

ข้อกำหนดเรื่องบริการเสริมสำหรับลูกค้าของบริษัทฮิวเลตต์-แพคการ์ด

- คู่สัญญา** ข้อกำหนดนี้ให้แทนสัญญา (“สัญญา”) ที่ใช้บังคับในการซื้อการให้บริการสนับสนุน (Support) จากบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้ลงนามในส่วนที่กำหนดไว้ตอนท้ายของเอกสารนี้ (“HPE”) โดยบริษัทลูกค้าตามที่ระบุไว้ตอนท้ายของเอกสารนี้ (“ลูกค้า”)
- คำสั่ง** “คำสั่ง” หมายถึง คำสั่งที่ได้รับซึ่งรวมถึง เอกสารประกอบใดๆ ที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายระบุให้รวมไว้เป็นส่วนหนึ่งเอกสารแนบท้ายหรือภาคผนวก (“เอกสารประกอบ”) เอกสารประกอบอาจรวมถึง (ยกตัวอย่างเช่น) รายการบริการเสริม คุณสมบัติเฉพาะของซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ รายละเอียดบริการตามมาตรฐานหรือตามที่เจรจาตกลงกัน เอกสารข้อมูลและเอกสารเพิ่มเติม และขอบเขตของงาน (SOW) เอกสารการรับประกันและข้อตกลงเกี่ยวกับวิธีการให้บริการ รวมถึงเอกสารใดๆ ที่อาจจัดให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะอยู่ในรูปเอกสารที่เป็นกระดาษหรือข้อมูลที่ต้องเข้าไปดูในเว็บไซต์ของ HPE ตามที่กำหนดไว้
- ขอบเขตและภาระจัดทำคำสั่ง** ลูกค้าอาจนำข้อกำหนดนี้ไปใช้สำหรับคำสั่งหนึ่งชุดหรือใช้เป็นกรอบสำหรับคำสั่งหลายๆ ชุดก็ได้ นอกจากนี้ บริษัทในเครือของคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะนำข้อกำหนดนี้ไปใช้ทั่วโลกก็ได้ ในกรณีนี้ “บริษัทในเครือ” หมายถึงบริษัทที่ถูกรับควบคุมโดย ที่ควบคุมหรืออยู่ภายใต้การควบคุมร่วมกันกับคู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายสามารถยืนยันข้อตกลงของตนกับข้อกำหนดนี้ได้ โดยการลงนามในส่วนที่กำหนดไว้ท้ายสัญญานี้หรือโดยการอ้างอิงข้อกำหนดนี้ไว้ในคำสั่งก็ได้ บริษัทในเครือสามารถเข้ามามีส่วนร่วมภายใต้ข้อกำหนดนี้โดยการจัดทำคำสั่งที่ระบุให้มีการส่งมอบการบริการในประเภทเดียวกันกับบริษัทในเครือของ HPE ที่ยอมรับคำสั่ง โดยให้อ้างอิงข้อกำหนดนี้และระบุข้อกำหนดหรือการแก้ไขเพิ่มเติมตามกฎหมายท้องถิ่นหรือวิธีปฏิบัติทางธุรกิจ
- การจัดเตรียมคำสั่ง** ลูกค้าสามารถส่งคำสั่งให้แก่ HPE ผ่านทางเว็บไซต์ช่องทางติดต่อที่กำหนดไว้เฉพาะสำหรับลูกค้า (portal) หรือส่งทางจดหมาย โทรสารหรืออีเมลก็ได้ ในกรณีที่เหมาะสม คำสั่งจะต้องระบุวันส่งมอบการบริการไว้ด้วย ถ้าลูกค้าขอขยายวันส่งมอบการบริการตามคำสั่งที่ยังมีผลภายใต้สัญญานี้ออกไปมากกว่าเก้าสิบ (90) วันจะถือว่าเป็นคำสั่งใหม่ภายใต้สัญญานี้
- ราคาและภาษี** ให้ใช้ราคาตามที่ HPE ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือถ้าไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ใช้ราคาตามที่กำหนดไว้ในเว็บไซต์ของ HPE ในส่วนที่เป็นช่องทางติดต่อที่กำหนดไว้เฉพาะสำหรับของลูกค้า (customer-specific portal) หรือสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับรายการราคาของ HPE ที่มีอยู่ในขณะที่ได้ยื่นคำสั่งให้แก่ HPE ราคานี้จะไม่รวมภาษี



Hewlett Packard Enterprise

อาคารและค่าธรรมเนียมต่างๆ (รวมถึงค่าติดตั้ง ขนส่งและการจัดการ) เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องหักภาษี ณ ที่จ่าย โปรดติดต่อผู้แทนที่ดูแลด้านคำสั่งของ HPE
เพื่อหารือกันเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสม

6. **การเรียกเก็บเงินและการชำระเงิน** ลูกค้านักค้าปลีกที่จะชำระเงินตามจำนวนที่เรียกเก็บทั้งหมดให้แก่ HPE ภายในสามสิบ (30) วันนับจากวันที่เรียกเก็บ HPE อาจระงับหรือยกเลิกการปฏิบัติงานตามคำสั่งหรือบริการที่มีผลอยู่ก็ได้ หากลูกค้าไม่ทำการชำระเงินเมื่อถึงกำหนด
7. **บริการสนับสนุน (Support Services)** บริการสนับสนุนของ HPE จะถูกกำหนดไว้ในเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะครอบคลุมรายละเอียดของการเสนอ ข้อกำหนดด้านคุณสมบัติ ข้อกำหนดของบริการและความรับผิดชอบของ HPE ตลอดจนการสนับสนุนจากระบบของลูกค้าด้วย
8. **คุณสมบัติ** การบริการ การสนับสนุนและการรับประกันของ HPE จะไม่ครอบคลุมการเรียกร้องที่เป็นผลมาจาก
 1. การใช้ การจัดเตรียมสถานที่ หรือสภาพของสถานที่หรือสภาวะแวดล้อมไม่เหมาะสมหรือการไม่ปฏิบัติตามเอกสารประกอบที่ใช้บังคับ
 2. การดัดแปลงหรือการบำรุงรักษาระบบที่ไม่เหมาะสมหรือการเทียบมาตรฐานที่ไม่ได้ดำเนินการโดย HPE หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตจาก HPE
 3. ความล้มเหลวหรือข้อจำกัดด้านการทำงานของซอฟต์แวร์หรือสินค้าที่มีชื่อของ HPE ซึ่งกระทบต่อระบบที่จะรับการบริการสนับสนุนหรือการบริการจาก HPE
 4. ซอฟต์แวร์ที่เป็นอันตรายต่อคอมพิวเตอร์ (เช่น ไวรัส เวิร์ม เป็นต้น) ที่ HPE ไม่ได้เป็นผู้นำเข้า หรือ
 5. การละเมิด การประมาท อุบัติเหตุ ความเสียหายจากไฟไหม้หรือน้ำท่วม กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การขนส่งที่ลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการ หรือสาเหตุอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของ HPE
9. **การพึ่งพาอาศัย** ความสามารถในการให้บริการของ HPE จะขึ้นอยู่กับ การให้ความร่วมมือที่เหมาะสม และทันเวลาของ ลูกค้า ตลอดจนการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ของลูกค้าที่จำเป็นต่อการให้บริการ
10. **คำขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข** คู่สัญญาแต่ละฝ่ายตกลงที่จะแต่งตั้งผู้แทนของโครงการเพื่อทำหน้าที่เป็น ผู้ติดต่อหลักในการจัดการกับการให้บริการและจัดการกับประเด็นต่างๆ ที่อาจมีการขอให้เปลี่ยนแปลงแก้ไขขอบเขตของบริการหรือผลผลิตต่างๆ ที่สร้างขึ้นจากบริการนี้ ให้ทำเป็นคำขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขที่ลงนามโดย คู่สัญญา ทั้งสองฝ่าย



Hewlett Packard Enterprise

11. **การให้บริการ** การให้บริการนี้จะดำเนินการตามมาตรฐานและวิธีปฏิบัติทางการค้าที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป ลูกค้าน่าตกลงที่จะแจ้งให้ทราบทันทีเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับบริการดังกล่าว และ HPE จะดำเนินการให้บริการอีกครั้งสำหรับบริการใดที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานนี้
12. **สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา** การโอนกรรมสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาภายใต้สัญญานี้จะกระทำมิได้ ลูกค้าให้สิทธิและให้อนุญาตแก่ HPE โดยไม่จำกัดเฉพาะ ใช้ได้ทั่วโลกและโดยไม่มีค่าสิทธิ ซึ่งมีอยู่ในทรัพย์สินทางปัญญาที่จำเป็นสำหรับ HPE และผู้รับโอนของ HPE ในการให้บริการตามคำสั่ง
13. **การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา** HPE จะต่อสู้และ/หรือระงับการฟ้องร้องที่มีต่อลูกค้าสำหรับการกล่าวอ้างว่าสินค้าหรือบริการตราอักษร HPE ที่จัดหามาให้ตามสัญญาจะละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลภายนอก HPE จะยึดถือตามคำบอกกล่าวโดยพลันของลูกค้าเกี่ยวกับการฟ้องร้องและการให้ความร่วมมือกับการต่อสู้คดีดังกล่าว HPE อาจจะต้องดัดแปลงสินค้าหรือบริการเพื่อมิให้เป็นการละเมิดและไม่ให้เท่าเทียมกันในสาระสำคัญ หรือ อาจ จะ จัด หา ใบ อนุ ญา ต มา เพื่ อ ก ร ณั ้น ห ก ไม่ ส ม า ร ต ดำ เ น ิ ก ร ดั ง ก ล ่า ว ได้ เราจะคืนเงินให้แก่ลูกค้าในจำนวนที่ได้จ่ายไปแล้วสำหรับสินค้าที่ถูกกล่าวอ้างในปีแรกหรือสำหรับมูลค่าการเสีอมราคาภายหลังจากนั้น หรือ ในกรณีบริการเสริม จะจ่ายคืนในจำนวนที่เท่ากับจำนวนที่ได้จ่ายล่วงหน้า หรือ ในกรณีบริการทางวิชาชีพ (Professional Services) จะคืนเงินที่ได้จ่ายไปแล้ว HPE จะไม่รับผิดชอบต่อการฟ้องร้องที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการโดยไม่ได้รับอนุญาต
14. **การเก็บรักษาความลับ** ข้อมูลที่ถูกแลกเปลี่ยนภายใต้สัญญานี้จะถือเป็นข้อมูลความลับ หากระบุไว้ในเวลาที่เปิดเผยหรือสถานการณ์ในขณะที่เปิดเผยนั้นมีเหตุอันสมควรที่แสดงให้เห็นว่าเป็นข้อมูลความลับ ข้อมูลที่เป็นความลับจะถูกนำมาใช้เฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติหน้าที่หรือการใช้สิทธิภายใต้สัญญานี้ และ เพื่อ อ แ บ บ ัง บั น ใ ห้ แ ก่ พ นั ก ง าน ตัวแทนหรือคู่สัญญาที่มีความจำเป็นต้องรู้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อใช้สนับสนุนวัตถุประสงค์ดังกล่าว เท่านั้น ให้ป้องกันดูแลข้อมูลที่เป็นความลับโดยใช้ความระมัดระวังในระดับที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการรั่วไหลหรือการเปิดเผย ในเวลา 3 ปี นับจากวันที่ได้รับข้อมูลดังกล่าว หรือ (ถ้า นาน กว่า นั้น) ให้นับตามระยะเวลาที่ข้อมูลนั้นยังคงเป็นความลับอยู่ หน้าที่เหล่านี้จะไม่รวมถึงข้อมูลที่ 1) ฝ่ายที่ได้รับข้อมูลรู้ก่อนแล้วหรือได้ล่วงรู้มาโดยไม่มีหน้าที่ในการเก็บรักษาความลับ หรือ 2) ฝ่ายที่ได้รับข้อมูลพัฒนาขึ้นเอง หรือ 3) กฎหมายหรือหน่วยงานราชการกำหนดให้ทำการเปิดเผย
15. **ข้อมูลส่วนบุคคล** คู่สัญญาแต่ละฝ่ายจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ของตนภายใต้กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลที่มีผลใช้บังคับ HPE ไม่มีเจตนาที่จะเข้าถึงข้อมูลระบุตัวตนส่วนบุคคล (PII) ของลูกค้าแต่อย่างใด ในกรณีที่ HPE ได้ เข้า ถึง PII ของ ลูก ค้า ที่ เก็บ บ อย ใน ระ บ บ หรือ อู ป ก ร ณั ์ ของ ลูก ค้า



Hewlett Packard Enterprise

การเข้าถึงดังกล่าวถือเป็นเหตุบังเอิญและลูกค้าจะยังคงเป็นผู้ควบคุมข้อมูล PII ของลูกค้าต่อไปตลอดเวลา HPE จะใช้ PII ที่ตนสามารถเข้าถึงได้อย่างเคร่งครัดเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการตามคำสั่งเท่านั้น

16. **การปฏิบัติตามหลักการด้านสากล** การให้บริการต่างๆ ภายใต้ข้อกำหนดนี้จัดทำมาเพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นการภายในและไม่สามารถนำไปใช้ในทางการค้าพาณิชย์ต่อไปได้ HPE อาจจะระงับการปฏิบัติตามสัญญาได้ในกรณีที่กฎหมายที่มีผลใช้บังคับกับคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนั้นกำหนดให้ต้องปฏิบัติตาม
 17. **การจำกัดความรับผิด** ความรับผิดของ HPE ที่มีกับลูกค้าภายใต้สัญญานี้จะจำกัดในจำนวนที่ไม่เกิน 1,000,000 เหรียญสหรัฐ หรือจำนวนที่ลูกค้าพึงจ่ายให้แก่ HPE ตามคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าและ HPE ไม่ต้องรับผิดต่อการสูญเสียรายได้หรือกำไร ค่าใช้จ่ายในกรณีที่เครื่องไม่สามารถทำงานได้ การสูญหายหรือเสียหายของข้อมูลหรือค่าเสียหายทางอ้อม ค่าเสียหายพิเศษหรือค่าเสียหายเกี่ยวเนื่อง ข้อกำหนดนี้ไม่ได้จำกัดความรับผิดของคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสำหรับกรณีการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาโดยไม่ได้รับอนุญาต การเสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บต่อร่างกายอันเป็นผลมาจากความประมาท การข้อโกง ความจงใจไม่ยอมรับสัญญา หรือความรับผิดใดๆ ที่ไม่อาจแยกออกจากหรือถูกจำกัดได้ตามกฎหมายที่ใช้บังคับ
 18. **ข้อโต้แย้ง** ถ้าลูกค้าไม่พอใจกับบริการที่ซื้อไปตามข้อกำหนดนี้และไม่เห็นด้วยกับการแก้ไขปัญหาของ HPE คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงที่จะนำเสนอประเด็นดังกล่าวต่อรองประธานกรรมการ (หรือผู้บริหารในตำแหน่งที่เทียบเท่า) ในองค์กรของแต่ละฝ่ายตามลำดับ เพื่อหาทางระงับข้อพิพาทดังกล่าวด้วยดี โดยไม่กระทบต่อสิทธิในการได้รับการชดเชยเยียวยาตามกฎหมายในภายหลังแต่อย่างใด
 19. **เหตุสุดวิสัย** คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายไม่ต้องรับผิดชอบต่อความล่าช้าในการปฏิบัติงานหรือการไม่ปฏิบัติงานใดๆ อันเนื่องมาจากเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมตามสมควรของตน ทั้งนี้ ยกเว้นหน้าที่ในการชำระเงิน
 20. **การบอกเลิกสัญญา** ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามหน้าที่อันเป็นสาระสำคัญและไม่ได้แก้ไขการปฏิบัติผิดดังกล่าวภายในเวลาที่เหมาะสมหลังจากได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรถึงรายละเอียดนั้นแล้ว คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งจะบอกเลิกสัญญานี้ก็ได้ โดยต้องบอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีที่คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งตกเป็นผู้มีหนี้สินล้มละลายหรือไม่สามารถชำระหนี้ได้เมื่อถึงกำหนดชำระ ได้ยื่นคำร้องขอหรืออยู่ภายใต้การขอให้ล้มละลายหรือการพิทักษ์ทรัพย์หรือการโอนทรัพย์สิน คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งจะบอกเลิกสัญญานี้และยกเลิกหน้าที่ที่ยังไม่ได้ปฏิบัติก็ได้
- ข้อกำหนดใดๆ ในสัญญานี้ซึ่งโดยลักษณะตามปกติแล้วย่อมมีผลอยู่ต่อไปแม้ว่าจะมีการบอกเลิกสัญญานี้หรือสัญญานี้สิ้นสุดแล้ว ก็จะต้องยังคงมีผลสมบูรณ์ต่อไปจนกว่าจะได้ดำเนินการให้เสร็จสิ้น และให้ใช้บังคับกับ



Hewlett Packard Enterprise

ผู้สืบสิทธิและผู้รับมอบโดยชอบของคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายได้ด้วย

21. **บททั่วไป** สัญญานี้เป็นเอกสารที่แสดงความเข้าใจทั้งหมดของเราเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลัก และให้ใช้สัญญานี้แทนการติดต่อสื่อสารที่ทำขึ้นก่อนหน้าหรือข้อตกลงต่างๆ ที่อาจมีอยู่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญานี้จะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรและลงนามโดยคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายเท่านั้น ให้สัญญานี้ อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายของประเทศที่ HPE หรือบริษัทในเครือของ HPE ได้ยอมรับคำสั่งและให้ศาลที่ตั้งอยู่ในประเทศนั้นเป็นศาลที่มีเขตอำนาจ อย่างไรก็ตาม HPE หรือบริษัทในเครือของ HPE อาจดำเนินการฟ้องร้องให้ชำระเงินในประเทศที่บริษัทในเครือของคุณค่าที่ได้ทำคำสั่งนั้นตั้งอยู่ก็ได้ ลูกค้ำและ HPE ตกลงไม่ให้นำอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศมาใช้บังคับกับสัญญานี้ สำหรับสิทธิเรียกร้องที่เกิดขึ้นหรือถูกกล่าวอ้างในประเทศสหรัฐอเมริกา ให้ อยู่ ภายใต้ บัง คับ ข อง ก ฎ ห ม า ย ข อ ง ร ัฐ ████████████████████ โดยไม่คำนึงถึงหลักเกณฑ์ว่าด้วยการเลือกกฎหมายหรือกฎหมายขัดกันแต่อย่างใด