HPE lub — w przypadku braku wyceny pisemnej — będą zgodne z cenami zamieszczonymi na stronie internetowej, w portalu dla klientów lub w opublikowanym przez HPE cenniku obowiązującym w czasie składania zamówienia w HPE. O ile nie zaznaczono inaczej, ceny nie zawierają podatków, ceł ani opłat (w tym opłat za instalację, kosztów wysyłki i opłat manipulacyjnych). Jeśli na mocy przepisów prawa przy zamówieniu należy uwzględnić podatek dochodowy potrącany u źródła, będą miały wtedy zastosowanie odpowiednie procedury HPE. Uzasadnione drobne wydatki poniesione przez HPE w ramach świadczenia usług specjalistycznych/konsultingowych, takie jak koszty podróży, zostaną rozliczone osobno.
- 6. Faktury i płatność.** HPE wystawi fakturę najpóźniej do końca miesiąca, w którym zostały dostarczone produkty lub usługi a Klient zobowiązuje się zapłacić, wszystkie zafakturowane kwoty w terminie wskazanym na fakturze. HPE może zawiesić lub anulować realizację świadczonych usług wsparcia technicznego, jeśli Klient nie zapłaci wystawionych faktur w terminie.



Hewlett Packard Enterprise

Hewlett-Packard Polska sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Szturmowa 2A, 02-678 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000016370, o kapitale zakładowym w wysokości 475.000 zł, NIP 527-020-51-28, REGON 012009760, numer GIOŚ E0001100WZ.

- 7. Usługi wsparcia technicznego.** Usługi wsparcia technicznego HPE zostały określone w odpowiednich Materiałach Dodatkowych usługi dotyczących danego Zamówienia. Materiały te zawierają opis oferty HPE, wymagania dotyczące kwalifikacji, ograniczenia dotyczące usług i zakres odpowiedzialności Klienta, jak również systemy Klienta, które są objęte usługami wsparcia technicznego.
- 8. Ograniczenia.** HPE nie ma obowiązku świadczenia usług serwisowych, gwarancyjnych ani wsparcia technicznego w przypadku:
 - 1) nieprawidłowego używania produktów, przygotowania lokalizacji, niewłaściwych warunków środowiskowych lub innych warunków niezgodnych z opisanymi w Materiałach Dodatkowych;
 - 2) modyfikacji lub niewłaściwej konserwacji lub kalibracji systemu nie przeprowadzonych przez HPE lub nie zatwierdzonych przez HPE;
 - 3) awarii lub funkcjonalnych ograniczeń jakiegokolwiek oprogramowania osób trzecich lub produktu osób trzecich mających wpływ na system wspierany przez HPE lub świadczone usługi;
 - 4) istnienia zakłóceń (np. wirusów, robaków) nie wprowadzonych przez HPE;
 - 5) nadużycia, zaniedbania, wypadku, uszkodzeń w wyniku ognia lub wody, zakłóceń instalacji elektrycznej, transportu przez Klienta lub innych przyczyn leżących poza kontrolą HPE.
- 9. Zależności.** Możliwość świadczenia usług wsparcia technicznego przez HPE zależy od należytej i terminowej współpracy ze strony Klienta oraz od poprawności i kompletności wszelkich danych, jakich HPE będzie potrzebowało od niego w tym celu.
- 10. Zlecenia zmian.** Obie strony zgadzają się wyznaczyć przedstawiciela ds. projektu, który będzie pełnił rolę głównego punktu kontaktowego w zakresie zarządzania świadczeniem usług wsparcia technicznego i rozwiązywania potencjalnych problemów. Wnioski o zmianę zakresu usług wsparcia technicznego lub materiałów przedstawianych do odbioru wymagają zlecenia zmiany podpisanego przez obie strony.
- 11. Usługi.** Usługi będą świadczone zgodnie z ogólnie uznanymi praktykami i standardami handlowymi. W przypadku naruszenia takich praktyk/standardów, Klient zobowiązany jest powiadomić HPE o takim naruszeniu ze stosownym wyprzedzeniem, a HPE ponownie wykona usługi tak, aby te praktyki/standardy zostały dotrzymane.
- 12. Prawa własności intelektualnej.** Na mocy niniejszej Umowy nie następuje przeniesienie żadnych praw własności intelektualnej. Klient przyznaje HPE niewyłączne, obowiązujące na całym świecie, nieodpłatne prawo oraz licencję do wszelkiej własności intelektualnej, która jest niezbędna HPE i wyznaczonym przez nie osobom do realizacji zamówionych usług, w szczególności na polach eksploatacji opisanych w art. 50 i 74 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z 4 lutego 1994 (Dz. U. z 1994 r. nr 24, poz. 83, z późniejszymi zmianami). Jeśli zgodnie z Materiałami Dodatkowymi HPE dostarczyło elementy stworzone wyłącznie dla Klienta, wówczas przyznaje Klientowi obowiązującą na całym świecie, niewyłączną, w pełni



Hewlett Packard Enterprise

Hewlett-Packard Polska sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Szturmowa 2A, 02-678 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000016370, o kapitale zakładowym w wysokości 475.000 zł, NIP 527-020-51-28, REGON 012009760, numer GIOŚ E0001100WZ.

opłaconą, wolną od dodatkowych opłat licencję na powielanie i wykorzystywanie kopii tych elementów wewnątrz przedsiębiorstwa Klienta.

- 13. Naruszenie praw własności intelektualnej.** HPE będzie bronić Klienta przed roszczeniami, w myśl których produkty lub usługi oznaczone marką HPE i dostarczone na mocy niniejszej Umowy, naruszają własność intelektualną osób trzecich. Klient jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić HPE o takim roszczeniu oraz współpracować z HPE przy obronie przed roszczeniami osób trzecich. HPE może zaoferować Klientowi produkty lub usługi wolne od praw osób trzecich i będące funkcjonalnymi odpowiednikami pierwotnych rozwiązań. HPE może też zakupić odpowiednią licencję. Jeśli opcje te nie są dostępne, HPE zwróci Klientowi pełną (jeśli nie upłynął jeszcze rok od dostawy) lub odpowiednio pomniejszoną (w okresie późniejszym) kwotę zapłaconą za dany produkt. W przypadku usług wsparcia technicznego HPE zwróci Klientowi sumę wszelkich kwot opłaconych z góry, a w przypadku usług specjalistycznych — uiszczoną za nie kwotę. HPE nie ponosi odpowiedzialności za roszczenia będące wynikiem jakiegokolwiek nieautoryzowanego używania produktów lub usług.
- 14. Poufność.** Informacje przekazywane na mocy niniejszej Umowy będą traktowane jako poufne, jeśli zostały oznaczone jako takie podczas ich ujawniania lub jeśli na ich poufność wyraźnie wskazują ich charakter i okoliczności ujawnienia. Informacje poufne mogą być wykorzystywane tylko w związku z wypełnianiem zobowiązań lub wykonywaniem praw wynikających z niniejszych warunków i mogą być przekazywane wyłącznie pracownikom, współpracownikom, przedstawicielom lub wykonawcom, którzy muszą poznać takie informacje w tym celu. Dodatkowo, HPE może udostępniać informacje poufne podmiotom należącym do grupy kapitałowej (korporacji) Hewlett-Packard w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (DZ. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331, z późniejszymi zmianami). Informacje Poufne muszą być chronione przy użyciu środków w rozsądnym zakresie zapobiegających ich nieupoważnionemu wykorzystaniu lub ujawnieniu. Zobowiązanie do zachowania poufności przez stronę otrzymującą obowiązuje przez trzy (3) lata od daty ujawnienia informacji lub (jeśli ten okres jest dłuższy) przez czas, w jakim informacje te pozostają poufne. Obowiązki dotyczące zachowania poufności nie dotyczą informacji, które: (i) były znane lub zostały dostarczone stronie otrzymującej bez obowiązku zachowania poufności; (ii) zostały niezależnie opracowane przez stronę otrzymującą; lub (iii) których ujawnienie jest wymagane na mocy prawa lub na żądanie instytucji państwowej.
- 15. Dane osobowe.** Każda ze stron zobowiązana jest do przestrzegania regulacji związanych z ochroną danych osobowych. W ramach świadczenia usług HPE nie zamierza uzyskiwać dostępu do informacji pozwalających na identyfikację użytkowników, („**Dane Osobowe**”). Jeżeli HPE uzyska dostęp do Danych Osobowych zgromadzonych w systemach lub urządzeniach Klienta, dostęp ten będzie miał charakter incydentalny. Klient pozostanie administratorem Danych Osobowych. HPE będzie wykorzystywać Dane Osobowe, do których uzyska dostęp, wyłącznie do celów świadczenia zamówionych usług.
- 16. Zgodność z zasadami handlu międzynarodowego.** Usługi dostarczane Klientowi zgodnie z niniejszymi warunkami, są przeznaczone do użytku wewnętrznego Klienta, a nie do dalszego wykorzystania komercyjnego. HPE może zawiesić realizację zamówienia w razie naruszenia obowiązującego prawa.



Hewlett Packard Enterprise

Hewlett-Packard Polska sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Szturmowa 2A, 02-678 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000016370, o kapitale zakładowym w wysokości 475.000 zł, NIP 527-020-51-28, REGON 012009760, numer GIOŚ E0001100WZ.

- 17. Ograniczenie odpowiedzialności.** Odpowiedzialność HPE związana z wykonywaniem niniejszej Umowy jest ograniczona do szkód rzeczywistych oraz do wartości 1 000 000 USD lub do kwoty zapłaconej HPE przez Klienta w związku z Zamówieniem — w zależności od tego, która z tych kwot jest wyższa. Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści, kosztów przestoju, utraty lub uszkodzenia danych, zastępczego wykonania oraz kosztów lub szkód pośrednich. Odpowiedzialność żadnej ze stron nie podlega ograniczeniom w przypadku: naruszenia praw własności intelektualnej, śmierci lub uszkodzenia ciała spowodowanego niedbalstwem, oszustwa oraz w przypadkach, w których ograniczenie odpowiedzialności jest wyłączone przepisami prawa.
- 18. Spory.** Jeśli Klient nie jest zadowolony z zakupu usług wsparcia technicznego i nie zgadza się z rozwiązaniem proponowanym przez HPE, obie strony zobowiązują się niezwłocznie przekazać daną kwestię zarządom swoich przedsiębiorstw w celu zawarcia ugody. Postanowienie to nie ogranicza przysługującego stronom prawa do wykorzystania innych środków prawnych.
- 19. Siła Wyższa.** Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków z przyczyn leżących poza jej uzasadnioną kontrolą. Niniejsze postanowienie nie dotyczy jednak obowiązków płatniczych stron.
- 20. Rozwiązanie.** Każda ze stron może rozwiązać niniejszą Umowę w drodze pisemnego wypowiedzenia w przypadku, w którym druga strona naruszy istotne zobowiązanie umowne i nie naprawi tego naruszenia w odpowiednim czasie po otrzymaniu pisemnego wskazania naruszeń. Jeżeli którakolwiek ze Stron stanie się niewypłacalna, zaprzestanie płacenia zobowiązań w terminie, złoży wniosek o ogłoszenie upadłości lub o rozpoczęcie postępowania układowego lub taki wniosek zostanie wobec niej złożony, druga strona może wypowiedzieć niniejszą Umowę lub anulować niewykonane zobowiązania. Warunki niniejszej Umowy, które ze swej natury obowiązują również po wypowiedzeniu lub wygaśnięciu niniejszej Umowy, pozostaną w mocy aż do ich wykonania i będą miały zastosowanie również w stosunku do prawnych następców stron. W przypadku, gdy na mocy obowiązującego prawa Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy lub Zamówienia, odstąpienie wywiera skutek wyłącznie w części niewykonanej. Odstąpienie dla swojej ważności wymaga formy pisemnej.
- 21. Postanowienia ogólne.** Niniejsze warunki stanowią całość porozumienia odnośnie przedmiotu Umowy i zastępują wszelką wcześniejszą korespondencję lub umowy w tym zakresie. Modyfikacja niniejszych warunków jest możliwa jedynie w formie dokumentu sporządzonego na piśmie i podpisanego przez obydwie strony. Niniejsze warunki podlegają prawu polskiemu. Wszelkie spory mogące wyniknąć z niniejszych warunków będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby HPE. Jednakże, HPE lub Jednostka powiązana HPE może wnieść pozew o zapłatę w kraju, w którym znajduje się siedziba Jednostki powiązanej Klienta, w imieniu której zostało złożone Zamówienie. Klient i HPE uzgadniają, że do niniejszej Umowy nie ma zastosowania Konwencja ONZ o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów.