

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE HP PARA EL CLIENTE – SERVICIO GESTIONADO

Los presentes términos y condiciones representan el acuerdo («Acuerdo») de y entre HP Inc Chile Comercial Limitada, situada en Mariano Sanchez Fontecilla 310, piso 13, Las Condes, Santiago («HP») y \_\_\_\_\_ («Cliente»), que rige la adquisición de servicios por parte del Cliente.

- Servicios gestionados.** HP prestará los servicios descritos en un plan de trabajo («SOW», por sus siglas en inglés) adjunto al presente Acuerdo o que se incorpora a éste por referencia. Cada una de las partes designará una única persona de contacto, según se establece en el SOW, que actuará como representante principal, que tendrá la responsabilidad general de gestionar la prestación de los servicios y que se reunirá con el representante de la otra parte para revisar el progreso. Las solicitudes de cambio se registrarán por los procesos de gestión de cambios estipulados en el SOW.
- Pedidos.** El presente Acuerdo podrá regir también la venta de productos independientes, servicios de soporte y servicios personalizados relacionados, según se describan en un pedido («Pedido») aceptado o material auxiliar adicional. «Material auxiliar» podrá incluir (como ejemplo) planes de trabajo adicionales, especificaciones de hardware o software, fichas técnicas o garantías publicadas, y algunos Materiales auxiliares podrán ponerse a disposición del Cliente como copia impresa o accediendo a un sitio web designado de HP.
- Implementación global.** Los presentes términos y condiciones podrán 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 se acogerán a los presentes términos y condiciones acordando un SOW local del país o un Contrato de Participación de País («CPP»). El SOW o CPP aplicable del país hará referencia al presente Acuerdo y especificará los términos adicionales necesarios para reflejar la legislación o las prácticas comerciales locales. El CPP podrá remitir o adjuntarse a un SOW adicional.
- Precios e impuestos.** Los precios se establecen en el SOW o el Pedido. Los precios no incluirán los impuestos, tributos, exacciones, tasas u otros cargos (incluyendo instalación, envío y tramitación), a menos que se determine otra cosa. En caso de que sea aplicable algún tipo de exención o retención de impuestos, póngase en contacto con un representante de HP para acordar el procedimiento a seguir.
- Facturación y forma de pago.** El Cliente acepta pagar todos los importes facturados en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de facturación de HP. HP podrá suspender o cancelar la ejecución de servicios o pedidos pendientes si el Cliente no pagase el importe adeudado.
- Riesgo de pérdida.** El riesgo de pérdida o daño de los productos se transferirá al Cliente o su delegado en el momento de la entrega.
- Rendimiento de los Servicios.** Todos los servicios se prestarán de acuerdo con las prácticas comerciales habituales y con los estándares de calidad reconocidos en el mercado. El Cliente comunicará a HP, a la mayor brevedad posible, cualquier problema que detecte en la prestación de los servicios, y HP volverá a prestar el servicio que no cumpla esos estándares.
- Requisitos.** El servicio de HP no cubre reclamaciones derivadas de:
  - un uso inapropiado, una preparación inadecuada de la ubicación o condiciones medioambientales, de la ubicación o de otro tipo, disconformes con el Material auxiliar aplicable;
  - modificaciones o mantenimiento inapropiado del sistema o calibración no realizados ni autorizados por HP;
  - fallas o limitaciones funcionales de cualquier software o productos de otros fabricantes que afecten a los sistemas que reciben los servicios o el soporte de HP;
  - programas maliciosos (p. ej., virus, gusanos, etc.) no introducidos por HP; o
  - abusos, negligencia, accidentes, daños causados por incendios o inundaciones, alteraciones eléctricas, transporte a cargo del Cliente u otras causas fuera del control de HP.
- Licencia de software.** Se aplicarán los siguientes términos y condiciones de licencia cuando HP proporcione software al Cliente como parte de un servicio gestionado o como transacción de software independiente.



- a. Concesión. HP concede al Cliente una licencia de uso no exclusivo y no transferible de una copia de la versión del software de HP indicado en el Pedido o que forme parte de un servicio gestionado, solo para propósitos internos del Cliente. Al software de otros fabricantes se le aplicarán los términos y condiciones de licencia del fabricante.
- b. Vigencia de contrato. La licencia concedida será perpetua, a menos que: (a) el software se proporcione como parte de un SOW de servicio gestionado, en cuyo caso esta vencerá de acuerdo con las disposiciones de finalización del SOW; o que (b) el Cliente adquiera una licencia de temporal, según se indique en el Pedido. No obstante, en cualquier caso, HP podrá rescindir la licencia mediante notificación escrita si el Cliente incumpliera los términos y condiciones del presente Acuerdo.
- c. Restricciones. El Cliente podrá hacer una copia del software con fines de archivo o cuando sea un paso fundamental para su uso autorizado, siempre que el Cliente reproduzca avisos de derechos de autor en la documentación y en el software. El Cliente no podrá modificar, aplicar ingeniería inversa, desmontar, descifrar, descompilar o realizar obras derivativas del software.

**10. Ventas de productos y servicios.** Además de un servicio gestionado, el Cliente podrá adquirir productos de hardware y software de HP, soporte complementario y servicios profesionales relacionados. En ese caso, los términos siguientes se aplicarán a dichas adquisiciones:

- a. Titularidad. La titularidad de los productos vendidos se traspasará al Cliente o su delegado en el momento de la entrega o en que el Cliente efectúe el pago íntegro, lo que ocurra más tarde.
- b. Servicios de soporte. Los servicios de soporte de HP se describen en el Material auxiliar correspondiente, que contendrá la descripción de los servicios de HP ofertados, los requisitos de aptitud, limitaciones del servicio y responsabilidades del Cliente, así como los sistemas admitidos del Cliente.
- c. Rendimiento del software. HP garantiza que los productos de software de su marca cumplirán de forma material con sus especificaciones y no presentarán software malicioso en el momento de su entrega. Las garantías de HP para los productos de software empezarán en la fecha de entrega y, a menos que se especifique otra cosa en el Material auxiliar, durarán noventa (90) días. HP no garantiza que el funcionamiento de los productos de software sea ininterrumpido ni que carezca de errores, ni que los productos de software funcionen en combinaciones de hardware y software distintas a las autorizadas por HP en el Material auxiliar.
- d. Actualizaciones. El Cliente podrá pedir nuevas versiones de software, publicaciones o actualizaciones de mantenimiento («Actualizaciones»), cuando las haya, de forma independiente o por medio de un acuerdo de soporte técnico de software de HP. A estas actualizaciones o al uso del software en un entorno mejorado se les podrán aplicar licencias o tasas adicionales. Las actualizaciones estarán sujetas a los términos de licencia en vigor en el momento en el que HP los ponga a disposición del Cliente.
- e. Rendimiento del producto. Todos los productos de marca HP están sujetos a la cobertura de las declaraciones de garantía limitada de HP proporcionadas con los productos o el Material auxiliar facilitado de algún otro modo. Los productos y servicios de otros fabricantes recibirán la cobertura de garantía proporcionada por el proveedor tercero correspondiente. Cuando HP reciba una reclamación de garantía válida, y a menos que se establezca algo distinto entre las partes o en la legislación local con relación a la atención en garantía de los productos marca HP, HP reparará el defecto correspondiente o sustituirá el producto. Si HP no pudiera hacer ninguna de las dos cosas en un plazo razonable, el Cliente tendrá derecho a una devolución íntegra tras la devolución oportuna del producto a HP. HP pagará el envío de los productos sustituidos o reparados al Cliente, y el Cliente será el responsable de devolver el producto a HP.
- f. Entrega. HP hará los esfuerzos comercialmente razonables para entregar los productos de forma puntual. HP podrá elegir entregar el software e información relativa al producto / a la licencia mediante envío electrónico o por descarga.
- g. Uso por parte del Gobierno Federal de EE. UU. Si se otorgase una licencia al Cliente para su uso en el marco de la ejecución de un contrato o subcontrato directo con el Gobierno de los EE. UU., el Cliente acepta que, de conformidad con las normas 12.211 y 12.212 de la Reglamentación federal de adquisiciones (FAR), las licencias para software informático comercial, documentación e información

técnica de artículos comerciales se conceden de conformidad con la licencia comercial estándar de HP.

- h. **Recursos.** El presente Acuerdo establece todos los recursos a disposición del Cliente para reclamaciones de garantía. En la medida permitida por la Ley, HP renuncia a cualesquiera otras garantías.

- 11. Derechos de propiedad intelectual.** En virtud del presente Acuerdo, no habrá transferencia de titularidad alguna sobre ningún derecho de propiedad intelectual. El Cliente otorga a HP una licencia no exclusiva, mundial y no sujeta a derechos de autor para utilizar cualquier derecho de propiedad intelectual del Cliente puesto a disposición de HP, en la medida en que ello sea necesario para que HP preste los servicios contratados. Si HP creara materiales específicos para el Cliente y los identificara como tales como parte del Material auxiliar, por el presente, HP otorga al Cliente una licencia de uso y reproducción internos de copias de los materiales mundial, no exclusiva, pagada íntegramente y no sujeta a derechos de autor.
- 12. Vulneración de derechos de propiedad intelectual.** HP se defenderá de o resolverá cualquier reclamación contra el Cliente que se base en el hecho de que un producto o servicio de HP suministrado en el marco del presente Acuerdo infringe los derechos de propiedad intelectual de un tercero. Para ello, HP requerirá que el Cliente notifique dicha reclamación de inmediato a HP y colabore con HP en su defensa. HP podrá optar entre modificar el producto o servicio por uno significativamente equivalente que no vulnere dichos derechos u obtener cualquier licencia que sea necesaria. Si ninguna de estas opciones fuese posible, HP reembolsará al Cliente el importe pagado por el producto afectado si no hubiera transcurrido un año desde la entrega, o habiendo transcurrido el citado período, el valor residual; la cantidad restante de cualquier importe prepago por el Cliente por los servicios de soporte; o la cantidad pagada por el Cliente por los servicios profesionales. HP no será responsable en caso de reclamaciones por la utilización no autorizada de productos o servicios. Este apartado se aplicará igualmente al material identificado como tal en el Material auxiliar correspondiente, salvo si HP no fuera responsable porque las reclamaciones deriven del contenido o diseño del material y este haya sido proporcionado por el Cliente.
- 13. Confidencialidad.** La información intercambiada en virtud del presente Acuerdo será tratada como confidencial si es marcada como tal en el momento de su comunicación, o cuando pueda razonablemente deducirse su carácter confidencial por las circunstancias de la revelación. La Información confidencial solo podrá ser utilizada en relación con la ejecución de obligaciones o el ejercicio de derechos al amparo de los presentes términos y condiciones, y únicamente podrá compartirse con aquellos empleados, agentes o 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 uso no autorizado durante un plazo de tres (3) años a contar desde su recepción, o durante un período más largo, mientras dure el carácter confidencial de la información. La obligación de confidencialidad no será de aplicación a aquella información que: i) ya conocía o fue puesta en conocimiento de la parte receptora sin la obligación de confidencialidad; ii) se haya elaborado de forma independiente a la parte receptora; o iii) en aquellos casos en los que la ley o algún organismo gubernamental exija su revelación.
- 14. Datos personales.** Cada parte cumplirá con sus respectivas obligaciones bajo las leyes y regulaciones de privacidad y protección de datos aplicables. En la medida en que HP esté procesando cualquier dato personal al que tenga acceso en nombre del Cliente, se aplicará Adenda para el Tratamiento De Datos del Cliente. Esta Adenda está disponible en [www.hp.com/privacy](http://www.hp.com/privacy) o a solicitud. El cliente es responsable de eliminar cualquier información confidencial o datos personales antes de enviar cualquier producto a HP para su reparación, reemplazo o por cualquier otro motivo.
- 15. Conformidad con la normativa de comercio mundial.** El Cliente utilizará los productos y servicios adquiridos de conformidad con los presentes términos y condiciones para su uso interno, y no para su posterior comercialización. Si el Cliente exportase, importase o, de algún otro modo, transfiriese productos y/o materiales suministrados de conformidad con estos términos y condiciones, el Cliente será el responsable de cumplir las leyes y normativas aplicables, así como de obtener las autorizaciones de exportación o importación requeridas. HP podrá suspender sus prestaciones de conformidad con el presente Acuerdo en la medida requerida por la legislación aplicable a cualquiera de las partes.
- 16. Limitación de responsabilidad.** La responsabilidad de HP frente al Cliente de conformidad con el presente Acuerdo se limita al importe de US\$1.000.000 (un millón de dólares) o al importe pagadero por el Cliente a HP de conformidad con el SOW vigente durante los doce (12) meses previos al incumplimiento. Ninguna de las

partes será responsable frente a la otra por daños incidentales, indirectos, consecuenciales, especiales o emergentes, incluidos, entre otros, lucro cesante, pérdida de negocio, pérdida o destrucción de datos. Esta disposición no limita la responsabilidad de ninguna de las partes por: el uso no autorizado de la propiedad intelectual, fallecimiento o lesiones corporales provocados por un acto de negligencia; dolo o culpa grave de tal naturaleza que deba equipararse a aquel; ni cualquier responsabilidad que no pueda excluirse ni limitarse de conformidad con la legislación aplicable.

17. **Terminación.** Cualquiera de las partes podrá resolver el presente Acuerdo enviando una notificación por escrito si la otra incumpliera cualquier obligación material y no subsanase el incumplimiento dentro de un plazo razonable desde la recepción de la notificación detallada por escrito. Si una parte fuese incapaz de pagar sus deudas en el momento de su vencimiento la otra parte podrá resolver el presente Acuerdo y cancelar cualesquiera obligaciones pendientes de cumplimiento. En la medida en que la ley lo permita, si una parte se viese afectada por una situación de insolvencia, se declarase o fuese objeto de un procedimiento de quiebra, suspensión de pagos o cesión de activos, la otra parte podrá resolver el presente Acuerdo y cancelar cualesquiera obligaciones pendientes de cumplimiento. Los términos y condiciones de este Acuerdo que, por su naturaleza, surtan efecto más allá de la resolución o vencimiento del mismo permanecerán vigentes hasta su cumplimiento y se aplicarán a los sucesores y cesionarios autorizados de ambas partes.
18. **Resolución de controversias.** Cualquier controversia que se derive del presente Acuerdo se remitirá a los gestores de proyectos de las partes, sin perjuicio del derecho de HP a resolver en caso de impago por parte del Cliente y del derecho de ambas partes a emprender las acciones que estimen oportunas. Si los gestores de proyectos fuesen incapaces de resolver el objeto de controversia en un plazo de dos (2) semanas, este se notificará a los ejecutivos de nivel inmediatamente superior de las partes. Si dichos representantes no pudieran alcanzar una solución mutua dentro de las dos (2) semanas siguientes, o de cualquier otro plazo acordado por las partes, el asunto se remitirá a los supervisores de los últimos representantes involucrados en el proceso en cuestión. HP podrá suspender la prestación de los servicios derivados del presente Acuerdo en la medida en la que una controversia (incluyendo, entre otros, un caso de fuerza mayor o dependencia incumplida) no se resuelva en un período de sesenta (60) días desde que comenzara el proceso de resolución de dicha controversia.
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. **Dependencia.** El Cliente cumplirá las obligaciones generales que se especifican en el presente Acuerdo, junto con cualquier obligación específica del Cliente descrita en el plan de trabajo correspondiente, de forma oportuna. El Cliente reconoce que la capacidad de HP para prestar los servicios depende de la colaboración plena y oportuna del Cliente con HP, así como de que la información y los datos que el Cliente facilite a HP sea exacta y completa.
21. **Consideraciones generales.**
- a. **Notificaciones.** Todas las notificaciones necesarias en el marco del presente Acuerdo se realizarán por escrito y se enviarán a  
Notificación del cliente: \_\_\_\_\_ Notificación a HP \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_  
En atención a: \_\_\_\_\_ En atención a: \_\_\_\_\_  
Estas notificaciones se considerarán efectivas en el momento de su recepción.
  - b. **Autorización de instalación de software.** Se podrá requerir a HP que instale copias de software de HP o de otros fabricantes a fin de prestar sus servicios, y el Cliente autoriza a HP para aceptar en su nombre los términos y condiciones de las licencias de dicho software.
  - c. **Cesión.** Ninguna de las partes podrá ceder el presente Acuerdo o SOW total ni parcialmente sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte. no obstante, si se diere una situación de transferencia (a través de una escisión, una partición, venta de activos u otra transacción similar, sea ésta bajo un contrato o a través de una operación de ley) de una de las unidades de negocio (o parte de ésta) de [AGREGAR RAZON SOCIAL DE LA ENTIDAD HP], [AGREGAR RAZON SOCIAL DE LA ENTIDAD HP]. queda autorizada a ceder, delegar, transferir y/o novar cualesquiera derechos y obligaciones bajo



este contrato que concierna a la unidad de negocio objeto de transferencia (o parte de ella) a la parte adquirente de dicha unidad de negocio (o parte de ella) o a una afiliada de ella. [AGREGAR RAZON SOCIAL DE LA ENTIDAD HP]. notificará por escrito al Cliente tan pronto sea razonablemente posible luego de efectuada la cesión, delegación, transferencia y/o novación de cualesquiera de sus derechos u obligaciones, todo de acuerdo con lo arriba previsto.

- d. Contratación. El Cliente acepta no ofrecer empleo, ni entablar relaciones de consultoría con ningún empleado de HP involucrado en la prestación de los servicios derivados del presente Acuerdo durante un período de un (1) año desde la fecha en la que éste deje de prestar dichos servicios. Sin embargo, el Cliente podrá contratar a empleados que respondan a un proceso de contratación general llevado a cabo en el marco de la actividad comercial ordinaria y que no esté específicamente dirigido a empleados de HP.
- e. Acuerdo íntegro. Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre HP 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 escrito y firmado por ambas. En el supuesto de que alguna de las disposiciones de este Acuerdo sea declarada nula o inválida, dicha disposición deberá ser limitada o eliminada en la medida en que resulte necesario, siendo reemplazada con una disposición válida lo más similar posible a la intención reflejada en este Acuerdo de forma que los restantes términos seguirán estando en vigor, y, por consiguiente, no se verán afectados por dicha nulidad parcial.
- f. Contratista independiente. En el marco del presente Acuerdo y de cualquier SOW adjunto, HP actuará como contratista independiente y ni HP ni ningún empleado o Filial de HP serán empleados o agentes del Cliente.
- g. Legislación aplicable. Los presentes términos y condiciones se regirán de acuerdo con la legislación del país donde esté situada HP o la Filial de HP que acepta el CPP o SOW, y la jurisdicción aplicable será la de los juzgados y tribunales locales. No obstante lo anterior, HP o su Filial podrán interponer una acción de cobro en el país en el que esté radicada la filial del Cliente que haya efectuado el Pedido o ejecutado un CPP o SOW. El Cliente y HP acuerdan que no será de aplicación la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Las reclamaciones presentadas o que se presenten en los Estados Unidos se regirán de acuerdo con la legislación del Estado en el que esté situada la oficina central de la Filial estadounidense del Cliente, con exclusión de las normas relativas a la elección de la legislación aplicable y de conflicto de leyes.
- h. Firma Electrónica. - Las Partes aceptan que este Contrato y cualquier Anexo u adenda que lleguen a celebrar, podrán ser suscritos mediante procesos de firma electrónicas a través de herramientas como AdobeSign o docuSign, pero sin limitarse a las mismas. Las Partes acuerdan que estas firmas tendrán carácter vinculante para ambas como si la firma se hubiere plasmado de manera física o mediante firma manuscrita.

Cada parte tomará medidas de seguridad comercialmente razonables para limitar el acceso a los sitios utilizados para procesar operaciones de firma digital o electrónica únicamente por parte de personas autorizadas para representar a las empresas. Cada parte será responsable por cualquier uso no autorizado de los sitios o la emisión de mensajes causados por fallas en sus medidas de seguridad.

Las Partes declaran que, en caso de litigio, los registros de los mensajes de Intercambio Electrónico de Datos que se hayan intercambiado serán admisibles ante los tribunales y constituirán plena prueba de los hechos que en ellos figuran, salvo que se aporte prueba en contrario.

- i. Válidez De La Firma Electrónica. Las Partes reconocen y aceptan que la (s) firma (s) plasmada (s) en el presente contrato es (son) confiable(s) y vinculante (s), para obligarlas legal y contractualmente en relación con su contenido y tiene (n) la misma validez y los mismos efectos jurídicos de la firma manuscrita.

De conformidad con lo anterior, Las Partes declaran:

1. Que los datos de creación de cada firma corresponden única y exclusivamente al firmante quien tiene capacidad jurídica para comprometer a la sociedad.

2. Que el firmante registrado es quien tiene y tendrá acceso a los datos de creación de la firma.
3. Que los firmantes actuando en representación de cada una de las Partes tienen plenas facultades legales y estatutarias para obligarlas mediante firma electrónica y no requieren de autorización adicional para ello.

Las partes confirman su acuerdo con los términos y condiciones aquí descritos mediante su referencia en el plan de trabajo (SOW), Orden de pedido, CPP o mediante su firma a continuación:

HP Inc Chile Comercial Limitada

**Firmado en nombre de HP:** .....  
[Introducir firma]

Por: .....  
[Introducir nombre]

Cargo: .....  
[Introducir cargo del signatario]

Fecha: .....  
[Introducir fecha]

**Firmado en nombre del Cliente:** .....  
[Introducir firma]

Por: .....  
[Introducir nombre]

Cargo: .....  
[Introducir cargo del signatario]

Fecha: .....  
[Introducir fecha]

