

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SOPORTE DE HPE PARA CLIENTE

- Partes.** Los presentes términos y condiciones representan el acuerdo (“**Contrato**”) que rige la compra de servicios de soporte por parte del cliente identificado más adelante (“**Cliente**”) a la filial de Hewlett Packard Enterprise indicada en la sección de firmas (“**HPE**”).
- Pedidos.** “**Pedido**” significa el pedido que ha sido aceptado por HPE incluyendo aquellos documentos o materiales de apoyo que las partes indentifiquen como parte del mismo, bien mediante documento anexo o mediante referencia (“**Material de Apoyo**”). El Material de Apoyo puede incluir (entre otros), listas de productos, especificaciones de hardware o software, descripciones de servicio estándar o negociadas, fichas de datos y sus suplementos, descripciones de trabajo (SOWs), descripciones de garantías publicadas y acuerdos de nivel de servicio, que pueden ponerse a disposición del Cliente en un documento impreso o mediante acceso a la página web de HPE que se indique.
- Alcance y emisión de Pedidos.** Estos términos y condiciones pueden ser utilizados por el Cliente para un único Pedido o como un marco bajo el que emitir varios Pedidos. Las partes pueden confirmar la aceptación de los presentes términos y condiciones bien mediante la firma del presente documento en el lugar indicado para ello o mediante la referencia a estos términos y condiciones en los Pedidos. Además, los presentes términos y condiciones pueden utilizarse de forma global por las filiales de cada parte (“**Filiales**”). Por Filial se entenderá la entidad que controle a, o esté controlada por, o esté sujeta a control común con dicha parte. Las Filiales pueden acogerse a estos términos y condiciones emitiendo pedidos en los que se especifique la entrega del producto o servicio en el mismo país en el que esté situada la filial de HPE que acepte el Pedido, y podrán incluir condiciones complementarias y específicas para reflejar la legislación o las prácticas comerciales locales.
- Gestión de Pedidos.** El Cliente puede emitir pedidos a HPE a través de un sitio web de HPE o en un sitio o portal específico del Cliente, por carta, fax o correo electrónico. Cuando sea de aplicación, los pedidos deben indicar una fecha de entrega del servicio. Si el Cliente amplía la fecha de entrega de un servicio de un Pedido existente más allá de noventa (90) días, se considerará un nuevo pedido.
- Precios e Impuestos.** Los precios de los servicios serán los establecidos en la oferta de HPE, o en su defecto, en el sitio web de HPE, en el portal o sitio específico del Cliente, o en la lista de precios de HPE vigente en el momento de la emisión del pedido a HPE. Los precios no incluirán los impuestos, tributos, exacciones, tasas u otros cargos (incluyendo instalación, envío y manipulación) que no estén expresamente incluidos en la oferta. En caso de que sea aplicable algún tipo de exención o retención de impuestos, por favor póngase en contacto con un representante de HPE para acordar el procedimiento a seguir.
- Facturación y forma de pago.** El Cliente se obliga a pagar todos los importes facturados en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de la factura de HPE. HPE podrá suspender o cancelar sus prestaciones si el Cliente no hubiera pagado el importe adeudado.
- Servicios de Soporte.** Los servicios de soporte de HPE se describen en el correspondiente Material de Apoyo, que contendrá la descripción de los servicios de HPE ofertados, requisitos de

elegibilidad, limitaciones del servicio y responsabilidades del Cliente, así como los sistemas soportados del Cliente.

8. **Requisitos.** El servicio, el soporte y los compromisos de garantía de HPE no cubren reclamaciones derivadas de:
 1. Utilización inapropiada, inadecuada preparación del emplazamiento o condiciones medioambientales del emplazamiento disconformes con el Material de Apoyo aplicable.
 2. Modificaciones o inapropiado mantenimiento del sistema o calibración no realizada por HPE o autorizada por HPE.
 3. Fallos o limitaciones funcionales de cualquier software que no sea propiedad de HPE o productos que impacten en sistemas que reciben servicios o soporte de HPE.
 4. Programas malignos (virus, infección, gusano u otro código intencionado) no introducidos por HPE.
 5. Abuso, negligencia, accidente, daños causados por el fuego o el agua, alteraciones eléctricas, transporte por parte del Cliente u otras causas fuera del control de HPE.
9. **Dependencia.** El Cliente reconoce que la capacidad de HPE para prestar los servicios depende de su plena y razonable colaboración con HPE así como que la información que le facilite sea exacta y completa.
10. **Solicitudes de cambio.** Cada parte designará un representante que actuará como responsable principal del proyecto y que gestionará y coordinará cualquier asunto que tenga que ver con los servicios y que tratará de resolver cualquier cuestión relativa a los mismos. Las solicitudes de cambio en el alcance de los servicios o en los entregables requeridas por el Cliente o propuestas por HPE únicamente serán efectivas cuando las partes así lo acuerden por escrito.
11. **Rendimiento de los Servicios.** Los servicios se prestarán de acuerdo con las prácticas comerciales habituales y de acuerdo a los estándares de calidad reconocidos en el mercado. El Cliente comunicará a HPE, a la mayor brevedad posible, cualquier problema que detecte en la prestación de los servicios, y HPE volverá a prestar el servicio que no cumpla esos estándares.
12. **Derechos de propiedad intelectual.** En virtud del presente Contrato no habrá transferencia de titularidad alguna sobre ningún derecho de propiedad intelectual o industrial. El Cliente otorga a HPE una licencia no exclusiva, mundial y gratuita para utilizar cualquier derecho de propiedad intelectual del Cliente puesto a disposición de HPE, en la medida en que ello sea necesario para que HPE preste los servicios contratados.
13. **Vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial.** HPE defenderá judicialmente o transará extrajudicialmente cualquier reclamación frente al Cliente que se funde en el hecho de que un producto o servicio de la marca HPE suministrado bajo el presente Contrato infringe derechos de propiedad industrial o intelectual de un tercero. Para ello HPE requiere que el Cliente notifique inmediatamente y por escrito dicha reclamación a HPE y colabore con HPE en la defensa. HPE podrá optar entre modificar el producto o el servicio por uno funcionalmente equivalente u obtener cualquier licencia que sea necesaria. Si ninguna de estas opciones fuesen posibles, HPE reembolsará al Cliente el importe igual al (i) precio de compra pagado por el producto afectado si no hubiera transcurrido un año desde la entrega, o habiendo transcurrido el citado periodo, el valor residual; o (ii) el importe pre pagado por el Cliente por los servicios de soporte, en caso de que la reclamación se refiera a una infracción de éstos; o (iii) la cantidad pagada por el Cliente por los

servicios profesionales, en caso de que la reclamación se refiera a una infracción de éstos. HPE no será responsable en caso de reclamaciones por la utilización no autorizada de productos o servicios.

- 14. Confidencialidad.** La información intercambiada bajo el presente Contrato será tratada como confidencial si es marcada como tal en el momento de su comunicación, o cuando pueda razonablemente deducirse su carácter confidencial por su propia naturaleza y las circunstancias de la revelación. La Información Confidencial solo podrá ser utilizada en relación con la ejecución de obligaciones al amparo de los presentes términos y condiciones y únicamente por aquellos empleados, trabajadores, agentes y contratistas que necesiten conocer dicha información con el mismo propósito. La Información Confidencial será protegida empleando un grado razonable de cuidado para evitar su revelación o un uso no autorizado durante un plazo de tres (3) años a contar desde su recepción, o durante un periodo más largo mientras dure el carácter confidencial de la información. La obligación de confidencialidad no será de aplicación a aquella información que: (i) estuviera en posesión de la parte receptora antes de recibirla de la parte que revela la información confidencial; (ii) la parte receptora la haya desarrollado o conocido de forma independiente; o (iii) se requiera su divulgación al amparo de algún proceso o citación judicial o administrativa, o por imperativo legal.
- 15. Datos de carácter personal.** Cada una de las partes cumplirá con sus respectivas obligaciones bajo la legislación aplicable de datos de carácter personal. HPE no tiene intención de acceder a los datos de carácter personal del Cliente (“PII”) al prestar los servicios. No obstante, en el caso de que HPE tenga acceso a bases de datos del Cliente que contengan PII, y de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007 de 21 de Diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, HPE se compromete a (i) tratar los datos conforme a las instrucciones del Cliente, y no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al efectivo cumplimiento de la prestación objeto de este Contrato; (ii) no comunicar esos datos, ni siquiera para su conservación, a ninguna otra persona o entidad con la excepción de aquellos de sus empleados que, para el cumplimiento y la prestación de los servicios que constituyen el objeto del presente Contrato, necesiten acceder a los mismos así como de aquellas empresas subcontratadas, y sus empleados, autorizadas por el Cliente; (iii) mantener el secreto y la confidencialidad de los datos a que tenga acceso durante la prestación de los servicios; (iv) devolver al Cliente o a destruir, a elección de este último, los datos que pudieran encontrarse en su poder a la finalización del presente Contrato.

Cuando HPE preste sus servicios, bien en las instalaciones del Cliente, bien mediante acceso remoto, este último, en cuanto que titular y responsable de las bases de datos de referencia, comunicará a HPE el nivel de seguridad a aplicar, de conformidad con lo establecido en el Capítulo II, del Título VIII del Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 de 13 de Diciembre aprobado mediante Real Decreto 1720/2007 de 21 de Diciembre (en adelante el Reglamento de Desarrollo). No obstante lo anterior, HPE podría colaborar en la definición de las medidas de seguridad mencionadas, previa solicitud expresa y por escrito del Cliente. En su caso, la definición conjunta de las medidas de seguridad y la implementación de las mismas, se ejecutará por parte de HPE de conformidad con el procedimiento de gestión de cambio que las partes de mutuo acuerdo establezcan.

Cuando como parte de la prestación del servicio, los datos del Cliente estén alojados en las instalaciones o equipos controlados por HPE, HPE implementará las medidas de seguridad referenciadas en la sección 1ª del Capítulo III del Título VIII del Reglamento de Desarrollo. No obstante lo anterior, sin perjuicio de la correspondiente modificación del Contrato que pudiera ser necesario acordar si, por cualesquiera razones, el nivel de seguridad aplicable notificado en cualquier momento por el Cliente se viera modificado durante el periodo de vigencia de los presentes términos y condiciones.

16. **Exportación e importación.** El Cliente utilizará los servicios adquiridos bajo los presentes términos y condiciones para su uso interno, y no para su posterior comercialización. HPE podrá interrumpir sus prestaciones en la medida que ello sea necesario para asegurar el cumplimiento con la normativa estadounidense u otra normativa sobre exportaciones o similar que sea aplicable a cualquiera de las partes.
17. **Limitación de responsabilidad.** La responsabilidad de HPE, en la medida en que sea declarada legalmente responsable ante el Cliente, estará limitada al pago de \$1.000.000 (un millón de dólares) o el importe pagado por el Cliente en cada Pedido, lo que sea superior. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños incidentales, indirectos, consecuenciales, especiales o emergentes incluidos, a título meramente enunciativo pero no limitativo, lucro cesante, pérdida de negocio, pérdida o destrucción de datos. Las anteriores limitaciones de responsabilidad no serán de aplicación en caso de uso no autorizado de propiedad intelectual o industrial, muerte o daños a las personas, fraude, dolo, o ante cualquier responsabilidad que legalmente no pueda ser limitada o excluida.
18. **Resolución de conflictos.** En el caso que el Cliente no esté conforme con algún servicio adquirido a HPE bajo los presentes términos y condiciones, y no esté de acuerdo con la solución propuesta por HPE, ambas partes acuerdan escalar a la mayor brevedad posible el objeto de la controversia a un Director de las respectivas compañías (o cargo equivalente), con el fin de resolver la disputa de una forma amistosa, y sin perjuicio de que las partes ejerciten después las acciones legales que les correspondan.
19. **Fuerza mayor.** Ninguna de las partes responderá por retrasos o incumplimientos debidos a causas que se encuentran fuera de su razonable control; no obstante, esta disposición no se aplicará a las obligaciones de pago.
20. **Resolución.** Cualquiera de las partes podrá resolver este Contrato mediante notificación por escrito remitida a la otra parte, si la otra incumple de forma significativa cualquiera de sus obligaciones al amparo del presente y no subsana dicho incumplimiento en un plazo razonable desde la recepción de notificación escrita remitida por la otra parte especificando el incumplimiento concreto. Los términos y condiciones de este Contrato que, por su naturaleza, desplieguen sus efectos más allá de la resolución o extinción del mismo permanecerán vigentes hasta su cumplimiento y se aplicarán a los sucesores y cesionarios autorizados de ambas partes.
21. **General.** Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre HPE y el Cliente en relación con la adquisición de productos y servicios y reemplaza cualesquiera comunicaciones, manifestaciones o acuerdos previos que pudieran existir. En el supuesto de que se quiera solicitar la modificación de alguna cláusula de los presentes términos y condiciones, las partes lo harán mediante acuerdo expreso y por escrito. Los presentes términos y condiciones se regirán y serán

interpretados de acuerdo con la legislación del país donde esté situada HPE o la filial de HPE que acepta el Pedido. Las partes, con renuncia expresa a su fuero propio, si lo tuvieran, se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la localidad donde esté domiciliada HPE o la filial de HPE. No obstante lo anterior, HPE podrá interponer una acción de cobro en el país en el que la filial del Cliente que haya efectuado el Pedido esté radicada. El Cliente y HPE acuerdan que no será de aplicación la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

HOJA DE ESPECIFICACIONES COMPLEMENTARIA

Esta Hoja de Especificaciones complementaria establece requisitos generales y limitaciones adicionales que aplicarán a las ofertas de servicios de soporte de HPE, y que se expondrán en detalle en las hojas de especificaciones correspondientes, excepto aquellos servicios de soporte prestados por HPE Software.

1. REQUISITOS DEL SERVICIO

- **Soporte general de productos de hardware.** Para su inclusión en el servicio de Soporte, los productos de hardware deben estar en buen estado de funcionamiento, a juicio razonable de HPE. El Cliente deberá mantener todos los productos en los niveles de configuración y de revisión más recientes que HPE hubiera indicado.
- **Reactivación del Soporte.** En el supuesto de que el Cliente no renueve los servicios de Soporte en tiempo y forma, HPE podrá cobrarle tarifas adicionales por reanudar el servicio, o exigirle que lleve a cabo determinadas actualizaciones de hardware o software.
- **Utilización de Herramientas de Servicio propias.** HPE puede exigir al Cliente la utilización de determinados programas de hardware y/o software de diagnóstico y mantenimiento de sistemas y de redes (en lo sucesivo "Herramientas de Servicio Propias"), así como ciertas herramientas de diagnóstico que puedan estar incluidas como parte de los sistemas del Cliente. Las Herramientas de Servicio Propias son y seguirán siendo de titularidad exclusiva de HPE, y se facilitan en el estado en el que se encuentren en el momento de la entrega ("as is"). El Cliente únicamente podrá utilizar las Herramientas de Servicio Propias durante el correspondiente periodo de cobertura del Soporte y del modo permitido por HPE, y el Cliente no podrá vender, enajenar, ceder, pignorar o de otro modo gravar o transmitir las Herramientas de Servicio Propias. A la terminación de los servicios de Soporte el Cliente restituirá las Herramientas de Servicio Propias a HPE o permitirá a HPE que las retire. El Cliente también se obliga a:
 - Permitir que HPE mantenga las Herramientas Propias como residentes en los sistemas o las dependencias del Cliente, y colaborar con HPE en la utilización de dichas Herramientas de Servicio Propias.
 - Instalar dichas Herramientas de Servicio Propias, incluidos todos los parches y actualizaciones necesarios.
 - Utilizar la función de transferencia electrónica de datos para notificar a HPE los sucesos detectados por el software.
 - En caso necesario, adquirir el hardware de conexión remota que HPE indique para sistemas con servicios de diagnóstico remoto; y
 - Facilitar conectividad remota mediante una línea de telecomunicaciones aprobada por HPE.
 - No podrá modificar, desensamblar, desmontar, descifrar, descompilar ni realizar trabajos derivados de las Herramientas de Servicio propias. Si ostenta algún derecho imperativo establecido por ley para realizar alguna de estas acciones, debe informar a HPE por escrito antes de proceder a realizar dichas modificaciones.



2. LIMITACIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE

- **Disponibilidad local de soporte.** Determinados soportes (y productos relacionados) pueden no estar disponibles en todos los países o zonas. La prestación de Soporte fuera de las zonas de cobertura de HPE podrá estar sujeta a gastos de viaje, tiempos de respuesta más largos, compromisos limitados de restablecimiento o reparación del servicio, y horas de cobertura limitadas.
- **Soporte de versiones.** A menos que HPE disponga otra cosa por escrito, y para aquellos soportes no prestados por HPE Software, HPE únicamente facilitará soporte para la última versión y la versión inmediatamente anterior del Software de la marca HPE, siempre que dicho Software de la marca HPE sea utilizado con productos de hardware o software incluidos en las configuraciones indicadas por HPE en la correspondiente versión. Por "Versión" se entenderá cualquier edición de software que incluya nuevas características, mejoras y/o actualizaciones de mantenimiento o, en relación con determinados tipos de software, un conjunto de versiones presentados en un único paquete y, como tal, puesto por HPE a disposición de sus clientes.
- **Reubicación e impacto en el Soporte.** La reubicación de cualquier producto bajo soporte es responsabilidad del Cliente y está sujeto a disponibilidad local y tarifas adicionales. Podrá exigirse al Cliente el envío de una notificación previa a HPE para activar el Soporte tras la reubicación.
- **Soporte para productos de otros fabricantes.** HPE facilita soporte para determinados productos que no son de la marca HPE. Las hojas técnicas correspondientes indicarán los niveles de disponibilidad y cobertura bajo los que se prestará el soporte, independientemente de que tales productos estén bajo garantía o no. HPE podrá interrumpir la prestación de los servicios de soporte de productos de otros fabricantes en el caso de que el fabricante o licenciante deje de facilitar soporte para dichos productos.
- **Modificaciones.** A solicitud de HPE y sin cargo adicional alguno, el Cliente permitirá a HPE modificar los productos con el fin de mejorar su funcionamiento, soportabilidad y fiabilidad, o para cumplir requisitos legales.

3. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- **Acceso a emplazamientos y productos.** El Cliente proporcionará a HPE acceso a los productos objeto de Soporte; y si fuera de aplicación, áreas de trabajo e instalaciones adecuadas a una distancia razonable de los productos; acceso a toda la información, recursos e instalaciones del Cliente que HPE razonablemente estime necesarias para efectuar el mantenimiento de los productos; y cualesquiera otros accesos requeridos que se detallen en la hoja de especificaciones correspondiente. En el supuesto de que el Cliente no facilite tales accesos y como consecuencia de ellos HPE no pueda prestar el soporte, HPE podrá cobrar al Cliente la llamada del soporte a las tarifas de servicio vigentes de HPE. El Cliente se obliga a retirar cualesquiera productos que no puedan beneficiarse de soporte para permitir a HPE la prestación de los servicios de soporte. En caso de que la prestación de servicios de soporte se vea dificultada por existir productos que no puedan beneficiarse del mismo, HPE facturará al Cliente cualquier trabajo adicional a las tarifas vigentes.
- **Licencias y actualizaciones.** El Cliente puede adquirir servicio de soporte que esté disponible para productos de la marca HPE si puede probar que adquirió de manera legítima una licencia adecuada de HPE para los productos. El Cliente no podrá alterar o modificar los productos salvo autorización de HPE. Su derecho a utilizar las actualizaciones de firmware y de software (en lo sucesivo, las "Actualizaciones") facilitadas por HPE bajo Soporte o que estén cubiertas por la garantía o que tenga a su disposición de otro modo coexistirá con su licencia del producto correspondiente. No obstante:
 - No podrá utilizar las Actualizaciones con el fin de proporcionar servicios a terceros.
 - No podrá realizar copias de las Actualizaciones ni distribuir las, revenderlas ni ceder la licencia de uso de las mismas a terceros.

- No podrá copiar las Actualizaciones en una red pública o conectada con el exterior ni facilitarlas a través de ella. Esto implica que no podrá copiar las Actualizaciones de productos para los que HPE no ofrezca soporte.
 - No podrá permitir el acceso a las Actualizaciones a través de una intranet, a menos que esté restringida a usuarios autorizados.
 - No podrá realizar copias de las Actualizaciones, ni distribuirlas en dispositivos para los que HPE no ofrezca soporte.
 - Podrá realizar una sola copia de las Actualizaciones para fines de archivo o en el caso de que constituya una actividad esencial para un uso autorizado.
 - No podrá modificar, desensamblar, desmontar, descifrar, descompilar ni realizar trabajos derivados de las Actualizaciones. Si ostenta un derecho imperativo establecido por ley para realizar alguna de estas acciones, debe informar a HPE por escrito antes de proceder a realizar dichas modificaciones.
 - HPE podrá rescindir la licencia que le permite utilizar las Actualizaciones mediante notificación por escrito en el caso de que incumpla los términos mencionados anteriormente.
 - Si autorizase a un tercero para actuar como su agente y descargar Actualizaciones en su nombre, mediante su autorización, Usted se hará enteramente responsable del cumplimiento, por parte del agente, de los términos de su contrato con HPE, incluidos estos términos de la licencia. Asimismo, todas las partes deben formalizar el acuerdo de HPE para terceros, para permitir el acceso a dichos terceros.
- **Documentación relativa al Soporte de Software y derecho de copia.** En el supuesto de que el Cliente adquiera un Soporte que incluya actualizaciones de documentación, el Cliente podrá copiar únicamente las actualizaciones que se refieran a los productos objeto de dicha cobertura. Las copias deberán incluir leyendas de marca y de derechos de autor de HPE.
 - **Unidades en préstamo.** HPE conservará el título y el Cliente soportará el riesgo por pérdida o daño de las unidades en préstamo que HPE, a su entera discreción, le suministre como parte de los servicios de soporte o de garantía. Dichas unidades deberán ser devueltas a HPE libres de cargas o gravámenes, una vez finalizado el periodo de préstamo.
 - **Soporte de hardware: cables y conectores compatibles.** El Cliente conectará los productos de hardware cubiertos por el soporte con cables o conectores (incluidos de fibra óptica, en su caso) que sean compatibles con el sistema de conformidad con el manual operativo del fabricante.
 - **Salvaguarda de datos.** Para que Usted pueda recuperar los archivos, datos o programas extraviados o modificados, debe mantener un sistema o procedimiento de copia de seguridad independiente de los productos que cuentan con soporte.
 - **Soluciones temporales.** Si HPE lo solicita, deberá implementar los procedimientos o soluciones temporales que HPE le sugiera mientras trabaja en proporcionarle una solución definitiva.
 - **Entorno peligroso.** El Cliente notificará a HPE cuando utilice los productos en un entorno que suponga un peligro potencial para la salud o la seguridad de los trabajadores o subcontratistas de HPE. HPE podrá solicitar al Cliente que mantenga dichos productos bajo la supervisión de HPE y podrá suspender el servicio hasta que el Cliente ponga fin a dicho riesgo.
 - **Representante autorizado.** El Cliente designará un responsable autorizado que esté presente mientras HPE esté prestando servicios de soporte en sus instalaciones.
 - **Lista de Productos.** El Cliente elaborará y mantendrá actualizada una lista completa de todos los productos que sean objeto de servicios de soporte, incluyendo: la ubicación de los productos, sus números de serie, sus identificadores de sistema indicados por HPE y sus niveles de cobertura.

- **Interlocutores designados del Centro de Soluciones.** El Cliente designará a los interlocutores, en número razonable previamente acordado por las partes (en lo sucesivo, los “Interlocutores Designados”) que podrán acceder a los “*Call Centers*” de soporte de HPE (en lo sucesivo, “Centros de Soluciones”).
- **Cualificación de los Interlocutores Designados.** Los Interlocutores Designados deberán tener un conocimiento general y una aptitud técnica demostrable en materia de administración de sistemas, gestión de sistemas y, en su caso, administración y gestión de redes y pruebas de diagnóstico. HPE podrá revisar y discutir con el Cliente la experiencia de cualquier Interlocutor Designado con el fin de determinar su inclusión inicial. En caso de que en el curso de una llamada efectuada al Centro de Soluciones surjan cuestiones que, a juicio razonable de HPE, demuestren la falta de experiencia y formación general del Interlocutor Designado, podrá solicitar al Cliente que lo sustituya. Todos los Interlocutores Designados deberán contar con el adecuado identificador del sistema facilitado por HPE a la activación del soporte. Los Centros de Soluciones de HPE facilitarán ayuda en inglés u otro idioma local, o en ambos.
- **Clientes sujetos a la ley HIPAA de EE.UU.** Usted certifica que no está identificado como una Entidad Cubierta ni como un Socio Comercial según lo establecido en la “*Health Insurance Portability and Accountability Act*” (ley HIPAA de EE.UU.), y que no creará, recibirá, conservará ni transmitirá información sanitaria protegida. Si se identifica como una Entidad Cubierta o como un Socio Comercial, se compromete a notificarlo a HPE, y las partes acuerdan negociar un Acuerdo de Sociedad Comercial aceptable para ambas.

4. CONDICIONES GENERALES

- **Cancelación.** El Cliente podrá cancelar pedidos de soporte o suprimir productos objeto de soporte mediante notificación escrita remitida con sesenta (60) días de antelación, salvo que las partes acuerden otra cosa, y solo en el supuesto de que haya vendido, dejado de utilizar o sustituido dichos productos por otros con tecnología HPE más modernos y con cobertura de soporte HPE. HPE podrá discontinuar servicios de soporte o suprimir productos que ya no estén incluidos en la oferta de soporte de HPE, mediante notificación escrita remitida con sesenta (60) días de antelación, salvo que se acuerde algo diferente por escrito. En el supuesto de que el Cliente cancele soporte pre pagado, HPE le reembolsará un importe a prorrata correspondiente al Soporte pre pagado no utilizado menos las tarifas fijadas por resolución anticipada o debido a cualquier restricción estipulada por escrito.
- **Fijación de precios.** Salvo en el caso de soporte pre pagado o a menos que se haya acordado otra cosa por escrito, HPE podrá variar los precios del soporte mediante notificación por escrito remitida con sesenta (60) días de antelación.
- **Servicios adicionales.** Los servicios adicionales que HPE preste, a solicitud del Cliente, y que no están incluidos en el soporte que éste hubiera adquirido, se cobrarán a las tarifas vigentes en el país en el que dichos servicios se presten.
- **Piezas de repuesto.** Las piezas de repuesto suministradas en el marco de un contrato de soporte de hardware podrán ser piezas nuevas o funcionalmente equivalentes a piezas nuevas en cuanto a su comportamiento y fiabilidad y garantizadas como nuevas o consistir en la sustitución de todo el equipo. Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad de HPE a menos que se hubiera acordado lo contrario y siempre que el Cliente hubiera abonado el precio de dichas piezas.
- **Eliminación de datos de los medios.** Con el fin de garantizar la protección de su información, es su responsabilidad limpiar o eliminar correctamente los datos de los productos que se vayan a sustituir o devolver a HPE como parte del proceso de reparación. Para obtener más información acerca de sus responsabilidades, visite www.hpe.com/media/handling.
- **Datos de carácter personal.** En el caso de que HPE realice un tratamiento de datos de carácter personal por cuenta del Cliente al prestar los servicios, será de aplicación el Contrato de Tratamiento y Seguridad de Datos Personales de HPE (“*HPE Support Services – Data*”).



Hewlett Packard Enterprise

- Privacy and Security Agreement*) que se puede encontrar en www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html.
- **Auditoría.** HPE podrá auditar el cumplimiento de estos términos. Dichas auditorías se notificarán con antelación suficiente y se llevarán a cabo durante la jornada laboral normal. Las auditorías serán por cuenta de HPE. En caso de que una auditoría de una licencia de software ponga de manifiesto que no se han completado los pagos debidos, deberá abonar a HPE la cantidad correspondiente a los impagos. Si de la auditoría se desprendiera que los impagos han excedido el cinco por ciento del precio del contrato, el Cliente deberá reembolsar a HPE el coste de la auditoría.