Hewlett Packard Enterprise 客戶條款 - 專業服務

1. 當事人

本條款係由[客戶公司全名]（「客戶」）與慧與科技股份有限公司（「HPE」）就客戶向 HPE 購買專業服務所達成的約定（「本條款」）。本條款有效期間自民國(下同)___年___月___日起至___年___月___日止。

2. 訂單

「訂單」指 HPE 已接受的訂單，包括本條款雙方以附件或具體引用的形式同時提交的任何輔助資料（「輔助資料」）。輔助資料包括但不限於規格、標準或客製服務描述、技術資料表及其附錄、工作清單、HPE 公佈的品質保證及服務等級協定等，客戶可要求 HPE 提供紙本或登錄 HPE 指定網站獲得該等資料。

3. 範圍及訂單提交

客戶可將本條款用於單獨訂單，或作為框架協議用於多張訂單。此外本條款亦可用於全球範圍內的當事人之「**關係企業**」，即由本條款一方當事人控制、受控制或共同受控制的公司。本條款雙方可在文末簽署頁簽字或在訂單中具體註明本條款，以確認對本條款的適用。客戶關係企業可向產品及服務交付地所在國家的 HPE 關係企業提交訂單，訂單應隨附本條款並可依據當地法律或商業慣例的要求增訂相應條款或進行相應修正。

4. 訂單安排

客戶可以通過 HPE 的網站、特定的用戶端口、來信、傳真或電子郵件的方式來提交訂單。訂單須列明服務交付日期（如有適用）。如客戶將現有訂單的服務交付日延長超過 90 日者，將被視為一個新的訂單。

5.價格與稅賦

HPE 將以書面形式報價，或當缺少書面報價時，將以客戶的訂單提交至 HPE 時，HPE 網站、特定的用戶端口所列價格或 HPE 公佈的價目表為準。除非另有報價，價格將不包含稅賦、關稅和其他費用（包括安裝費、運輸費和手續費）。如果法律要求扣繳相關稅賦，請聯繫 HPE 訂單代表以商討適當的扣繳程序。HPE 可要求客戶單獨報銷其合理的支出，例如在提供專業服務時所產生的差旅費。

6.發票及付款

客戶同意在 HPE 開具發票之日起 30 日內支付所有發票金額。如客戶未能支付到期價款，HPE 將有可能暫停或取消客戶的訂單或服務。

7.專業服務

HPE 將依據客戶訂單提供 IT 諮詢，培訓或在適用的輔助資料中列明的其他服務。

8.專業服務驗收

個別驗收程序（如有）將在適用輔助資料中進行描述，且僅適用於該資料中指定的可交付物，而不適用於 HPE 提供的其他相關或載於同一訂單上之產品及服務：

(1) HPE 完成輔助資料所載之硬體設備或軟體交付驗收後，即視為硬體設備與軟體業經客戶驗收合格，客戶即按本合約支付硬體設備與軟體授權費。軟體一經授權，軟體授權

費即為軟體授權使用之對價，客戶不得因本合約之終止、解除或其他事由而請求退還軟體授權費。

(2) 前條所載之硬體設備與軟體之交付與本合約 HPE 其他服務之驗收程序無涉。即使 HPE 於其他服務無法承作或失敗，客戶仍須按本合約約定支付 HPE 相關產品價金及軟體授權費。

9.依賴性

HPE 提供專業的服務將有賴於客戶合理及時的合作以及客戶按 HPE 提供服務所需而提供的資訊的準確性和完整性。

10.訂單變更

客戶與 HPE 雙方均同意各自指定一名專案代表作為主要聯絡人，以管理服務並解決可能發生的問題。如需變更服務範圍或可交付物，須經雙方共同簽署變更訂單。

11.第三人產品

HPE 依本契約提供之第三人產品得為非 HPE 品牌之第三人軟體或硬體，此時係按現況(As Is)提供，並應由該軟體之原製造商或其他供應商提供保固，HPE 不就非 HPE 品牌之第三人軟體或硬體提供任何保固。

12.服務保證

HPE 將按公眾認可的商業慣例和標準提供服務。客戶同意將對該相關服務的意見及時書面通知 HPE，HPE 將重新履行未符合該標準的服務。惟若部分產品為 HPE 早期產品且現已停止生產或將停止生產零件備料之產品項目，HPE 在零件取得上有所困難，HPE 將盡力提供服務至零件庫存或備用品使用完畢。若於本條款有效期間內因無零件庫存而無法提供服務，HPE 得終止服務，並按未屆期期間比例退還客戶相關費用，在此範圍內，HPE 對客戶不負擔損害賠償責任。

13. 固態磁碟機 (SSD) 服務聲明

固態磁碟機(SSD)產品有寫入次數之限制並屬於耗材，當耗損指標達到產品極限，即測量標準值為「1」時(全新未使用過之固態磁碟機耗損指標值顯示為「100」)，HPE 對於固態磁碟機(SSD)之服務，除適用本條款外，並聲明如下：

(1) 在本條款支援維護服務期間內且耗損指標未達產品極限而有故障發生時，HPE 將提供良品更換。

(2) 在本條款支援維護服務期間內發生耗損指標達到產品極限者，HPE 不提供良品更換，且不提供其他相關支援維護服務。

(3) 逾本條款支援維護服務期間或於本條款終止後發生耗損指標達到產品極限者，HPE 不負擔任何責任。

14. 附可交付物的服務

如服務的輔助資料中包含關於可交付物的明確定義，則 HPE 保證該可交付物將在交付後 30 日內實質上符合輔助資料中約定的要求。如果客戶在 30 日的期限內以書面通知 HPE 有不符合要

求的可交付物，HPE 將立即修復受影響的可交付物，或返還客戶其為該可交付物所支付的金額，客戶同時需將這些可交付物交還給 HPE。

15. 適用性

HPE 的支援服務和品質保證承諾不適用於下列任一原因引起的賠償請求：

(1) 使用不當、現場準備不當，場地、環境條件或其他不符合適用的輔助資料內容的情況。
(2) 非由 HPE 專業操作，或未經 HPE 授權而自行予以修改或進行不適當的系統維護、校正。
(3) 因非 HPE 品牌的軟體或產品原因引起的系統故障或功能限制影響系統接收 HPE 支援或服務。
(4) 從 HPE 以外的協力廠商處獲得的惡意軟體（如病毒或錯誤程式等）。
(5) 因客戶一方濫用、疏忽、事故、火災或水損、電氣干擾、貨運因素或其他 HPE 無法控制的原因。

16. 救濟

本條款約定為 HPE 針對保固要求的所有救濟措施。在法律允許的範圍內，HPE 不承擔其他任何保固責任。

17.智慧財產權

本條款將不會引起任何智慧財產權所有權的轉移。客戶授權 HPE 一項非獨家的、全球性的、免授權金的權利和許可，允許 HPE 和其指定方在履行服務時使用所需的智慧財產權權利。如果可交付物是 HPE 為客戶客製的產品且已在輔助資料中明述，則 HPE 將授權客戶一項全球性的、非獨家的、全額付訖的、免授權金的許可，允許客戶在內部複製和使用可交付物的副本。

18.智慧財產權侵權

HPE 將就協力廠商因就本條款項下提供的 HPE 品牌的產品或服務侵犯其智慧財產權而對客戶提起的賠償請求進行抗辯和/或和解。HPE 有賴於客戶在受到賠償請求時及時告知並配合 HPE 進行抗辯。HPE 可以修改產品或服務使之具有同等功效但不再侵權，或是取得相關的許可。如上述選擇均不適用，對於受影響的產品，購買不滿一年者，HPE 將退還客戶所支付的價款；購買已滿一年者，HPE 將扣除折舊費用後退還客戶所支付的價款；對於技術支援服務，HPE 將退還預付款餘額；對於專業服務，HPE 將退還客戶已支付的價款。HPE 對於使用未經授權的產品或服務而導致的賠償請求不承擔責任。本條約定同樣適用於相關輔助資料中指明的可交付物，但 HPE 不對因客戶提供的可交付物內容或設計引起的賠償請求承擔責任。

19.授權期限及終止

除非另有約定，對客戶的授權許可將是永久的。但若客戶不遵守本條款項下條款，HPE 將可以書面通知終止授權。在軟體授權終止後，或在有期限限制的軟體授權到期後，客戶需立即銷毀該軟體的所有複本或將其交還給 HPE，僅當客戶以存檔為目的時可被允許保留其中一份複本。

20.保密

本條款項下交換的資訊在揭露時標示為「機密」或依據揭露情節應被合理的理解為「機密」的資訊均被視為機密資訊。機密資訊僅可用於履行本條款項下義務及行使本條款項下權利，且僅可向以同樣目的而有必要知悉該資訊的雇員、代理或承包商進行揭露。對機密資訊的保護不得低於合理的謹慎程度，以防機密資訊未經授權被使用或揭露。本條保密義務期間自獲悉該機密資訊之日起持續 3 年。保密義務不涉及下列資訊：(i)非因接收方違反保密義務而知悉或可能知悉的資訊；(ii)由接收方獨立開發的資訊；或(iii)依據法律或政府機構要求揭露的資訊。

21.個人身分資訊

當事人應遵守適用的資料保護法規並履行該法規下各自的相關義務。HPE 無意通過提供服務來獲取客戶的個人身分資訊。如果 HPE 獲取在客戶系統或設備中安裝的客戶個人身分資訊，則這一獲取很可能僅是偶然事件，且在任何時候，客戶仍將是其個人身分資訊的控制者。HPE 僅限以履行服務為目的而使用其獲取的個人身分資訊。

22.全球貿易法規

在本條款項下提供客戶使用的服務和產品/可交付物是為內部使用的目的，不得進一步商業化。如客戶出口、進口或以其他方式轉讓本條款項下的產品和/或可交付物，則客戶有義務遵守適用的法律法規及取得必需的進出口核准。在對當事人之一方或雙方有管轄權之法律要求下，HPE 得暫停履行本條款。

23.責任限制

HPE 在本條款下對客戶的賠償責任上限為相關訂單的價款。客戶與 HPE 均不對下列事項承擔任何責任：任何附隨、間接、特殊的費用或損害，或任何當機停機費用、商業機會減少、收入損失、商譽降低或利潤損失、資料遺失或無法取得、毀損或軟體恢復。客戶與 HPE 之賠償責任限制均不適用於智慧財產權侵權、過失所致人身傷亡、詐欺、故意不履行本條款及依法不得排除或限制之責任。

24.爭端

如客戶對基於本條款所採購的任何服務不滿，且不認同 HPE 所建議的解決方案，則雙方均認可，在尋求法律救濟前，將這一爭議及時上報至各自公司內的一名副總裁（或具有同等地位的高級經理），以友好方式解決此爭議。但前述之方式不損害任一方採取其他法律救濟的權利。

25. 不可抗力

除支付義務外，客戶與 HPE 均不對因自己無法合理控制的原因所造成的延遲履約或未履約而承擔責任。

26. 終止

除本條款另有約定外，若任何一方發生本條款項下的重大違約，且在收到對方對該違約行為的具體書面告知後仍未能在合理時間內予以補救，則另一方可通過 30 日前書面通知終止本條款。若其中一方宣告破產、無力償還到期債務、已申請破產或將被宣告破產、資產管理或資產轉移，另一方可終止本條款並撤銷全部未履行義務。若本條款項下存在協定終止或到期後

仍持續有效的條款，該條款將持續有效直至履行完畢，本條款雙方之繼任者及受讓人均受該條款拘束。

27.一般條款

本條款是 HPE 與客戶之間就本條款所涉內容所達成的全部協定，並取代先前存在的其他溝通或協定。對本條款的任何修改都將以雙方簽署認可的書面修正案的形式提出。本條款受接受訂單之 HPE 或其關係企業所在國的法律管轄且當地法院具有管轄權。但 HPE 或其關係企業仍可向提交訂單的客戶關係企業所在地的法院就款項支付提起訴訟。客戶和 HPE 同意《聯合國國際貨物銷售合同公約》不適用本條款。在美國地區發生或提起的賠償請求均受客戶美國關係企業總部所在州法律管轄，準據法及衝突法除外。