

## **CLAUZE PENTRU CLIENȚII SOCIETĂȚII HPE - ASISTENȚĂ**

- 1. Părțile.** Aceste clauze reprezintă contractul („**Contract**”) care reglementează achiziția serviciilor de asistență de la Societatea Hewlett Packard Enterprise identificată în secțiunea pentru semnături de mai jos („**HPE**”) de către Clientul identificat mai jos („**Client**”).
- 2. Comenzi. “Comandă”** înseamnă comanda acceptată, inclusiv materialele suport identificate de către părți ca fiind încorporate prin atașament sau referință (“**Material Suport**”). Materialul Suport poate include (de exemplu) liste de produse de asistență, specificații hardware sau software, descrieri de servicii standard sau negociate, fișe de date și suplimentele acestora, declarații de servicii (SOW), garanții publicate și acorduri privind nivelul serviciilor și sunt la dispoziția Clientului în format tipărit sau la accesarea unui site HPE desemnat.
- 3. Domeniu de aplicare și Plasarea comenzilor.** Aceste clauze pot fi utilizate de către Client, fie pentru o singură Comandă, fie ca un cadru pentru Comenzi multiple. În plus, aceste clauze pot fi utilizate la nivel global de către părți „**Societăți Afiliate**”, însemnând orice entitate care este controlată, exercită control sau se află sub control comun cu o parte. Părțile pot confirma acordul lor față de aceste clauze semnând în locurile indicate la sfârșit sau făcând referire la aceste clauze pe Comenzi. Societățile Afiliate participă în baza acestor clauze plasând Comenzi care specifică livrarea serviciilor în aceeași țară ca și Societatea Afiliată HPE care acceptă Comanda, făcând referire la aceste clauze și specificând clauzele suplimentare sau amendamentele astfel încât să reflecte legislația locală sau practicile de afaceri.
- 4. Aranjamente pentru comenzi.** Clientul poate plasa comenzi la HPE prin site-ul nostru sau prin portalul dedicat clientului, precum și prin scrisoare, fax sau e-mail. După caz, Comenzile trebuie să specifice o dată de livrare a serviciilor. În cazul în care Clientul prelungește termenul de livrare a serviciului din cadrul unei Comenzi existente la peste (90) de zile, aceasta va fi considerată o Comandă nouă. .
- 5. Prețuri și Taxe.** Prețurile vor fi cele indicate în scris de către HPE sau, în lipsa unei oferte scrise, astfel cum apar pe site, portalul dedicat clientului sau în lista de prețuri publicată de HPE în momentul în care comanda este depusă la HPE. Prețurile nu includ impozite, taxe și comisioane (inclusiv instalare, transport și manipulare) dacă nu se specifică altceva. În cazul în care legea prevede impozit reținut la sursă, contactați reprezentantul HPE pentru a discuta asupra procedurilor adecvate. .
- 6. Facturi și Plată.** Clientul este de acord să plătească toate sumele facturate în termen de treizeci (30) de zile de la data facturii HPE. HPE poate suspenda sau anula îndeplinirea Comenzilor sau serviciilor deschise, în cazul în care Clientul nu efectuează plățile la scadență.
- 7. Servicii de asistență.** Serviciile de asistență HPE vor fi descrise în Materialul Suport relevant, care va acoperi descrierea ofertei HPE, cerințele de eligibilitate, limitele serviciilor și responsabilitățile Clientilor, precum și sistemele Clientului care beneficiază de asistență.
- 8. Eligibilitate.** Angajamentele HPE în ceea ce privește serviciile, asistența și garanția nu acoperă reclamațiile rezultate în urma:
  1. utilizării incorecte, pregătirii necorespunzătoare a spațiului sau condițiilor de lucru sau de mediu necorespunzătoare sau altor nerespectări ale Materialului Suport aplicabil;
  2. modificărilor sau întreținerii sau calibrării necorespunzătoare a sistemului neefectuate sau autorizate de HPE;



3. defecțiunilor sau limitelor funcționale ale unor produse software sau produse non-HPE care afectează sistemele ce beneficiază de asistență sau servicii HPE;
  4. software-ului dăunător (de ex., virus, vierme etc.) care nu este introdus de HPE sau
  5. abuzului, neglijenței, accidentelor, avariilor cauzate de foc sau apă, deranjamentelor electrice, transportului efectuat de către Client, sau din alte cauze independente de controlul HPE.
- 9. Dependente.** Capacitatea HPE de a livra servicii va depinde de cooperarea rezonabilă și oportună a Clientului și de exactitatea și caracterul complet al datelor Clientului necesare în vederea livrării serviciilor.
- 10. Comenzi de schimbare.** Ambele părți sunt de acord să numească un reprezentant de proiect care să servească drept punct principal de contact în gestionarea livrării serviciilor și rezolvarea problemelor care ar putea apărea. Cererile de schimbare a obiectului serviciilor sau a bunurilor furnizate vor necesita o comandă de schimbare semnată de ambele părți.
- 11. Realizarea serviciilor.** Serviciile sunt realizate utilizând practici și standarde comerciale general recunoscute. Clientul este de acord să trimită o înștiințare promptă cu privire la orice probleme legate de servicii.
- 12. Act de renunțare.** Exceptând obligațiile prevăzute în aceste clauze, în măsura permisă de lege, HPE renunță la orice alte garanții.
- 13. Drepturi de Proprietate Intelectuală.** Nu se va face niciun transfer de drepturi privitoare la orice proprietate intelectuală în baza prezentului Contract. Clientul acordă HPE un drept și o licență neexclusive, valabile la nivel global, fără redevențe asupra oricărei proprietăți intelectuale, care sunt necesare HPE și reprezentanților săi pentru a realiza serviciile comandate. .
- 14. Încălcarea Drepturilor de Proprietate Intelectuală.** HPE va apăra Clientul și/sau va soluționa orice reclamație făcută împotriva Clientului conform căreia un produs ce poartă marca HPE sau un serviciu livrat în baza prezentului Contract încalcă drepturile de proprietate intelectuală ale unei terțe părți. HPE se va baza pe notificarea promptă a reclamației de către Client și pe cooperarea cu apărarea. HPE poate modifica produsul sau serviciul astfel încât să nu încalce drepturile de proprietate intelectuală și să fie echivalent din punct de vedere material sau poate procura o licență. Dacă aceste opțiuni nu sunt disponibile, vom rambursa Clientului suma plătită pentru produsul vizat în primul an sau valoarea depreciată după un an sau, în cazul serviciilor de asistență, soldul oricărei sume achitate în prealabil sau, pentru servicii profesionale, suma achitată. HPE nu este responsabilă pentru reclamații rezultate în urma oricărei utilizări neautorizate a produselor sau serviciilor.
- 15. Confidențialitate.** Informațiile schimbate în cadrul prezentului Contract vor fi tratate ca fiind confidențiale dacă divulgarea acestora sau circumstanțele divulgării indică, în mod rezonabil, un astfel de tratament. Informațiile confidențiale pot fi utilizate doar în scopul îndeplinirii obligațiilor sau al exercitării drepturilor contractuale și pot fi divulgate angajaților, agenților sau contractanților care trebuie să cunoască aceste informații în acest scop. Informațiile confidențiale vor fi protejate acordând o grijă rezonabilă pentru prevenirea utilizării neautorizate sau a divulgării timp de 3 ani de la data aflării acestora sau (în cazul unei perioade mai lungi) pe perioada în care aceste informații rămân confidențiale. Aceste obligații nu includ informații: i) care erau cunoscute sau devin cunoscute părții



destinatare fără obligații de confidențialitate; ii) care sunt dezvoltate independent de către partea destinatară; sau iii) a căror dezvoltare este solicitată prin lege sau de către o agenție guvernamentală.

- 16. Informații Personale.** Fiecare parte își va respecta obligațiile prevăzute de legislația aplicabilă privind protecția datelor. HPE nu intenționează să aibă acces la informații personale identificabile (“PII”) ale Clientului în cursul prestării serviciilor. În măsura în care HPE are acces la informațiile personale identificabile ale Clientului stocate pe un sistem sau un dispozitiv al Clientului, acest acces va fi incidental, iar Clientul va continua să controleze datele PII în orice moment. HPE va folosi orice PII la care are acces strict în scopul livrării serviciilor comandate.
- 17. Conformitatea cu Comerțul Global.** Serviciile furnizate în baza acestor clauze sunt pentru utilizarea la nivel intern de către Client și nu pentru comercializarea către alți clienți. HPE își poate suspenda îndeplinirea obligațiilor pe care le are în baza prezentului Contract în măsura permisă de legile aplicabile oricărei părți.
- 18. Limitarea Răspunderii.** HPE va fi responsabilă pentru daunele pe care Clientul le-ar putea suferi ca urmare a achiziționării serviciilor de la HPE, până la 1.000.000 USD sau suma plătită de către Client către HPE pentru Comanda corespunzătoare, oricare dintre sume este mai mare. Cu excepția utilizării neautorizate a proprietății intelectuale a Clientului sau a HPE, nici Clientul și nici HPE nu vor fi considerați răspunzători pentru pierderea de venituri sau profituri, costurile cu timpii morți, pierderea sau deteriorarea datelor sau costurile sau daunele indirecte, speciale sau nemateriale. Niciuna dintre părți nu își limitează răspunderea pentru: decese sau răniri cauzate din neglijență; acte de fraudă; repudierea deliberată a Contractului; nici altă răspundere care nu poate fi exclusă sau limitată de legea aplicabilă.
- 19. Litigii.** În cazul în care Clientul este nemulțumit de orice servicii achiziționate în baza acestor clauze și nu este de acord cu soluția propusă de HPE, suntem de acord să raportăm problema unui vice-președinte (sau unei persoane în funcție de conducere echivalentă) din organizațiile noastre pentru soluționare amiabilă, fără a aduce atingere dreptului de a solicita o măsură reparatorie legală ulterior.
- 20. Forța Majoră.** Niciuna dintre părți nu va fi responsabilă pentru întârzierile în realizarea Contractului sau pentru nerealizarea Contractului din cauze independente de voința lor, cu excepția obligațiilor de plată.
- 21. Încetare.** Fiecare dintre părți poate rezilia prezentul Contract în baza unui preaviz scris, în cazul în care cealaltă parte nu respectă obligațiile materiale și nu remediază încălcarea într-o perioadă de timp rezonabilă după ce a fost înștiințată în scris cu privire la detalii. Dacă una dintre părți devine insolubilă, nu poate să își achite datoriile la timp, solicită sau este supusă unei proceduri de declarare a falimentului, i se desemnează un administrator judiciar sau i se cesionează bunurile, cealaltă parte își rezervă dreptul de a rezilia prezentul Contract fără preaviz și poate să anuleze orice obligații neonorate. Toate clauzele din Contract care, prin natura lor, se prelungesc și ulterior rezilierii sau expirării Contractului rămân în vigoare până în momentul în care sunt duse la îndeplinire și vor fi aplicate succesorilor ambelor părți și cesionarilor legali.
- 22. Generalități.** Prezentul Contract reprezintă înțelegerea noastră deplină cu privire la obiectul său și înlocuiește orice alte comunicări sau acorduri anterioare care ar putea exista. Modificările aduse Contractului vor fi realizate doar printr-un amendament scris semnat de ambele părți. Contractul va fi reglementat de legile țării din care provine Societatea Afiliată HPE care acceptă Comanda, iar instanțele locale vor avea jurisdicția, însă HPE poate intenta proces în vederea plății în țara este localizată Societatea Afiliată Client care a plasat Comanda. Clientul și HPE convin asupra inaplicabilității Convenției Națiunilor Unite pentru Vânzarea Internațională a Bunurilor.