

MINUTA CONTRATO DE SERVICIOS DE ADMINISTRACION DE IMPRESIÓN HP**ÍNDICE**

Descripción de servicios y precios - Facturación, reconciliación de consumibles y cargos por terminación anticipada
 Apartado A - Descripción de los servicios
 Apartado B - Términos y condiciones de los servicios
 Apartado C - Términos y condiciones generales
 Apéndice A - Sitios del cliente
 Apéndice B – Niveles de Trabajo de los Equipos

DESCRIPCION Y PRECIOS DEL SERVICIO

Información del Cliente y de HP	
Compañía HP Colombia SAS - Enviar por correo el contrato firmado y los avisos a: Andres Gonzalez aegonzalez@hp.com Hewlett Packard Colombia Ltda Calle 100 No. 7 – 25 Copia de avisos a: Att: Arusiak Mardirousian Departamento de Legal Hewlett Packard Colombia Ltda Calle 100 No. 7 – 25	Compañía NOMBRE DEL CLIENTE - Enviar por correo el contrato firmado y los avisos a: Nombre Contacto del cliente Mail [dirección] Dirección de facturación de NOMBRE DEL CLIENTE: [dirección]
Al cliente y a HP se les puede llamar individualmente como "Parte" y colectivamente como "Partes"	

1 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Datos del contrato (en adelante, el "Contrato")	
Número de contrato	COPAXXXXXXX
Denominación del cliente (en adelante, el "Cliente")	NOMBRE DEL CLIENTE
Período de facturación	36 Meses
Fecha de inicio del Contrato	01 de Mayo de 2016 (Ajustar antes de firmar)
Fecha de inicio del servicio y Periodo de facturación	A partir de la firma del Acta de Inicio

Lista de servicios
HP entregará al Cliente los siguientes servicios seleccionados (en adelante, los "Servicios"):
Servicio de entrega e Instalación de hardware y software
Servicio de Gestión del Servicio de Impresión con personal en sitio.
Servicio de soporte técnico en sitio para mantenimiento correctivo y preventivo
Servicio de envío de suministros

El detalle de estos, y otros servicios se encuentra en el **Apartado A – Descripción de los Servicios**

2 DECLARACION DE PRECIOS

El cliente se compromete a pagar durante 36 meses las tarifas indicadas a continuación que incluye los siguientes componentes:

Estado	Número de Parte	Descripción	Cantidad



--	--	--	--

Tarifas**Cargo Fijo Mensual:****Cargo Click Mono Equipo B/N:****Cargo Click Mono Equipo Color:****Cargo Click Color :**

- Precios expresados en Pesos Colombianos (COP) antes de IVA.
- Precios expresados en Pesos Colombianos (COP) tendrán un incremento anual equivalente al IPC del año inmediatamente anterior.

3 FACTURACIÓN, RECONCILIACIÓN DE CONSUMIBLES Y CARGOS POR TERMINACIÓN ANTICIPADA

- 3.1** En la siguiente tabla se describe el modelo de pago Base + Click, con los procesos de reconciliación asociados, y los cargos por terminación anticipada del Contrato.

Modelo de facturación	Base + Click																																																																								
Descripción del modelo de facturación	El Cliente pagará mensualmente un "Cargo Fijo Mensual", el cual podrá ser detallado por componente o el total de la solución propuesta, más un pago variable mensual igual al número de páginas impresas multiplicado por el costo por página ("Cargo de Click") color o monocromática según corresponda, como se indica en la sección 2 (Declaración de Precios) y/o en órdenes aplicables de cambio. Este modelo de facturación requiere el uso de la herramienta de Monitoreo Remoto (herramienta que se detalla en el Apartado A).																																																																								
Ajustes por Equipos no reportando a JetAdvantage Management	Los precios de la presente oferta han sido calculados considerando la implementación de HP Jetadvantage Management, herramienta de monitoreo de HP la cual se describe su funcionamiento y requerimientos en el documento técnico. En caso de que la herramienta no se puede implementar ó alguno de los equipos M553dnm, M527dnm, M506dnm ó M605dnm no reporten a esta herramienta por más de 20 días calendario consecutivos por razones atribuibles al cliente y esto no sea solucionado por el cliente dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de HP, los precios de click indicados en la presente oferta se incrementaran en un 30% para el siguiente mes de facturación y hasta que los equipos estén reportando nuevamente.																																																																								
Cargos por terminación anticipada	<p>A no ser que se acuerde algo distinto por escrito, en caso de terminación anticipada de este contrato por decisión unilateral no justificada del CLIENTE, éste queda obligado a pagar a HP un cargo adicional equivalente al valor indicado en la siguiente tabla de acuerdo al mes en que ocurra la terminación. El cliente autoriza a HP para retener y deducir cualquier suma por dicho concepto. En caso de que la multa no pueda pagarse mediante la deducción o retención de suma alguna de dinero por no existir sumas pendientes de pago, el presente contrato prestará mérito ejecutivo por las sumas que una parte adeude a la otra.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes Finalización del Contrato</th> <th>Valor Cargo Adicional por Terminación (USD)</th> <th>Mes Finalización del Contrato</th> <th>Valor Cargo Adicional por Terminación (USD)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td></td><td>19</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td>20</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td>21</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td>22</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td>23</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td></td><td>24</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td></td><td>25</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td></td><td>26</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td></td><td>27</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td></td><td>28</td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td></td><td>29</td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td></td><td>30</td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td></td><td>31</td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td></td><td>32</td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td></td><td>33</td><td></td></tr> <tr><td>16</td><td></td><td>34</td><td></td></tr> <tr><td>17</td><td></td><td>35</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Mes Finalización del Contrato	Valor Cargo Adicional por Terminación (USD)	Mes Finalización del Contrato	Valor Cargo Adicional por Terminación (USD)	1		19		2		20		3		21		4		22		5		23		6		24		7		25		8		26		9		27		10		28		11		29		12		30		13		31		14		32		15		33		16		34		17		35	
Mes Finalización del Contrato	Valor Cargo Adicional por Terminación (USD)	Mes Finalización del Contrato	Valor Cargo Adicional por Terminación (USD)																																																																						
1		19																																																																							
2		20																																																																							
3		21																																																																							
4		22																																																																							
5		23																																																																							
6		24																																																																							
7		25																																																																							
8		26																																																																							
9		27																																																																							
10		28																																																																							
11		29																																																																							
12		30																																																																							
13		31																																																																							
14		32																																																																							
15		33																																																																							
16		34																																																																							
17		35																																																																							



Modelo de facturación	Base + Click				
		18		36	

4 CONTRATO Y FIRMAS

Además de este Contrato, HP requerirá una orden de compra haciendo alusión expresa a este Contrato para poder empezar a prestar los Servicios. Sin embargo, en caso que el Cliente no emita órdenes de compra porque habitualmente no lo hace, el Cliente por la presente garantiza y representa que: i) su firma en el Contrato autoriza a HP a prestar los Servicios, ii) que pagará los precios correspondientes por todos los Servicios conforme al Contrato, aunque no haya orden de compra, y iii) no impugnará el pago por la prestación de los Servicios debido al hecho que no se emitió una orden de compra. La firma de abajo indica la aceptación de HP y del Cliente a este Contrato, que incluye también el Apartado A - Descripción de servicios y precios - Facturación, reconciliación de consumibles y cargos por terminación anticipada; el Apartado B - Términos y condiciones de los Servicios; el Apartado C - Términos y condiciones generales; el Anexo A – Sitios del Cliente; Anexo B – Niveles Maximo de Trabajo de los Equipos; que lucen a continuación.

Las Partes aceptan que este Contrato y cualquier anexo posterior se puede completar y firmar mediante procesos y firmas electrónicas y, sujeto a los requisitos legales locales, serán vinculantes para las Partes aquí mencionadas.

	HP COLOMBIA SAS	NOMBRE DEL CLIENTE
Firma del apoderado / representante legal:		
Nombre del apoderado / representante legal en letra de imprenta:	JUAN DANIEL MATEO FIGUEROA	NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL
Cargo (apoderado o representante legal):	Representante Legal	Representante Legal
Fecha de firma:		

Apartado A - Descripción de los Servicios

ESTE APARTADO COMPLETO SE DEBE AJUSTAR DE ACUERDO AL ALCANCE DEL SERVICIO

Servicios de Entrega de Equipos

HP ordenará y entregará los productos especificados en la Descripción de Servicios y Precios. HP hará los esfuerzos comerciales razonables para programar la entrega con base en el cronograma de instalación de equipos. A juicio de HP se asignará un punto único de contacto en el sitio para coordinar la entrega de los productos suministrados por HP en el área de recepción de productos del sitio. El Cliente ofrecerá un punto único de contacto en cada sitio para recibir y firmar por los productos suministrados por HP.

Servicios de transición e implementación

Servicio de administración de instalación:

Este servicio introduce al Cliente en un nuevo ambiente de imagen e impresión ofreciéndole una implementación coordinada y administrada de la nueva flota de equipos. HP y el Cliente definirán un plan de implementación mutuamente acordado, especificando las fechas de la implementación así como los roles y las responsabilidades.

Durante esta fase, el gerente de transición de HP actuará como el único punto de contacto para el Cliente:

- Programará una junta de inicio dentro de los siguientes 30 días hábiles después de la fecha efectiva y establecerá el equipo del proyecto;
- Ofrecerá comunicación regular y directa con el Cliente sobre los productos HP suministrados, la entrega, instalación y servicios adicionales de implementación;
- Ofrecerá al Cliente toda la documentación y tareas que deberá completar antes de la entrega y de la implementación de los productos y los Servicios;
- Coordinará el pedido, entrega e instalación de los productos suministrados por HP;
- Administrará el progreso relacionado con la implementación del servicio;
- Activará el soporte técnico y los servicios de administración de suministros;
- Ayudará al Cliente en la transición al Administrador de cuentas HP para el soporte continuo de la cuenta.

Además de las responsabilidades antes enumeradas, el Gerente de Transición y el Gerente de proyecto asignado por el Cliente podrán definir sitios piloto si se requieren, para probar la solución completa y el procedimiento de despliegue general de la solución en todas las demás sedes antes del lanzamiento del servicio a los usuarios.

El Cliente realizará lo siguiente:

- Asignará a un gerente de proyecto, que actuará como el primer punto de contacto con HP, antes de la junta de inicio;
- Asignará también a otras personas específicas (técnicas o de negocio) que participarán en las actividades de implementación;
- Participará en las juntas de revisión del estado de transición y de las actividades de administración de riesgos;
- Entregará la información solicitada por HP para permitir la implementación de los productos y servicios;
- Ofrecerá retroalimentación dentro de los siguientes (5) cinco días hábiles desde la recepción de cualquier documento enviado por HP. Si HP no recibe retroalimentación a tiempo, el documento se considerará como aprobado por el Cliente;
- Trabjará con HP para resolver asuntos; y
- Será la interfaz principal del proveedor titular, cuando aplique.
- Aprobará el Acta de Inicio

Servicios de instalación de hardware

HP instalará los equipos sujetos de este Contrato en el sitio del Cliente de acuerdo con un cronograma de instalación de equipos acordado mutuamente. Los servicios de instalación incluyen la instalación física del equipo, la configuración estándar de equipos y la prueba de equipos. El Cliente proveerá un área de montaje de equipo en el lugar de la instalación, suministrará una toma de corriente, todo el cableado LAN y las conexiones de red y proveerá la disponibilidad de un administrador de red. El Cliente apoyará la instalación de los controladores de la impresora, la configuración de las colas de impresión, las pruebas de red del equipo y el mapeo de la cola de impresión desde la PC del usuario final, actividades que son responsabilidad de HP, pero para las cuales se requiere tener los accesos lógicos y físicos a la infraestructura del Cliente. Es necesaria la disponibilidad de un servidor SMTP si se requieren capacidades de envíos digitales. Este servicio se entregará de lunes a viernes, de 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. en el horario local del Cliente.

Gestión del cambio y servicios de Capacitación

La capacitación en el modo de uso de los equipos se puede ofrecer durante la instalación del hardware a los usuarios finales del Cliente y a los operadores, e incluye una familiarización y capacitación de uso básico durante la instalación de las impresoras, instalación de suministros y la utilización del panel frontal.

Se ofrece una orientación sobre el Dispositivo durante la Instalación del hardware a los usuarios finales y operarios clave del Cliente, que incluye la familiarización sobre el uso del panel de control, las funciones de copia, los soportes de impresión y la sustitución de Consumibles de impresión.

También se le facilitarán tutoriales con imágenes y vídeos en los que se demuestra la familiarización con el panel de control, las funciones de copia y escaneado, los soportes de impresión y la sustitución de consumibles de impresión (este material

se ofrece en inglés). Este servicio se entregará de lunes a viernes, de 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. en el horario local del Cliente.

Personal del Proyecto

Por parte de HP

- HP asignará un Gerente de Cuenta (ADM – de sus siglas en inglés Account Delivery Manager), como único responsable en la prestación del servicio. Sus funciones se describen en el título **Administración y Servicios de Soporte**.
- Canal Autorizado de Servicio (CAS) – Es una compañía exclusivamente experta en impresión, certificada por HP, con presencia a nivel nacional y con quienes HP hará la implementación, el soporte preventivo y correctivo.
- Los demás roles descritos en el contrato

Por parte del Cliente

- El Cliente designará un punto único de contacto para coordinar la solicitud de los consumibles y casos de soporte.

Administración y servicios de soporte

Administración de entrega de cuenta

HP asignará un administrador de cuenta ("ADM") como el único punto de contacto de MPS responsable de:

- **Colaboración de negocios** El ADM será el único punto de contacto MPS responsable de la relación con el Cliente, la satisfacción del Cliente, entrega del MPS y asuntos administrativos.

- **Transición de cuentas y configuración.** El ADM participará en las actividades asociadas con la transición de la cuenta, la puesta en marcha y la implementación para la solución MPS.

- **Planeación de cuenta.** Un plan documentado para promover consistencia en la entrega y especificaciones de documentos para el Cliente (por ejemplo: logística y temas de agenda para revisiones estratégicas) basado en este Contrato, el cual será desarrollado conjuntamente por HP y el Cliente ("Plan de soporte de cuenta"). El Plan de soporte de cuenta se usará durante revisiones estratégicas y planeación continua durante todo el periodo del Contrato.

- **Administración de contratos** El ADM coordinará y administrará las órdenes de cambio al Contrato y ayudará a asegurar la continuidad de la entrega del servicio relacionado con sistemas y herramientas aplicables.

- **Administración de flota.** El ADM resumirá los reportes de seguimiento y uso definidos de la flota de HP para hablar sobre ellos con el Cliente durante las revisiones estratégicas programadas.

- **Contrato de administración de nivel de servicio ("SLA").** El ADM rastreará y reportará al Cliente el desempeño del servicio de HP en un formato definido por HP. El ADM identificará las acciones correctivas y le dará seguimiento a tales acciones correctivas hasta su resolución.

- **Revisiones estratégicas.** El responsable de HP y el Cliente, programarán y dirigirán trimestralmente en el sitio revisiones con el Cliente para hablar de: (i) el resumen del desempeño de HP comparado con el Contrato, (ii) el plan de apoyo de cuentas, (iii) un resumen del desempeño de compromiso del nivel de servicio, (iv) la administración de la flota y la optimización del análisis y recomendaciones, (v) información sobre soluciones de HP y/o terceras partes incluidas en el Contrato.

Servicios de soporte técnico

HP ofrecerá servicio de soporte técnico para resolver problemas del equipo nuevo indicado en la Declaración de Precios, que el equipo de soporte técnico del Cliente, no haya podido resolver.

- **Soporte telefónico de HP** HP ofrece soporte técnico remoto, sin costo adicional para el Cliente, a través de un número gratuito para los equipos nuevos y para pedidos de consumibles. El soporte telefónico de HP está disponible de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo local, de lunes a viernes, excluyendo los días festivos y feriados. Esta opción de comunicación, no exige a HP de cumplir con las demás obligaciones que hacen parte de la gestión y disponibilidad del servicio.

- **Servicios de soporte de hardware:** HP ofrecerá un soporte de hardware usando una combinación de soporte remoto de hardware y un servicio en el sitio. HP, a su entera discreción, puede prestar servicios de soporte no solicitados por el Cliente para mantener la capacidad de operación y funcionamiento del Dispositivo.

HP ofrecerá servicios en sitio durante el periodo de cobertura - especificado más adelante - solo si la falla no se puede corregir a distancia. HP también, a su juicio, reparará o reemplazará tales equipos. HP instalará mejoras de ingeniería disponibles y actualizaciones de firmware para asegurar la adecuada operación del equipo.

Servicios en sitio de soporte de hardware:

HP ofrecerá servicios en el sitio durante el periodo de cobertura especificado más adelante, solo si la falla no se puede corregir remotamente. HP también, a su juicio, reparará o reemplazará tales equipos. HP puede instalar mejoras de ingeniería disponibles y actualizaciones de firmware para asegurar la adecuada operación del equipo.

Opciones de nivel de servicio en el sitio.

- Tiempo de solución de 6 horas hábiles para ciudades principales y 6 horas mas tiempo de desplazamiento para ciudades no principales, el cual será contado desde el momento en el que nuestro recurso in sitio reciba el incidente a través de la herramienta de Mesa de Ayuda del cliente y hasta que se dé solución al incidente. Todos los casos serán recibidos por la Mesa de Ayuda del Cliente y derivados a HP
- Una vez recibidos por nuestro Administrador de Impresión en sitio, se realizara una llamada confirmando el diagnóstico del usuario, y aplicarán los algoritmos de



solución adicional que se puedan utilizar para solucionar el incidente en forma remota. Este proceso no debe tomar más de 15 minutos.

- Si pasada la ventana de tiempo de 15 minutos no hay solución, se deriva a campo a través de comunicación celular, a los técnicos designados para el soporte. En la escalación se debe informar si hay o no equipo de respaldo en sitio.
- El ingeniero de campo más cercano a la zona del incidente tomará el caso y localizará el equipo de contingencia para desplazarse y restablecer el servicio en el mismo tiempo acordado.

Zonas de viaje Todos los tiempos de respuesta en el sitio aplican sólo a lugares establecidos en el Contrato y el cronograma de implementación aplicado. En caso que en el transcurso de la ejecución del contrato se incluyan nuevos sitios, las partes evaluarán si las condiciones se ajustan para continuar brindando el mismo nivel de servicio, o en su defecto acordarán un ANS específico para dicho sitio.

Servicios de Reparación a daños del Cliente:

Cuando HP demuestre que el Cliente ha afectado en algún sentido el normal funcionamiento del equipo asignado al proyecto (mala manipulación, accidentes, fuerza desmedida, exceso de proactividad, etc.) y que la reparación implica costos (intervención en sitio, reemplazo de partes, traslados, reemplazo total del equipo - al ser declarado inservible, etc.) éste costo, será asumido por el Cliente. Para esto se deja establecido el siguiente proceso: (i) HP entregará un reporte con el daño indicando que el equipo está inoperativo; (ii) El Cliente hará sus validaciones internas y solicitará cotización de reparación a HP; (iii) HP entregará cotización, indicando el tiempo estimado de reparación dado que es posible que las partes no existan, o se tomen demasiado tiempo en ser importadas; (iv) El Cliente aceptará la cotización e indicará el mecanismo de cobro que quiere utilizar para que le sea facturado; (v) HP procederá con la solicitud de las partes, o coordinar la reparación, si aplica y finalmente procederá a facturar de acuerdo con el mecanismo que le Cliente informe. Estas autorizaciones de reparación las autorizará el Gerente del Proyecto por parte del Cliente.

Cuando se incluyera en el contrato equipo de propiedad del Cliente al que HP asume la responsabilidad de mantenerlo (preventiva y correctivamente), HP se reserva el derecho de discontinuar el ofrecimiento y/o prestación de servicio de soporte técnico, y ajustará las tarifas en consecuencia.

Servicio de Soporte técnico de Software

HP proporcionará servicio de soporte de software para las soluciones seleccionadas de software como se indica en la Declaración de Servicio y Precios únicamente cuando el equipo de soporte técnico de primer nivel del cliente no sea capaz de resolver el problema. HP suministrará los siguientes Servicios de soporte: Soporte remoto, administración progresiva y actualizaciones de software (para usuarios registrados de soporte de software).

Además, para software de marca HP, HP suministrará soporte en el sitio (según lo considere necesario HP) y actualizaciones de software (si aplica). A menos que se acuerde lo contrario por parte de HP, HP solo ofrece soporte para la revisión actual y a la revisión inmediatamente anterior de software.

Exclusiones: El soporte de software no incluye, sin que la enunciación sea taxativa, los siguientes puntos:

- Pruebas operativas de aplicaciones o pruebas adicionales requeridos o solicitados por el cliente;
- Solución de problemas por interconectividad o problemas de compatibilidad.
- Soporte por problemas relacionados con la red;
- Servicios requeridos debido a falla del cliente para incorporar cualquier arreglo, reparación, parche o modificación del sistema proporcionado al cliente por HP; y
- Servicios requeridos debido a falla del cliente para tomar medidas preventivas que HP haya previamente aconsejado.

Servicio de Soporte técnico de Software: El diagnóstico remoto de problemas se ofrece a través del servicio de soporte telefónico de prioridad HP. Se puede pedir al cliente que ejecute programas de autocomprobación. Si el problema no se puede resolver a distancia, HP suministrará soporte en el sitio de software cuando esté disponible, a juicio de HP.

CD de Software de Soporte En el sitio: Todas las períodos de cobertura de servicio en el sitio están sujetos a la disponibilidad local y es posible que no estén disponibles para todo el software. El horario de trabajo puede variar.

Responsabilidades del cliente.

- Ofrecer acceso a los equipos; espacio adecuado de trabajo; acceso a y uso de información, recursos del cliente y e instalaciones como lo determinen razonablemente por HP para dar servicio a los equipos, junto con un representante autorizado que esté presente cuando HP ofrezca el soporte en el sitio:
- Operar los equipos de acuerdo a las especificaciones publicadas por el fabricante, incluyendo el apego a cualquier límite máximo de uso como se especifica en el manual de operaciones o en la hoja de datos técnicos:
- eliminar cualquier equipo inelegible para el soporte en el sitio para que HP pueda efectuar los servicios de soporte; si la entrega se vuelve más complicada debido a equipo inelegible, HP cobrará al cliente el trabajo extra de acuerdo a las tarifas de servicio de soporte publicadas por HP:
- Dejar que HP modifique los equipos para mejorar la operación, soporte y confiabilidad, o para cumplir con requisitos legales;
- Mantener un procedimiento para reconstruir archivos, datos o programas perdidos o alterados del cliente que no sean dependientes de los equipos.
- Implementar procedimientos o soluciones temporales ofrecidas por HP mientras HP trabaje en soluciones permanentes.
- Notificará a HP si utiliza los Productos de hardware de HP en un entorno que no suponga ningún posible riesgo de salud o seguridad para los empleados o subcontratados de HP. HP puede solicitar al cliente que desempeñe servicios de

soporte a los equipos bajo supervisión de HP o puede posponer un servicio hasta que el cliente remedie tales riesgos: y

- Hacer todos los esfuerzos razonables, cuando lo pida HP, para soportar y colaborar con los esfuerzos de problemas remotos de HP al: (i) Entregar toda la información necesaria a HP para entregar a tiempo y profesionalmente el soporte remoto y facilitar que HP determine el nivel de elegibilidad del soporte; (ii) Empezar con las autocomprobaciones e instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico; (iii) desempeñar otras actividades razonables, según lo solicite HP, para ayudar a HP a identificar o resolver problemas; e (iv) Instalar todas las actualizaciones firmware y soluciones instalables, así como las partes que debe reemplazar el cliente y las unidades de periodo suministradas al cliente.

Servicios de Mantenimiento Correctivo

Mantenimiento Correctivo: HP dará servicio de soporte técnico en sitio para reparar durante la vigencia del contrato, todos los equipos que requieran el reemplazo de partes para estar operativos nuevamente. Estas partes, la mano de obra, y el servicio en sitio, serán a costo de HP. Esto aplicará siempre que las fallas obedezcan a fallas naturales por el uso y desgaste de partes afecten el normal funcionamiento del equipo.

Reparaciones por Sobreutilización: en caso que el Cliente use los Equipos por encima de los Niveles de Trabajo definidos en el *Apéndice B - Niveles de Trabajo*, HP informará sobre esa situación a El Cliente con el fin de que tome las acciones necesarias para que el equipo vuelva a sus rangos normales de impresión, y si es el caso el Cliente analizará junto con HP la adición de un Equipo que cumpla con las características de servicio requerido. En caso que se presente Sobreutilización de los Equipos durante tres (3) meses consecutivos después de la fecha de la notificación por parte de HP, el Cliente debe tomar acción inmediata, o de lo contrario si este equipo llegara a presentar fallas imputables y claramente demostrables por dicha Sobreutilización, el Cliente deberá asumir el 100% del costo de reparación. El valor de este sobre costo se cobrará al siguiente mes durante el cual la sobreutilización se presente, para lo cual HP enviara al cliente el costo respectivo para su validación y procederá a su facturación.

Servicios de Reparación a daños del Cliente: Cuando HP demuestre con la suficiente evidencia, que el Cliente ha afectado en algún sentido el normal funcionamiento del equipo asignado al proyecto (mala manipulación, accidentes, fuerza desmedida, exceso de proactividad, uso de toner o consumibles no originales, etc.) y que la reparación implica costos (intervención en sitio, reemplazo de partes, traslados, reemplazo total del equipo - al ser declarado inservible, etc.) éste costo, será asumido por el Cliente. Para esto se deja establecido el siguiente proceso: (i) HP entregará un reporte con el daño indicando que el equipo está inoperativo; (ii) El Cliente hará sus validaciones internas y solicitará cotización de reparación a HP; (iii) HP entregará cotización, indicando el tiempo estimado de reparación dado que es posible que las partes no existan, o se tomen demasiado tiempo en ser importadas; (iv) El Cliente evaluará dicha cotización y en caso de aceptación indicará el mecanismo de cobro que quiere utilizar para que le sea facturado; (v) HP procederá con la solicitud de las partes, o coordinar la reparación, si aplica y finalmente procederá a facturar de acuerdo con el mecanismo que le Cliente informe. Estas autorizaciones de reparación las autorizará el Gerente del Proyecto por parte del Cliente.

Servicios de administración de suministros

Este contrato incluye el suministro de consumibles (suministros de impresión y kits de mantenimiento) para los equipos indicados en la Declaración de Precios.

Pedidos de consumibles. El cliente deberá solicitar a HP vía correo electrónico o telefónicamente los consumibles que se requieran considerando los tiempos de entrega indicados por HP. Igualmente, el cliente deberá proveer trimestralmente un estimado de consumibles a solicitar con el fin de que HP pueda realizar la planeación de inventarios correspondiente y asegurar la entrega de los consumibles.

Entrega de suministros de impresión. Después de recibir una solicitud por parte del Cliente, HP entregará las cantidades convenidas de suministros de impresión (cartuchos de impresión, cabezas de impresión, kits de mantenimientos) para la(s) impresora(s) en los diferentes sitios o sedes del Cliente donde estén instalados los equipos cubiertos por este contrato, sin costo alguno para el Cliente, con una referencia del equipo para el que se ordenó, claramente visible en el empaque.

- El Cliente debe garantizar que los suministros entregados son conservados en forma segura y ambientalmente adecuados para evitar daños y/o pérdidas, debiendo HP realizar las recomendaciones del caso al Cliente.
- El Cliente hará el reemplazo de los consumibles en las todos los sitios. Para esto HP brindará el debido entrenamiento a los usuarios si el cliente lo solicita.
- El Cliente es responsable de notificar a HP de envíos no recibidos.

Entrega de kits de mantenimiento:

- Servicio de embarque de kit de mantenimiento: HP enviará kits de mantenimiento (kits de transferencia, kits de fusores, unidades de recolección, envases vacíos de tóner) al Cliente.

Devolución de consumibles.

- HP ofrece un programa de recolección y disposición final de suministros llamado Planet Partner (PPP) como un proceso de devoluciones sin costo para los consumibles usados, en ejecución del contrato. El PPP cubre todos los consumibles originales marca HP (excepto cartuchos de grapas y los consumibles enumerados en: https://h30248.www3.hp.com/recycle/supplies/non_returnable-cs.asp). A menos que se especifique lo contrario en este documento, el Cliente debe regresar a HP los consumibles cubiertos por el PPP. HP fomenta el reciclaje de consumibles devueltos a través de PPP, sin embargo, se pueden usar otros métodos administrativos. HP se reserva el derecho de hacer cambios al PPP incluyendo la suspensión o el cierre de PPP. Todos los consumibles usados que no estén cubiertos por el PPP serán propiedad del Cliente, y el Cliente no debe regresar a HP dichos consumibles u otros materiales tales como



empaques, hardware y basura en general. El Cliente es responsable de reciclar o desechar tales consumibles y material de acuerdo con todos los requerimientos legales aplicables.

Herramienta Monitoreo remoto (Remote Management)

El monitoreo remoto ("RM"), se considera como una herramienta de HP y consiste en componentes de software y hardware. El propósito de RM es recolectar el uso detallado de la impresión y la información de nivelación de consumibles de los equipos compatibles. Esta información se usará en el análisis que se lleve a cabo, facturación y servicio de administración de suministros automatizado (si aplica).

- **Responsabilidades de HP.** HP es responsable de la instalación inicial, administración y mantenimiento del RM. La reinstalación del RM debida al Cliente se manejará como una Orden de cambio.
- **Responsabilidades del Cliente.** El Cliente deberá: (1) Proporcionar a HP la siguiente información: nombre del servidor, nombre del dominio completamente cualificado, dirección IP, entradas DNS, máscara de subred, puerta de entrada predeterminada, nombre proxy y número de puerto, acceso de puerto 443 y bloques de tráfico de no SNMP para los Jets; (2) cuando se solicite, asistir a HP a ingresar la solución RM y cualquier problema de conectividad con la red y resolución de problemas, (3) aceptar todas las actualizaciones RM autorizadas por HP, (4) no ejecutar ningún escrito contra RM, (5) poner a disposición el RM a HP en una base de 24x7 y (6) reportar inmediatamente cualquier cambio de red o de ubicación a HP.
- **Datos de RM.** Los datos e información recolectados a través del uso de RM se le proporcionarán al Cliente a través de la interfaz del portal MPS. En caso de que HP no pueda obtener los datos de uso, los datos de uso no estarán disponibles en los reportes de uso. No se recolectarán datos e información relacionados con individuos identificados o no identificables a través del uso de RM. Los datos estadísticos y técnicos así como la información recolectados a través del uso de RM se usarán y almacenarán únicamente si es necesario con el propósito de este monitoreo y servicio de reporte al Cliente.

- Configurar (con acceso de solo lectura) el sistema de administración de usuarios mediante LDAP o Kerberos;
- Proporcionar estaciones de trabajo de cliente y una conexión de red para su uso como cliente de prueba y para realizar las pruebas finales de la solución;
- Interactuar con los terceros responsables de los centros de datos y operaciones de red del Cliente, administrarlos y proporcionar a HP acceso razonable a dichos contactos, si es necesario;
- Todas las personas designadas para administrar y prestar soporte al Software deberán encontrarse en las instalaciones y estar disponibles durante todas las sesiones de instalación de Software y formación, incluidos los representantes de Active Directory/LDAP, SQL Server u otras bases de datos (p. ej., Oracle), si procede;
- Todos los Dispositivos de destino en los que se ejecute el Software deben estar conectados a la red y funcionar correctamente antes de la instalación del Software;
- Identificar y proporcionar las direcciones IP de los Dispositivos de destino, la resolución de DNS, si procede, antes de la fecha de instalación, según se acuerde con el jefe de proyecto de HP;
- El cliente debe comprobar todos los Dispositivos de destino (excepto los instalados por HP) para ver si son compatibles con el Software en función de la información proporcionada por HP durante la programación de la preinstalación. En el caso de que existan incompatibilidades, el Cliente deberá ocuparse de que los Dispositivos de destino sean compatibles antes de la instalación del Software siguiendo uno de estos procedimientos, que puede dar lugar a una Solicitud de cambio: (i) sustituir el Dispositivo por un Dispositivo compatible; (ii) actualizar el firmware del Dispositivo o el disco duro convenientemente para admitir el Software o (iii) excluir el Dispositivo del alcance del proyecto;
- Si se requieren complementos para el controlador de PC del Software, se deberán instalar los complementos de software en los PC de los usuarios;
- Abrir los puertos del firewall según la lista de puertos suministrada por HP;
- Instalar controladores de impresión sólo en los servidores de impresión que se certifiquen como compatibles con el Software, servidores de impresión y clientes de PC;
- Asignar técnicos formados como Administradores de sistemas para Soluciones de Software; e
- Instalar y desinstalar el Software y los controladores mediante las herramientas y procedimientos recomendados por el proveedor de Software.

Administrador en el sitio-

HP proporcionará en sitio un (1) Administrador de Impresión en sitio de Lunes a Viernes tiempo completo en jornadas complementarias de 8 horas en horario de 8am – 5pm. Esta persona estará ubicada en la sede principal del Cliente en Bogotá.

Esta persona desempeñará los siguientes servicios administrativos en el sitio donde está ubicado:

- Proporcionar soporte remoto a las impresoras incluidas en el contrato.
- Aceptar y tramitar solicitudes de servicio de impresión para el contrato de impresión escaladas por la Mesa de Ayuda del cliente.
- Coordinar la solución de casos de servicios de impresión.
- Administrar las impresoras cubiertas por el contrato a través de Webjetadmin.
- Entregar reportes de comportamiento de la solución de impresión referente a las impresoras cubiertas por el contrato.
- Asegurar disponibilidad de Toners para las impresoras cubiertas por el contrato
- Atender la operación relacionada los días hábiles de Lunes a Viernes con un horario de 8:00 am a 5:00 pm.
- Administrar los toners solicitados para la sede principal del cliente en Palmira y controlar la correcta utilización de los mismos en las otras sedes.

Soluciones de documentos y flujo de trabajo

HP Access Control (HPAC)

Esta solución permite verificar impresiones, auditar, autorizar, contabilizar y garantizar impresiones para los Dispositivos que figuran en la Descripción de Servicios y Precios.

Instalación de software

HP planificará con el Cliente las actividades de instalación de Software que sean necesarias, identificando los requisitos previos, programando la entrega del Software en plazos convenidos de mutuo acuerdo, instalando y configurando el Software y ejecutando pruebas de comprobación. Si procede, HP proporcionará al Cliente una lista de comprobación de preinstalación con los requisitos que debe completar el Cliente antes de la instalación. El número de usuarios de licencias de Software se define en la Descripción de Servicios y Precios, si es aplicable.

El Cliente es el responsable de cumplir los siguientes requisitos, entre los que se incluyen, sin limitación:

- Proporcionar la descripción y ubicación de la infraestructura del servidor;
- Cumplir los requisitos técnicos de Software, incluidos los especificados en la sección de Requisitos del servidor anterior y en la guía de instalación del Software;
- Instalar las revisiones de seguridad de Microsoft recomendadas a menos que HP le notifique problemas de incompatibilidad, así como todas las revisiones y service packs recomendados por el proveedor de la Solución y HP;
- Instalar el software antivirus;
- Proporcionar una zona para que HP configure, instale y pruebe el Software; incluida una sala de reuniones con una conectividad de red adecuada para el trabajo conjunto en equipo entre HP y el Cliente sobre la instalación y transferencia de conocimientos del Software;
- Mantener un entorno de pruebas (incluido el software) para la solución de problemas y ponerlo a disposición del soporte de HP;
- Instalar, configurar y manejar la base de datos SQL, si procede;



Apartado B - Términos y condiciones de los Servicios

En caso de conflicto entre los términos y condiciones del Apartado B con los del Apartado C, prevalecerán los del Apartado B.

1 Definiciones

1.1 "Equipo provisto por el Cliente" significa un equipo propiedad del Cliente o en comodato, según lo establezca el contrato que forma parte de la flota de equipos en contrato. Cada equipo individual es un equipo proporcionado por HP o un equipo proporcionado por el Cliente. Los equipos proporcionados por el Cliente se enumeran en la Descripción de Servicios y Precios o se agregarán posteriormente a través de una orden de cambio.

1.2 "Producto de software provisto por el Cliente" significa un producto de software propiedad o con licencia del Cliente y respecto del cual se acordó mutuamente entre las partes que se incluiría en la flota. Los productos de software proporcionados por el Cliente se enumeran en la Descripción de Servicios y Precios o se agregarán subsecuentemente a través de una orden de cambio.

1.3 "Periodo" significa el período de tiempo durante el cual el equipo o software será soportado por MPS como se especifica en la Descripción de Servicios y Precios. El período de un equipo empieza ya sea: i) para equipos proporcionados por HP, en su fecha de instalación, ii) para equipos proporcionados por HP instalados por el Cliente, en su fecha de entrega; o iii) para equipos proporcionados por el Cliente, la fecha en que HP toma el mando del equipo únicamente con el propósito de proporcionar MPS bajo este Contrato.

1.4 "Tarifas" significan los cargos y otras cantidades facturadas o por pagar adeudadas por el Cliente a HP por MPS bajo este Contrato y conforme a este Contrato.

1.5 "Flota" significa el total de los equipos y los productos de software que HP está administrando y soportando en el servicio provisto de MPS bajo este Contrato.

1.6 "Producto de software proporcionado por HP" significa un producto de software o con licencia de HP y proporcionado para el uso del Cliente durante el período de este Contrato. Los Productos de Software proporcionados por HP se enumeran en la Descripción de Servicios y Precios o se agregarán subsecuentemente a través de una orden de cambio.

1.7 "Actualización de Software" se refiere a cualquier modificación disponible de forma general para el Producto de Software que permita corregir errores, incluidas las versiones de solo mantenimiento, las correcciones de errores y los kits de parches.

1.8 "Actualización de Software" se refiere a una versión disponible de forma general del Producto de Software que contiene nuevas características, funciones y/o mejoras.

1.9 "Herramienta(s) HP" significa el hardware instalado por HP, software, documentos, herramientas y materiales usados por HP para proporcionar MPS de acuerdo con este Contrato.

1.10 "Equipo provisto por HP" significa un equipo propiedad de HP para el uso del Cliente durante el Período del Contrato. Los Equipos provistos por HP están listados en la Descripción de Servicios y Precios o se agregarán subsecuentemente a través de una orden de cambio.

1.11 "Servicios" o "MPS" significan los servicios de imagen e impresión, y, si corresponde, los productos proporcionados por HP, como se identifican en este Contrato.

2 Periodos de los productos / del Contrato

2.1 Periodo del Contrato. El Período de este Contrato (conforme se define en la cláusula 1.3 anterior) será de 36 meses.

3 Precios y facturación

3.1 Precios. El precio es el monto que el Cliente debe pagar por el contrato MPS, de forma mensual según el modelo de facturación y los precios indicados en la Declaración de Servicios y Precios.

3.2 Revisión de cálculos. Si, durante los primeros (3) tres meses después de la fecha de vigencia, se descubre que los cálculos usados para desarrollar los precios son incorrectos o inexactos, las partes acuerdan reunirse de buena fe para negociar cambios equitativos a este contrato y a los cargos asociados, sobre una base de previsión. HP no será responsable de la falta de cumplimiento de estas obligaciones del contrato si dicha falta se debe a información retrasada, falsa o inexacta por parte del Cliente.

3.3 Facturación. A menos que se exprese de otra forma en la Declaración de Servicio y Precios, HP facturará cargos fijos mensuales y variable según la impresión efectuada mensual a mes vencido. Las facturas de HP por los servicios de impresión gestionados empezarán a emitirse cuando empiecen a prestarse los servicios. Las facturas correspondientes a Productos suministrados por HP comenzarán a emitirse: (i) si hubieran sido instalados por HP, en el momento de su instalación o (ii) si hubieran sido instalados por el Cliente o un tercero, en el momento de su entrega a HP o en la fecha de activación del Software. Las facturas correspondientes a Productos suministrados por el Cliente comenzarán a emitirse en la fecha que se establezca de mutuo acuerdo. El inicio de la facturación de los servicios será dentro de los 30 días posteriores a la fecha de firma del acta de inicio, que deberá ser máximo dentro de los 15 días calendario posteriores a la instalación del último dispositivo. Cuando la ley lo permita, el Cliente debe aceptar facturas enviadas electrónicamente por HP. El Cliente pagará las facturas a HP dentro de los 30 días siguientes a la fecha de facturación. Las sumas pactadas en Dólares de los Estados Unidos de América se facturarán en Moneda Local al tipo de cambio publicado por el Banco de La Republica para el día de emisión de la factura.

3.4 Pago. Además de las obligaciones de pago del Cliente, el Cliente también entiende y está de acuerdo en que sus obligaciones de pago son absolutas e incondicionales y no quedan sujetas a ninguna deducción, reducción, compensación, defensa, reclamación, interrupción, prórroga o recuperación por absolutamente ningún motivo (incluyendo cualquier reparación o costos de restitución por pérdida o daño a cualquiera de los productos proporcionados por HP).

Estas obligaciones no limitan el derecho del Cliente a disputar por escrito dentro de 45 días después de la fecha de la factura cualquier cuota pagada.

3.5 Equipos sin conexión a red, con conteo manual de páginas. Ante cualquier notificación o detección de un equipo que no tenga conexión a red y que su facturación no sea por toner despachado, y por esto no reporte (un equipo que ya no proporciona datos de uso del equipo hacia HP), el Cliente apoyará a HP en la localización y devolución del equipo a una condición de reporte y ubicación designada. El Cliente será responsable por el pago de tarifas por equipos faltantes o que no se reporten. En el caso de equipos que no se reporten y equipos de reporte manual, el Cliente proporcionará a HP un reporte de uso cada (30) treinta días calendario. Sin esta información de uso, HP puede ya sea suspender la facturación de Cargos de Click por el equipo afectado hasta que se restablezcan los reportes de uso y luego facturar todos los Cargos de Click faltantes atrasados, o HP seguirá facturando Cargos de Click basándose en el compromiso de uso mínimo del historial del equipo o del uso previsto. El Cliente está de acuerdo en que no habrá ajustes o créditos por tal facturación.

4 Equipos Provistos por HP

4.1 Equipos provistos por HP. El Cliente tendrá el derecho de usar Equipos provistos por HP durante el periodo aplicable. Los Equipos provistos por HP son de la propiedad o con licencia de HP o su afiliado, y el Cliente está de acuerdo en proteger los intereses de propiedad de HP en tales Equipos provistos por HP al: i) colocar o permitir a HP colocar cualquier identificación (suministrada por HP) evidenciando la propiedad de HP, ii) usar con el cuidado debido para mantener los productos iii) no hacer ninguna modificación a los productos, iv) mantener los productos en custodia y control seguros y libre de cualquier gravamen desde la fecha de entrega en la dirección del cliente hasta que tales productos se devuelvan y sean recibidos por HP, o comprados por el cliente como puede ser aclarado en este contrato, y v) obtener y mantener un seguro de responsabilidad respecto de los productos nombrando a HP, sus sucesores, asignados y afiliados como los beneficiarios de la pérdida, o asegurados adicionales y ofrecer evidencia de esta cobertura de seguro cuando HP lo solicite. El Cliente asumirá todos los riesgos, incluida la fuerza mayor y caso fortuito, y pagará por cualquier pérdida o daño no causado por HP por los productos proporcionados por HP (incluyendo cualquier costo de reparación o reposición) estipulados en este Contrato. El Cliente no puede reubicar los productos no ser que la reubicación haya sido expresamente acordada por HP.

4.2 Software proporcionado por HP. HP o su afiliado seguirá siendo el operador con licencia del software como un servicio al Cliente en el periodo indicado en este Contrato y hasta por el tiempo en que el Cliente cumpla con los términos de este Contrato. Si el uso de MPS del Cliente incluye el derecho a usar el software, cualquier uso del Cliente queda sujeto a estas restricciones y otras especificaciones de HP en cualquier otra documentación tangible o electrónica entregada al cliente con o en el momento de la instalación del software, incluyendo términos, especificaciones y otros archivos de información incluidos en el software mismo. Esto puede incluir software proporcionado bajo términos públicos, de fuente abierta o de licencia de terceros ("Software Auxiliar"). Al acordar en recibir el MPS, el Cliente también está de acuerdo con los términos y condiciones de cada licencia de Software Auxiliar en el archivo. En caso de que lo previsto en este Contrato entre en conflicto con cualquier contrato de licencia para usuario final, lo previsto en el Contrato tiene precedencia. El Cliente no: (i) modificará, desinstalará, descompilará, realizará ingeniería reversa o por el contrario tratará de reconstruir, derivar o descubrir el código fuente del software (a no ser que se requiera por ley, en cuyo caso el Cliente proporcionará a HP la información razonable detallada acerca de dichas actividades); (ii) venderá o de otra forma transferirá el interés del Cliente en parte o todo el software a ningún tercero ni permitirá a ningún tercero ningún acceso al software, incluyendo sin limitación, (iii) retirará ningún derecho de autor o aviso de propiedad del software o dejará de reproducir tales avisos encontrados dentro o en el software. El Cliente no copiará el software proporcionado por HP. HP y los proveedores terceros aplicables son dueños y retienen todos los derechos de propiedad intelectual en y para el software. El Cliente no tiene título o propiedad del software. HP y sus proveedores terceros pueden proteger sus derechos en caso de que se violen estos términos.

5 Renovación, expiración y terminación

5.1 Renovación o terminación anticipadas. Las opciones del Cliente al final del periodo (periodo del contrato, periodo del equipo, periodo del producto de software según corresponde) son: (i) renovar y extender el periodo (sujeto a un acuerdo mutuo por escrito con HP); o (ii) dejar que expire el periodo. A no ser que el Cliente proporcione a HP un aviso por escrito acerca de la intención de no renovar por lo menos sesenta (60) días calendario antes de la terminación de un periodo, este periodo se extenderá automáticamente en los mismos términos y condiciones por periodos consecutivos de (90) noventa días calendario. Cualquiera de las partes puede terminar cualquier periodo automático de renovación proporcionando con sesenta (60) días calendario de anticipación un aviso por escrito a la otra parte.

5.2 Terminación anticipada. Cualquier Parte puede terminar un periodo en cualquier momento con (60) sesenta días de anticipación a través de un aviso por escrito a la otra Parte.

5.3 Terminación del Contrato. La terminación del Período de un Equipos o del Período de un Software no terminará este Contrato a no ser que se exprese lo contrario en el aviso de terminación. Este Contrato también se puede terminar: (i) como se define en el Apartado C; (ii) por HP, mediante aviso escrito si el Cliente deja de pagar las tarifas y no repara dicha falta dentro de diez (10) días siguientes al aviso por escrito de HP.

5.4 Recursos de HP por incumplimiento del cliente. En caso de incumplimiento de este Contrato por parte del Cliente, HP puede ejecutar uno o más de los siguientes recursos: (i) declarar todas las cargas adeudadas o que se vayan a adeudar como inmediatamente adeudadas y pagaderas, incluyendo tarifas de terminación anticipada; (ii) entrar en las instalaciones donde se ubican los productos



proporcionados por HP y las herramientas de HP y tomar inmediata posesión y retirarlas; (iii) vender cualquiera o todos los productos proporcionados por HP en una venta pública o privada o disponer de otra forma, retener, usar o rentar a otros; (iv) ejercer cualquier otro derecho o recurso que esté disponible por ley, y (v) recuperar del Cliente los costos de ejecución de este Contrato, o protección de los intereses de HP en los productos proporcionados por HP (incluyendo cuotas razonables de una agencia de cobranza y de abogados). Ninguna renuncia expresa o implícita por HP de cualquier incumplimiento deberá constituir una renuncia de cualquier otro incumplimiento o renuncia de ninguno de los derechos de HP bajo este Contrato. En caso de terminación de HP por el incumplimiento del Cliente, el Cliente será responsable de todas las cuotas, incluyendo las de terminación anticipada y el reembolso de los costos de cobranza. Para efectos del cobro de las obligaciones indicadas anteriormente el presente contrato prestará el suficiente merito ejecutivo

5.5 Recursos del Cliente por incumplimiento de HP. Si el Cliente termina este contrato por incumplimiento material no remediado por parte de HP, el Cliente puede elegir comprar los Equipos provistos por HP o la licencia del software proporcionado por HP, sujeto a un acuerdo mutuo aceptable por separado de compra y licencia. Si el Cliente no elige esta opción de compra, el Cliente debe devolver el producto proporcionado por HP de acuerdo con los procedimientos que se indican en la sección 5.7 más adelante (Devolución de un producto proporcionado por HP).

5.6 Compra del Equipo provisto por HP. El cliente puede elegir comprar los Equipos provistos por HP en cualquier momento durante o al terminar el Periodo aplicable del Equipos provistos por HP siempre y cuando haya terminado el periodo respectivo. Cualquier compra de producto proporcionado por HP relativo a esta sección queda sujeto a un acuerdo mutuo aceptable por separado de compra y licencia.

5.7 Devolución del Equipos provistos por HP, consumibles y herramientas HP. Al terminar o expirar el Periodo relevante, el Cliente debe devolver todos los productos proporcionados por HP, herramientas HP y consumibles ("Productos Terminados"), excepto los productos proporcionados por HP que el Cliente compre, como se especifica anteriormente. HP coordinará con el Cliente el retiro de los productos que serán desinstalados y movidos sólo por representantes autorizados de HP, por cuenta del Cliente, el Cliente debe, devolver tales Productos Terminados a HP dentro de quince (15) días naturales de la expiración o terminación del periodo, u otro periodo tal como se puede acordar mutuamente, en la misma condición que cuando fueron entregados (incluyendo el retiro o cancelación de todos los datos contenidos en los equipos proporcionados por HP por parte del Cliente), los productos deben encontrarse en perfecto estado, solo con desgaste ordinario y sin roturas. El Cliente continuará pagando todas las cuotas hasta que todos los Productos Terminados aplicables sean retirados por HP.

5.8 Cargos por terminación anticipada. Excepto como se especifica en esta sección, siempre que haya una terminación anticipada de un periodo, HP facturará, y el Cliente pagará, los cargos por terminación anticipada como se indica en la Descripción de Servicios y Precios. Los cargos por terminación anticipada no aplican en el caso de (i) terminación del periodo del Contrato por el cliente por incumplimiento material no remediado de este Contrato por parte de HP; o (ii) una terminación del Contrato por así convenir a HP.

6 Limitaciones

6.1 Servicios. HP no es responsable de servicios administrados de impresión retrasados, interrumpidos o adicionales causados por: (i) acciones o eventos en los que HP no sea culpable; (ii) equipos y software perdido, dañado, robado, mal utilizado cuando no sea culpa de HP; (iii) suposiciones o dependencias inexactas o incompletas; (iv) uso, operación, reubicación, modificación o reparación de equipos inadecuados o no autorizados por parte del Cliente; (v) culpa del Cliente por no mantener condiciones ambientales internas aprobadas y no mejorar las condiciones que se puedan resolver por el usuario final (por ejemplo: papel atorado, reposición de tóner); (vi) dejar de efectuar el mantenimiento programado así como las mejoras planeadas, a no ser que sean deber expreso de HP; (vii) fallas por parte del cliente en implementación y mantenimiento en cuanto a una adecuada continuidad, redundancia y/o programa de recuperación de las funciones de negocio y operaciones del mismo Cliente y (viii) los equipos que se están usando más allá de los volúmenes de impresión recomendados por los fabricantes. A no ser que se especifique de otra manera en este Contrato, HP manejará el método y suministro de MPS a su propia discreción.

6.2 Equipos proporcionados por el Cliente. En la fecha de inicio del equipo proporcionado por el Cliente, el Cliente proporcionará el nombre de modelo, número de serie, dirección IP, nombre de servidor y conteo actual de uso de páginas. A menos que se exprese en este Contrato, los equipos proporcionados por el Cliente se usarán en su ubicación actual. Cualquier requerimiento para el movimiento se manejará como una orden de cambio.

6.3 Consumibles. Todos los consumibles proporcionados en el Contrato son propiedad del cliente. Los consumibles sólo se pueden usar en los equipos indicados en la Declaración de Precios. Los equipos sólo pueden usar consumibles originales. Al recibir los consumibles, el Cliente será responsable de su cuidado y reembolsará a HP a precio actual de lista cualquier consumible que se pierda, dañe o sea robado.

6.4 Software. Los programas de Software de las Soluciones de Documentos y Flujos de Trabajo suministrados en este Contrato son aplicaciones disponibles para la venta. El Cliente acepta que dichas aplicaciones no se han probado anteriormente en su entorno de TI. Asimismo, el Cliente asume la responsabilidad completa por cualquier problema de compatibilidad que surja a causa de cambios impuestos por el Cliente en el IPE y en la infraestructura de TI. Las actualizaciones de Software se gestionarán mediante una Solicitud de cambio.

6.5 Retiro de Información de Identificación Personal ("PII"). En caso de que el Cliente proporcione un equipo a HP para reparación o periodo o en la expiración o terminación de este Contrato, el Cliente habrá terminado la disposición final de los datos de cualquier PII del Cliente en dicho equipo, por ejemplo la encriptación, sobrescritura o cambio, antes de la entrega de dicho equipo o sistema a HP: El Cliente será responsable en su totalidad de la protección y confidencialidad de los datos incluidos en dicho Dispositivo y HP no se responsabiliza por la información

confidencial, personal o de propiedad del Cliente incluida en el Dispositivo que se devuelve.

6.6 Herramientas de HP. Si corresponde, HP usará herramientas HP para proporcionar los Servicios. El Cliente reconoce que el Cliente no tiene interés en la propiedad de ninguna herramienta HP proporcionada por HP y que HP retirará dicha herramienta HP al terminar este Contrato.

7 General

7.1 Avisos. Todos los avisos requeridos en este Contrato estarán por escrito y se enviarán a (i) la dirección del gerente de proyecto del Cliente o HP, u otra dirección que el Gerente de proyecto pueda designar, y (ii) la dirección para notificaciones en la Descripción de Servicios y Precios, como aplique, y serán considerados efectivos cuando se reciban.

7.2 CD de software. HP puede requerir que se instalen copias de software de terceros o de marca HP adquiridas por el Cliente para poder ejecutar MPS bajo este Contrato. El Cliente autoriza a HP para actuar como agente del Cliente con el propósito limitado de aceptar los términos de licencia en su nombre de ese software adicional. Sigue siendo la responsabilidad del Cliente revisar y estar de acuerdo con los términos de la licencia en el momento de la instalación.

7.3 Cesión. Ni el presente Contrato ni ningún derecho u obligación aquí estipulados podrá cederse o delegarse, en parte o en su totalidad, por cualquiera de las partes sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte; no obstante, en el caso de la transferencia (mediante una escisión, venta de activos u otra transacción similar, ya sea mediante contrato o por ley) de una de las unidades de negocio (o parte de la misma) de HP, HP tendrá derecho a ceder y/o a delegar cualesquiera derechos u obligaciones de este Contrato que pertenezcan a la unidad de negocio transferida (o parte de la misma) a la parte que adquiera la unidad de negocio transferida (o parte de la misma) o a una filial de dicha parte. HP notificará al Cliente por escrito lo antes posible de manera razonable después de cualquier cesión y/o delegación de alguno de sus derechos y obligaciones conforme a lo establecido anteriormente.

7.4 Publicidad. HP puede usar el nombre e identificación del Cliente de este compromiso en conexión con las listas generales de clientes y su experiencia.

7.5 Empleados de HP. El Cliente está de acuerdo en no pedir, o hacer ofertas de empleo a, o entrar en relaciones de asesoría con, ningún empleado involucrado de HP, directa o indirectamente, en el desempeño de este Contrato durante un (1) año después de la fecha en que dicho empleado deje de desempeñar los servicios de administración de impresión bajo este Contrato. Al Cliente no se le impedirá contratar a dicho empleado cuando responda a un programa general de reclutamiento conducido en el curso ordinario de negocios y no específicamente dirigido a tales empleados de HP.



APARTADO C – Términos y condiciones generales

1. Partes. Esta cláusula intencionalmente se ha dejado sin contenido.

2. Pedidos. "Pedido" significa el pedido u orden de servicio que ha sido emitido por el Cliente y aceptado por HP incluyendo aquellos documentos o materiales de apoyo que las partes identifiquen 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 un sitio web de HP que se indique.

3. 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 emisión de un Pedido que se derive de la oferta o propuesta que acompañe a estos términos y condiciones. 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 HP que acepte el Pedido, y podrán incluir condiciones complementarias y específicas para reflejar la legislación o las prácticas comerciales locales.

4. Gestión de Pedidos. El Cliente puede emitir pedidos a HP a través de un sitio web de HP 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.

5. Precios e Impuestos. Los precios de los servicios serán los establecidos en la oferta de HP, o en su defecto, en el sitio web de HP, o en la lista de precios de HP vigente en el momento de la emisión del Pedido a HP. Los precios no incluirán los impuestos, tributos, retenciones, 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 HP para acordar el procedimiento a seguir.

6. Facturación y forma de pago. El Cliente se obliga a pagar todos los importes facturados en el periodo de treinta (30) días desde la fecha de la factura de HP. HP podrá suspender o cancelar sus prestaciones si el Cliente no hubiera pagado el importe adeudado. En caso de que el "CLIENTE" no realice el pago a que se hace referencia, en la fecha indicada, se causarán intereses moratorios diarios a razón de una tasa del 1% (uno) mensual.

HP podrá suspender o cancelar la prestación de los servicios si el Cliente no hubiera pagado el importe facturado, siempre y cuando el Cliente no subsane dicho incumplimiento en un plazo que no deberá exceder de 10 días hábiles posteriores de haber ocurrido el incumplimiento respectivo.

7. Servicios de Soporte. Los servicios de soporte de HP se describen en el correspondiente Material de Apoyo, que contendrá la descripción de los servicios de HP 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 HP no cubren reclamaciones derivadas de:

1. Utilización inapropiada, inadecuada preparación del sitio o condiciones medioambientales del sitio disconformes con el Material de Apoyo aplicable.
2. Modificaciones o mantenimiento inapropiado del sistema o calibración no realizada por HP o autorizada por HP.
3. Fallos o limitaciones funcionales de cualquier software que no sea propiedad de HP o productos que impacten en los sistemas que reciben servicios o soporte de HP.
4. Programas malignos (virus, infección, gusano u otro código intencionado) no introducidos por HP.
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 HP.

9. Dependencia. El Cliente reconoce que la capacidad de HP para prestar los servicios, depende de su plena y razonable colaboración con HP 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, el cual 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 HP 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 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. El cliente manifiesta de manera expresa e inequívoca que los servicios que se prestan en virtud del presente Contrato, son para cubrir sus necesidades ligadas intrínsecamente a su actividad económica.

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 HP una licencia no exclusiva, mundial y gratuita 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. HP será el titular de la propiedad intelectual que cree o genere con ocasión de la ejecución del presente contrato, incluyendo la totalidad de los derechos patrimoniales correspondientes.

13. Vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial. HP 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 HP suministrado bajo el presente Contrato infringe derechos de propiedad intelectual o industrial de un tercero. Para ello HP requiere que el Cliente notifique inmediatamente y por escrito dicha reclamación a HP y colabore con HP en la defensa. HP 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 son posibles, HP 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. HP 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 periodo 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. HP 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 HP tenga acceso a bases de datos del Cliente que contengan PII, éste observará lo establecido en la ley local aplicable. No obstante, en el caso de que, para la debida prestación de los servicios objeto de este contrato, HP tenga acceso a bases de datos del Cliente que contengan PII, HP 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 personales a que tenga acceso durante la prestación de los servicios; (iv) devolver al Cliente o destruir, a elección de este último, los datos que pudieran encontrarse en su poder a la finalización del presente Contrato. En todo caso y para los fines legales conducentes, se entiende que si la prestación de los servicios objeto de este Contrato requieren o demandan la administración de HP a bases de datos que contengan PII, ello necesariamente implica que dichos servicios son prestados en interés del o los titulares de la PII.

Cuando HP preste sus servicios, bien en las instalaciones del Cliente, bien mediante acceso remoto, este último, en cuanto responsable de las bases de datos de referencia, comunicará a HP el nivel de seguridad a aplicar, de conformidad con lo establecido en la legislación aplicable. No obstante lo anterior, HP 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 HP 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 HP, HP implementará las medidas de seguridad referenciadas en el párrafo inmediato anterior. 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 contratados bajo los presentes términos y condiciones para su uso interno, y no para su posterior comercialización. HP podrá interrumpir la prestación de los servicios 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 HP, en la medida en que sea declarada legalmente responsable ante el Cliente, estará limitada al pago de un millón de dólares (\$1.000.000) o el importe pagado por el Cliente en



el Pedido afectado, 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 o ingresos, 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, culpa grave o ante cualquier responsabilidad que legalmente no pueda ser limitada o excluida de conformidad con la ley aplicable.

La presente limitación de responsabilidad no es una cláusula penal indemnizatoria, ni es una estimación anticipada de perjuicios. Los perjuicios deberán ser probados por el Cliente.

18. Resolución de conflictos. En el caso que el Cliente no esté conforme con algún servicio adquirido a HP bajo los presentes términos y condiciones, y no esté de acuerdo con la solución propuesta por HP, 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 ante la justicia ordinaria.



Apéndice A – Sitios del cliente **Completar por el cliente**

NOMBRE SITE	DIRECCION	CIUDAD



Apéndice B – Niveles de Trabajo Mensual Máximo de los Equipos

No. Parte	Modelo	Máximo de páginas por Mes

