

1. **הצדדים.** תנאים אלו מהווים את ההסכם ("ההסכם") החל על רכישת שירותי תמיכה מיישות Hewlett Packard Enterprise המצוינת בסעיף החתימה מטה ("HPE") על ידי הלקוח המצוין מטה ("הלקוח").

2. **הזמנות.** "הזמנה" משמע ההזמנה שהתקבלה, לרבות מסמכים תומכים כלשהם אשר הצדדים ציינו ככלולים בהסכם זה אם כנספח ואם בהפניה ("המסמכים התומכים"). המסמכים התומכים עשויים לכלול (לדוגמה) רשימות מוצרי תמיכה, מפרטי חומרה או תוכנה, תיאורים של שירותים סטנדרטיים או כאלה שסוכמו במשא ומתן, דפי מידע ונספחים, מסמכי תכולת עבודה (SOWs), כתבי אחריות והסכמי רמת שירות, אשר עשויים להיות זמינים ללקוח כעודק מודפס או באמצעות גישה לאתר אינטרנט ייעודי של HPE.

3. **היקף והגשת הזמנות.** הלקוח רשאי להשתמש בתנאים אלו עבור הזמנה יחידה או כמסגרת למספר הזמנות. בנוסף, כל "חברה קשורה" של הצדדים, משמע כל יישות הנשלטת על ידי צד, שולטת בו או נמצאת תחת שליטה משותפת עמו, רשאית להשתמש בתנאים אלה על בסיס גלובלי. הצדדים יכולים לאשר את הסכמתם לתנאים אלו באמצעות חתימה במקום המיועד לכך בסוף מסמך זה או באמצעות אזכור תנאים אלו בהזמנות. חברות קשורות מקבלות על עצמן תנאים אלו על ידי הגשת הזמנות שבהן מצוינת הספקת שירות באותה מדינה שבה נמצאת יישות HPE המקבלת את ההזמנה, תוך אזכור תנאים אלו, ותוך פירוט תנאים נוספים או תיקונים כלשהם הנדרשים לשם מתן ביטוי לדין המקומי או לנהגים העסקיים המקומיים.

4. **הסדרי הזמנות.** הלקוח רשאי להגיש הזמנות ל-HPE באמצעות אתר האינטרנט שלנו או באמצעות פורטל לקוח ספציפי, או במכתב, פקס או דוא"ל. ככל שהדבר מתאים, על ההזמנות לנקוב במועד להספקת השירות. אם יאריך הלקוח את מועד הספקת השירות של הזמנה קיימת מעל לתשעים (90) ימים ייחשב הדבר להזמנה חדשה.

5. **מחירים ומסים.** המחירים יהיו כפי שיימסרו בכתב על ידי HPE, או, בהיעדר הצעה בכתב, כמפורט באתר האינטרנט שלנו, בפורטל לקוח ספציפי או במחירון HPE המעודכן למועד הגשת ההזמנה ל-HPE. המחירים אינם כוללים מסים, היטלים ואגרות (לרבות דמי התקנה, משלוח וטיפול) אלא אם כן נזכר אחרת. במקרה שיש לנכות מס במקור על פי דין, אנא פנה אל נציג ההזמנות של HPE על מנת לדון בתהליכים המתאימים.

6. **חשבוניות ותשלום.** הלקוח מסכים לשלם את כל הסכומים שחויבו בחשבונית תוך שלושים (30) יום מתאריך החשבונית של HPE. HPE רשאית להשעות או לבטל ביצוע של הזמנות פתוחות או של שירותים במקרה שהלקוח לא ישלם במועד.

7. **שירותי תמיכה.** שירותי התמיכה של HPE יצוינו במסמכים התומכים הרלבנטיים, שיכללו תיאור של הצעות HPE, דרישות לצורך הזכאות לשירות, הגבלות על השירות ועניינים שבאחריות הלקוח, וכן פירוט של מערכות הלקוח הנתמכות.

8. **זכאות.** התחייבויות HPE למתן שירות, תמיכה ואחריות אינן מכסות תביעות הנובעות מ-:

1. שימוש בלתי הולם, הכנת אתר או תנאי אתר או סביבה בלתי הולמים או אי עמידה אחרת בדרישות המסמכים התומכים הרלבנטיים;
2. שינויים או תחזוקת מערכת או כיוול בלתי הולמים שלא בוצעו על ידי HPE או לא אושרו על ידה;
3. כשל או מגבלות תפקודיות של תוכנה או מוצר כלשהם שאינם מתוצרת HPE המשפיעים על המערכות המקבלות תמיכה או שירות מ-HPE;
4. תוכנה זדונית (כגון וירוסים, תולעת וכיו"ב) שלא הוחדרה על ידי HPE; או
5. שימוש לרעה, רשלנות, תאונה, נזקי אש או מים, הפרעות השמליות, הובלה על ידי הלקוח או גורמים אחרים

שאינם בשליטתה של HPE.

9. **התניות.** יכולתה של HPE לספק שירותים מותנית בשיתוף פעולה סביר ומתוזמן מצד הלקוח ובנכונותו ושלמותו של כל מידע מאת הלקוח הדרוש לצורך מתן השירותים.
10. **הזמנות שינויים.** כל אחד מהצדדים מסכים למנות נציג פרויקט, שישמש כאיש הקשר הראשי בניהול מתן השירותים ובטיפול בבעיות ככל שיעלו. בקשות לשינוי של תכולת השירותים או של התוצרים יצריכו הזמנת שינוי חתומה על ידי שני הצדדים.
11. **ביצוע השירותים.** השירותים מבוצעים תוך שימוש בשיטות וסטנדרטים מסחריים המוכרים בענף. הלקוח מסכים למסור הודעה מיידידת אודות כל בעיה בנוגע לשירותים אלה, ו-HPE תבצע מחדש כל שירות אשר אינו ממלא אחר סטנדרט זה.
12. **זכויות קניין רוחני.** לא תבוצע על פי הסכם זה כל העברת בעלות של קניין רוחני כלשהו. הלקוח מעניק ל-HPE זכות ורשיון לא בלעדיים, עולמיים ושאינם כרוכים בתשלום תמלוגים בכל קניין רוחני הדרוש ל-HPE ולמי מטעמה לצורך ביצוע השירותים המוזמנים.
13. **הפרת זכויות קניין רוחני.** HPE תתגונן מפני ו/או תיישב כל תביעה נגד הלקוח שבה ייטען כי מוצר או שירות נושא המותג HPE, שסופק על פי הסכם זה, מפר את זכויות הקניין הרוחני של צד ג'. HPE תסתמך על הודעה מיידידת של הלקוח אודות התביעה ועל שיתוף פעולה עם התגוננותו מפני התביעה. HPE רשאית לשנות את המוצר או השירות באופן שיהיה לא-מפר ושווה ערך באופן מהותי, או לרכוש רשיון עבורו. אם חלופות אלו לא יהיו זמינות, אנו נחזיר ללקוח, בשנה הראשונה, את הסכום ששולם עבור המוצר המושפע, או, לאחר מכן, את ערכו בניכוי פחת, או, בגין שירותי תמיכה, את היתרה מכל סכום ששולם מראש, או, בגין שירותים מקצועיים - את הסכום ששולם. HPE אינה אחראית לתביעות הנובעות מכל שימוש בלתי מורשה במוצרים או בשירותים.
14. **סודיות.** מידע שנמסר על פי הסכם זה יטופל כמידע סודי אם צוין כסודי בעת גילוי או במקרה שעל פי נסיבות גילוי ייחשב באופן סביר לסודי. ניתן להשתמש במידע סודי אך ורק לצורך קיום התחייבויות או מימוש זכויות על פי הסכם זה, וניתן לגלותו לעובדים, שלוחים או קבלנים שיש להם צורך לדעת את המידע על מנת לתמוך במטרות האמורות. על המידע הסודי להישמר תוך נקיטת מידת זהירות סבירה לשם מניעת שימוש בלתי מורשה בו או גילוי בלתי מורשה שלו למשך 3 שנים מיום קבלתו, או למשך התקופה (אם זו ארוכה יותר) שבה ימשיך המידע להיות סודי. התחייבויות אלו אינן חלות על מידע אשר: (1) היה ידוע או יהפוך לידוע לצד המקבל ללא התחייבות לסודיות; (2) יפותח באופן עצמאי על ידי הצד המקבל; או (3) גילוי נדרש על פי דין או על ידי רשות ממשלתית.
15. **מידע אישי.** כל צד יציית להתחייבויות החלות עליו על פי החקיקה החלה בעניין הגנת פרטיות. HPE אינה מתכוונת לגשת למידע אישי כלשהו ("המידע האישי") של הלקוח במסגרת מתן השירותים. במידה של-HPE תהיה גישה למידע האישי של הלקוח השמור במערכת או בהתקן של הלקוח, סביר שגישה כאמור תהיה מקרית, והלקוח יישאר בכל עת בעל מאגר המידע בכל הנוגע למידע האישי של הלקוח. HPE תעשה שימוש בכל מידע אישי שאליו תהיה לה גישה אך ורק לצורך מתן השירותים שהוזמנו.
16. **עמידה בדרישות כללי סחר עולמי.** שירותים הניתנים על פי תנאים אלו הנם לשימוש הפנימי של הלקוח ולא לצורך סחר נוסף בהם. HPE רשאית להשעות את ביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה במידה הנדרשת על פי החוקים החלים על מי מהצדדים.
17. **הגבלת אחריות.** אחריותה של HPE כלפי הלקוח על פי הסכם זה תהא מוגבלת לסכום הגבוה מבין 1,000,000 דולר או הסכום לתשלום על ידי הלקוח ל-HPE עבור ההזמנה הרלבנטית. לא הלקוח ולא HPE יהיו אחראים לאובדן הכנסות או רווחים, להוצאות השבתה, לאובדן או נזק למידע או להוצאות או נזקים עקיפים, מיוחדים או תוצאתיים. תנאי זה לא יגביל את אחריותו של אף



Hewlett Packard Enterprise

צד מן הצדדים בנוגע ל-: שימוש בלתי מורשה בקניין רוחני; מוות או נזק גוף שנגרמו מחמת רשלנות צד מן הצדדים; מעשי הונאה; התנערות בזדון מההסכם; או אחריות כלשהי אשר לא ניתן להחריגה או להגבילה על פי הדין החל.

18. **סכסוכים.** אם הלקוח אינו שבע רצון ממוצרים או שירותים כלשהם שנרכשו על פי תנאים אלו, ואינו מסכים להצעת הפתרון של HPE, שני הצדדים מסכימים להביא את העניין ללא דיחוי בפני סגן נשיא (או מנהל בדרגה דומה) בארגוניהם לצורך פתרון המחלוקת ברוח טובה, זאת מבלי לגרוע מהזכות לפנות לאחר מכן לקבלת סעד משפטי.

19. **כוח עליון.** אף צד מן הצדדים לא יהיה אחראי לעיכובים בביצוע או לאי ביצוע שנגרמו מטעמים שמעבר לשליטתו הסבירה, למעט התחייבויות לתשלום.

20. **סיום.** כל צד רשאי לסיים הסכם זה בהודעה בכתב אם הצד השני אינו עומד בהתחייבות מהותית כלשהי ואינו מתקן את ההפרה תוך פרק זמן סביר לאחר שקיבל הודעה בכתב אודות פרטי ההפרה. אם מי מהצדדים הופך חדל פרעון, אינו מסוגל לשלם את חובותיו במועד פרעונם, מבקש או הופך נתון להליך פשיטת רגל או כינוס נכסים או המחאת נכסים, אזי הצד השני רשאי לסיים הסכם זה ולבטל כל התחייבות שלא קוימה. כל תנאי ההסכם אשר מטבעם נמשכים מעבר לסיום ההסכם או לפקיעתו יותרו בתוקף עד למועד מילויים ויחולו על חליפיהם ונמחיהם המותרים של שני הצדדים.

21. **כללי.** הסכם זה מהווה את מלוא ההבנות בינינו בנוגע לנשוא הסכם זה, וגובר על מסרים או הסכמים קודמים כלשהם העשויים להתקיים. שינויים בהסכם ייעשו אך ורק באמצעות תיקון בכתב שייחתם על ידי שני הצדדים. על הסכם זה יחולו חוקי המדינה של HPE או של החברה הקשורה של HPE המקבלת את ההזמנה ובתי המשפט של מדינה זו יהיו בעלי סמכות השיפוט הבלעדית, אולם HPE או החברה הקשורה של HPE רשאיות להגיש תביעה לתשלום במדינה שבה ממוקמת החברה הקשורה של הלקוח שהגישה את ההזמנה. הלקוח ו-HPE מסכימים כי אמנת האומות המאוחדות בדבר חוזים למכר טובין בין-לאומי לא תחול. תביעות העולות או המועלות בארצות הברית תהיינה כפופות לחוקי מדינת _____, למעט כללי ברירת הדין.