

สัญญาเลขที่ หากจำเป็น:

HP:.....

ลูกค้า:.....

วันเริ่มมีผลใช้บังคับ (หากสามารถระบุได้).....

กำหนดระยะเวลา (หากสามารถระบุได้).....

ข้อกำหนดเรื่องบริการเสริมสำหรับลูกค้าของบริษัทฮิวเลตต์-แพคการ์ด

- คู่สัญญา** ข้อกำหนดนี้ให้แทนสัญญา (“สัญญา”) ที่ใช้บังคับในการซื้อการให้บริการสนับสนุน (Support) จากบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้ลงนามในส่วนที่กำหนดไว้ตอนท้ายของเอกสารนี้ (“HP”) โดยบริษัทลูกค้าตามที่ระบุไว้ตอนท้ายของเอกสารนี้ (“ลูกค้า”)
- คำสั่ง** “คำสั่ง” หมายถึง คำสั่งที่ได้รับซึ่งรวมถึงเอกสารประกอบใดๆ ที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายระบุให้รวมไว้เป็นส่วนหนึ่งเอกสารแนบท้ายหรือภาคผนวก (“เอกสารประกอบ”) เอกสารประกอบอาจรวมถึง (ยกตัวอย่างเช่น) รายการบริการเสริม คุณสมบัติเฉพาะของซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ รายละเอียดค่าบริการตามมาตรฐานหรือตามที่เจรจาตกลงกัน เอกสารข้อมูลและเอกสารเพิ่มเติม และขอบเขตของงาน (SOW) เอกสารการรับประกันและข้อตกลงเกี่ยวกับวิธีการให้บริการ รวมถึงเอกสารใดๆ ที่อาจจัดให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะอยู่ในรูปเอกสารที่เป็นกระดาษหรือข้อมูลที่ต้องเข้าไปดูในเว็บไซต์ของ HP ตามที่กำหนดไว้
- ขอบเขตและภาระจัดทำคำสั่ง** ลูกค้าอาจนำข้อกำหนดนี้ไปใช้สำหรับคำสั่งหนึ่งชุดหรือใช้เป็นกรอบสำหรับคำสั่งหลายๆ ชุดก็ได้ นอกจากนี้ บริษัทในเครือของคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะนำข้อกำหนดนี้ไปใช้ทั่วโลกก็ได้ ในกรณีนี้ “บริษัทในเครือ” หมายถึงบริษัทที่ถูกควบคุมโดย ที่ควบคุมหรืออยู่ภายใต้การควบคุมร่วมกันกับคู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายสามารถยืนยันข้อตกลงของตนกับข้อกำหนดนี้ได้ โดยการลงนามในส่วนที่กำหนดไว้ท้ายสัญญานี้หรือโดยการอ้างอิงข้อกำหนดนี้ไว้ในคำสั่งก็ได้ บริษัทในเครือสามารถเข้ามามีส่วนร่วมภายใต้ข้อกำหนดนี้โดยการจัดทำคำสั่งที่ระบุให้มีการส่งมอบการบริการในประเภทเดียวกันกับบริษัทในเครือของ HP ที่ยอมรับคำสั่ง โดยให้อ้างอิงข้อกำหนดนี้และระบุข้อกำหนดหรือการแก้ไขเพิ่มเติมตามกฎหมายท้องถิ่นหรือวิธีปฏิบัติทางธุรกิจ
- การจัดเตรียมคำสั่ง** ลูกค้าสามารถส่งคำสั่งให้แก่ HP ผ่านทางเว็บไซต์ช่องทางติดต่อที่กำหนดไว้เฉพาะสำหรับลูกค้า (portal) หรือส่งทางจดหมาย โทรสารหรืออีเมลก็ได้ ในกรณีที่เหมาะสม คำสั่งจะต้องระบุวันส่งมอบการบริการไว้ด้วย ถ้าลูกค้าขอขยายวันส่งมอบการบริการตามคำสั่งที่ยังมีผลภายใต้สัญญานี้ออกไปมากกว่าเก้าสิบ (90) วันจะถือว่าเป็นคำสั่งใหม่ภายใต้สัญญานี้

สัญญาเลขที่ หากจำเป็น:

HP:.....

ลูกค้า:.....

วันเริ่มมีผลใช้บังคับ (หากสามารถระบุได้).....

กำหนดระยะเวลา (หากสามารถระบุได้).....

5. **ราคาและภาษี** ให้ใช้ราคาตามที่ HP ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือถ้าไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ใช้ราคาตามที่กำหนดไว้ในเว็บไซต์ของ HP ในส่วนที่เป็นช่องทางติดต่อที่กำหนดไว้เฉพาะสำหรับของลูกค้า (customer-specific portal) หรือสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับรายการราคาของ HP ที่มีอยู่ในขณะที่ได้ยื่นคำสั่งให้แก่ HP ราคาจะไม่รวมภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่างๆ (รวมถึงค่าติดตั้ง ขนส่งและการจัดการ) เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องหักภาษี ณ ที่จ่าย โปรดติดต่อผู้แทนที่ดูแลด้านคำสั่งของ HP เพื่อหารือกันเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสม
6. **การเรียกเก็บเงินและการชำระเงิน** ลูกค้าตกลงที่จะชำระเงินตามจำนวนที่เรียกเก็บทั้งหมดให้แก่ HP ภายใน สามสิบ (30) วัน นับ จาก วันที่ เรียก เก็บ HP อาจระงับ หรือ ยกเลิก การ ปฏิบัติ งาน ตาม คำ สั่ง หรือ บริการ ที่มี ผล อยู่ ก็ ได้ หากลูกค้าไม่ทำการชำระเงินเมื่อถึงกำหนด
7. **บริการสนับสนุน (Support Services)** บริการสนับสนุนของ HP จะถูกกำหนดไว้ในเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะครอบคลุมรายละเอียดของการเสนอ ข้อกำหนดด้านคุณสมบัติ ข้อกำหนดของบริการและความรับผิดชอบของ HP ตลอดจนการสนับสนุนจากระบบของลูกค้าด้วย
8. **คุณสมบัติ** การบริการ การสนับสนุนและการรับประกันของ HP จะไม่ครอบคลุมการเรียกร้องที่เป็นผลมาจาก
 1. การใช้ การ จัดเตรียมสถานที่ หรือสภาพของสถานที่หรือสภาวะแวดล้อมไม่เหมาะสมหรือการไม่ปฏิบัติตาม เอกสารประกอบที่ใช้บังคับ
 2. การดัดแปลงหรือการบำรุงรักษาระบบที่ไม่เหมาะสมหรือการเทียบมาตรฐานที่ไม่ได้ดำเนินการโดย HP หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตจาก HP
 3. ความล้มเหลวหรือข้อจำกัดด้านการทำงานของซอฟต์แวร์หรือสินค้าที่มีชื่อของ HP ซึ่งกระทบต่อระบบ ที่จะรับการบริการสนับสนุนหรือการบริการจาก HP
 4. ซอฟต์แวร์ที่เป็นอันตรายต่อคอมพิวเตอร์ (เช่น ไวรัส เวิร์ม เป็นต้น) ที่ HP ไม่ได้เป็นผู้นำเข้ามา หรือ
 5. การละเมิด การประมาท อุบัติเหตุ ความเสียหายจากไฟไหม้หรือน้ำท่วม กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การขนส่ง ที่ลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการ หรือสาเหตุอื่นๆที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของHP

สัญญาเลขที่ หากจำเป็น:

HP:.....

ลูกค้า:.....

วันเริ่มมีผลใช้บังคับ (หากสามารถระบุได้).....

กำหนดระยะเวลา (หากสามารถระบุได้).....

9. **การพึ่งพาอาศัย** ความสามารถในการให้บริการของ HP จะขึ้นอยู่กับ การให้ความร่วมมือที่เหมาะสม และทันเวลาของลูกค้า ตลอดจนการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ของลูกค้าที่จำเป็นต่อการให้บริการ
10. **คำขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข** คู่สัญญาแต่ละฝ่ายตกลงที่จะแต่งตั้งผู้แทนของโครงการเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักในการจัดการกับการให้บริการและจัดการกับประเด็นต่างๆ ที่อาจมีการขอให้เปลี่ยนแปลงแก้ไขขอบเขตของบริการหรือผลผลิตต่างๆ ที่สร้างขึ้นจากบริการนี้ ให้ทำเป็นคำขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขที่ลงนามโดยคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย
11. **การให้บริการ** การให้บริการนี้จะดำเนินการตามมาตรฐานและวิธีปฏิบัติทางการค้าที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป ลูกค้าตกลงที่จะแจ้งให้ทราบทันทีเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับบริการดังกล่าว และ HP จะดำเนินการให้บริการอีกครั้งสำหรับบริการใดที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานนี้
12. **สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา** การโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาภายใต้สัญญานี้จะกระทำมิได้ ลูกค้าให้สิทธิและให้อนุญาตแก่ HP โดยไม่จำกัดเฉพาะ ใช้ได้ทั่วโลกและโดยไม่มีค่าสิทธิ ซึ่งมีอยู่ในทรัพย์สินทางปัญญาที่จำเป็นสำหรับ HP และผู้รับโอนของ HP ในการให้บริการตามคำสั่ง
13. **การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา** HP จะต่อสู้และ/หรือระงับการฟ้องร้องที่มีต่อลูกค้าสำหรับการกล่าวอ้างว่าสินค้าหรือบริการตราอักษร HP ที่จัดหามาให้ตามสัญญานี้ ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลภายนอก HP จะยึดถือตามคำบอกกล่าวโดยพยานของลูกค้าเกี่ยวกับการฟ้องร้องและการให้ความร่วมมือกับการต่อสู้คดีดังกล่าว HP อาจจะต้องดัดแปลงสินค้าหรือบริการเพื่อมิให้เป็นการละเมิดและไม่ให้เท่าเทียมกันในสาระสำคัญ หรือ อาจจะต้องจัดหาใบอนุญาตมาเพื่อการนั้น หากไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวได้ เราจะคืนเงินให้แก่ลูกค้าในจำนวนที่ได้จ่ายไปแล้วสำหรับสินค้าที่ถูกกล่าวอ้างในปีแรกหรือสำหรับมูลค่าการเชื่อมราคาภายหลังจากนั้น หรือ ในกรณีบริการเสริม จะจ่ายคืนในจำนวนที่เท่ากับจำนวนที่ได้จ่ายล่วงหน้า หรือ ในกรณีบริการทางวิชาชีพ (Professional Services) จะคืนเงินที่ได้จ่ายไปแล้ว HP จะไม่รับผิดชอบต่อการฟ้องร้องที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการโดยไม่ได้รับอนุญาต
14. **การเก็บรักษาความลับ** ข้อมูลที่ถูกแลกเปลี่ยนภายใต้สัญญานี้จะถือเป็นข้อมูลความลับ หากระบุไว้ในเวลาที่เปิดเผยหรือสถานการณ์ในขณะที่เปิดเผยนั้นมีเหตุอันสมควรที่แสดงให้เห็นว่าเป็นข้อมูลความลับ

สัญญาเลขที่ หากจำเป็น:

HP:.....

ลูกค้า:.....

วันเริ่มมีผลใช้บังคับ (หากสามารถระบุได้).....

กำหนดระยะเวลา (หากสามารถระบุได้).....

บ ข้อมูลที่เป็นความลับจะถูกนำมาใช้เฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติหน้าที่หรือการใช้สิทธิภายใต้สัญญานี้ และเพื่อป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นให้แก่องค์กรของท่าน ตัวแทนหรือคู่สัญญาที่มีความจำเป็นต้องรู้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อใช้สนับสนุนวัตถุประสงค์ดังกล่าว เท่านั้น ให้ป้องกันดูแลข้อมูลที่เป็นความลับโดยใช้ความระมัดระวังในระดับที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมิชอบหรือการเปิดเผยในเวลา 3 ปี นับจากวันที่ได้รับข้อมูลดังกล่าว หรือ (ถ้านานกว่านั้น) ให้นับตามระยะเวลาที่ข้อมูลนั้นยังคงเป็นความลับอยู่ หน้าที่เหล่านี้จะไม่รวมถึงข้อมูลที่ 1) ฝ่ายที่ได้รับข้อมูลรั่วอยู่ก่อนแล้วหรือได้ล่วงรู้มาโดยไม่มีหน้าที่ในการเก็บรักษาความลับ หรือ 2) ฝ่ายที่ได้รับข้อมูลพัฒนาขึ้นเอง หรือ 3) กฎหมายหรือหน่วยงานราชการกำหนดให้ทำการเปิดเผย

15. **ข้อมูลส่วนบุคคล** คู่สัญญาแต่ละฝ่ายจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ของตนภายใต้กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูล ที่มีผลใช้บังคับ HP ไม่มีเจตนาที่จะเข้าถึงข้อมูลระบุตัวตนส่วนบุคคล (PII) ของลูกค้าแต่อย่างใด ในกรณีที่ HP ได้เข้าถึง PII ของลูกค้าที่เกิดขึ้นในระบบหรืออุปกรณ์ของลูกค้า การเข้าถึงดังกล่าวถือเป็นเหตุบังเอิญและลูกค้าจะยังคงเป็นผู้ควบคุมข้อมูล PII ของลูกค้าต่อไปตลอดเวลา HP จะใช้ PII ที่ตนสามารถเข้าถึงได้อย่างเคร่งครัดเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการตามคำสั่งเท่านั้น

16. **การปฏิบัติตามหลักการค้าสากล** การให้บริการต่างๆ ภายใต้ข้อกำหนดนี้จัดทำมาเพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นการทำงานและไม่สามารถนำไปใช้ในการค้าพาณิชย์ต่อไปได้ HP อาจจะไม่ปฏิบัติตามสัญญาได้ในกรณีที่กฎหมายที่มีผลใช้บังคับกับคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนั้นกำหนดให้ต้องปฏิบัติตาม

17. **การจำกัดความรับผิด** ความรับผิดของ HP ที่มีกับลูกค้าภายใต้สัญญานี้จะจำกัดในจำนวนที่ไม่เกิน 1,000,000 เหรียญสหรัฐ หรือจำนวนที่ลูกค้าพึงจ่ายให้แก่ HP ตามคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าและ HP ไม่ต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียรายได้หรือกำไร ค่าใช้จ่ายในกรณีที่เครื่องไม่สามารถทำงานได้ การสูญหายหรือเสียหายของข้อมูลหรือค่าเสียหายทางอ้อม ค่าเสียหายพิเศษหรือค่าเสียหายเกี่ยวเนื่อง ข้อกำหนดนี้ไม่ได้จำกัดความรับผิดของคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสำหรับกรณีการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาโดยไม่ได้รับอนุญาต การเสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บต่อร่างกายอันเป็นผลมาจากความประมาท การฉ้อโกง ความจงใจไม่ยอมรับสัญญานี้ หรือความรับผิดใดๆที่ไม่อาจแยกออกจากหรือถูกจำกัดได้ตามกฎหมายที่ใช้บังคับ

18. **ข้อโต้แย้ง** ถ้าลูกค้าไม่พอใจกับบริการที่ซื้อไปตามข้อกำหนดนี้และไม่เห็นด้วยกับการแก้ไขปัญหาลูกค้าของ HP คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงที่จะนำเสนอประเด็นดังกล่าวต่อรองประธานกรรมการ

สัญญาเลขที่ หากจำเป็น:

HP:.....

ลูกค้า:.....

วันเริ่มมีผลใช้บังคับ (หากสามารถระบุได้).....

กำหนดระยะเวลา (หากสามารถระบุได้).....

เอกสารแสดงข้อมูลเพิ่มเติมฉบับนี้ระบุข้อกำหนดและข้อจำกัดเพิ่มเติมทั่วไปที่ใช้บังคับกับข้อเสนอการให้บริการของ HP ซึ่งได้กำหนดรายละเอียดไว้ในเอกสารแสดงข้อมูล (datasheets) เฉพาะ ยกเว้นข้อเสนอการให้บริการจากซอฟต์แวร์ของ HP

1. ลักษณะคุณสมบัติของบริการ

- **คุณสมบัติทั่วไปของบริการสนับสนุนฮาร์ดแวร์** สินค้าฮาร์ดแวร์จะต้องอยู่ในสภาพใช้การได้ดีตามที่ HP พิจารณาเห็นสมควร ซึ่งมีคุณสมบัติเหมาะสมสำหรับการให้บริการ ท่านจะต้องบำรุงรักษาสินค้าต่างๆให้มีคุณสมบัติและระดับการใช้งานตามที่ HP กำหนดไว้ล่าสุด (HP-specified configuration and revision levels)
- **การกลับไปให้บริการใหม่** หากท่านไม่ขอรับการบริการในเวลาที่กำหนด HP อาจคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมสำหรับการกลับไปให้บริการอีกครั้ง หรืออาจขอให้ท่านทำการปรับปรุงยกระดับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์บางรายการก็ได้
- **การใช้อุปกรณ์สำหรับการให้บริการของ HP** HP อาจขอให้ท่านใช้ระบบฮาร์ดแวร์และ/หรือซอฟต์แวร์และการตรวจสอบโครงข่ายและโปรแกรมการบำรุงรักษา (“อุปกรณ์สำหรับการให้บริการให้บริการ”) ตลอดจนอุปกรณ์ในการตรวจสอบบางประเภทที่อาจจะรวมอยู่ในระบบของท่านด้วยก็ได้ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการนี้เป็นและจะยังคงเป็นทรัพย์สินของ HP แต่เพียงผู้เดียวเท่านั้นและจะได้รับการจัดหาให้ตามสภาพ (“as is”) อุปกรณ์สำหรับการให้บริการนี้อาจจะอยู่ในระบบหรือสถานที่ของท่านก็ได้ นอกจากนี้ท่านจะให้อุปกรณ์สำหรับการให้บริการได้ภายในระยะเวลาของการให้บริการที่และตามที่ HP อนุญาตเท่านั้น ทั้งนี้ ท่านจะต้องไม่ขาย โอน มอบ จำนำ หรือสร้างภาระติดพันหรือจำหน่ายไอออนอุปกรณ์สำหรับการให้บริการนี้ไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ ทั้งสิ้น เมื่อมีการบอกเลิกการสนับสนุน ท่านจะต้องส่งมอบอุปกรณ์สำหรับการให้บริการนี้คืนให้แก่ HP หรืออนุญาตให้ HP เข้าไปขนย้ายอุปกรณ์ดังกล่าวได้ นอกจากนี้แล้ว ท่านจะต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้
 - อนุญาตให้ HP เก็บอุปกรณ์สำหรับการให้บริการไว้ในระบบหรือสถานที่ของท่าน และช่วยเหลือ HP ในการเปิดใช้งานอุปกรณ์ดังกล่าว

สัญญาเลขที่ หากจำเป็น:

HP:.....

ลูกค้า:.....

วันเริ่มมีผลใช้บังคับ (หากสามารถระบุได้).....

กำหนดระยะเวลา (หากสามารถระบุได้).....

- ติดตั้งอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ รวมทั้งติดตั้งการอัปเดตและแพตช์ที่จำเป็นต่างๆ (updates and patches)
ที่จำเป็นด้วย
- ใช้วิธีการโอนถ่ายข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแจ้งให้ HP ทราบเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ซอฟต์แวร์ได้รับ
- หากจำเป็น ท่านจะต้องซื้อฮาร์ดแวร์ในการเชื่อมต่อระบบทางไกลตามที่ HP กำหนดไว้ใช้กับระบบที่มีบริการตรวจสอบระยะไกล และ
- จัดให้มีการเชื่อมโยงระยะไกลผ่านสายโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาต

2. ข้อจำกัดของการให้บริการ

- **การให้บริการในท้องถิ่น** ข้อเสนอ ลักษณะรายการ และพื้นที่บริการ (และสินค้าที่เกี่ยวข้อง) บางประการอาจไม่มีอยู่ในทุกประเทศหรือทุกพื้นที่ นอกจากนี้ การให้บริการนอกพื้นที่บริการของ HP อาจทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ระยะเวลาในการตอบสนองที่นานขึ้น การซ่อมแซมให้กลับสู่สภาพเดิมที่ลดลง หรือข้อผูกพันในการซ่อมแซมตลอดจนชั่วโมงในการให้บริการที่ลดลงด้วย
- **รุ่นที่จะให้บริการ (Version Support)** เว้นแต่จะได้ตกลงเป็นอย่างอื่นอย่างเป็นทางการกับ HP และสำหรับข้อเสนอต่างๆที่ซอฟต์แวร์ของ HP ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ HP จะให้บริการเฉพาะกับซอฟต์แวร์ที่เป็นรุ่นปัจจุบันและรุ่นก่อนหน้าที่มีตราอักษรของ HP เท่านั้น ทั้งนี้ ซอฟต์แวร์ที่มีตราอักษร HP นั้นจะต้องถูกนำมาใช้งานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่รวมอยู่ในการเริ่มใช้ระบบที่ HP กำหนดไว้สำหรับรุ่นที่กำหนดไว้เฉพาะ “รุ่น” (Version) หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่มีรูปแบบใหม่ มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และ/หรือมีการบำรุงรักษาให้เป็นปัจจุบัน หรือสำหรับซอฟต์แวร์บางรายการ จะรวมถึงการรวบรวมชุดที่มีการปรับปรุงไว้ในหน่วยเดียวกันด้วย ซึ่งได้จัดให้ไว้แก่ลูกค้าของเรา
- **การเคลื่อนย้ายสถานที่และผลกระทบต่อ การให้บริการ** ท่านต้องรับผิดชอบต่อการเคลื่อนย้ายสถานที่ของสินค้าที่อยู่ภายใต้การบริการและอยู่ภายใต้สภาพความพร้อม และต้องรับผิดชอบต่อค่าธรรมเนียมต่างๆ ในท้องถิ่น โดยท่านอาจจะต้องแจ้งให้ HP ทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสมเพื่อเริ่มให้บริการหลังจากที่มีการเคลื่อนย้ายสถานที่ สำหรับ การเคลื่อนย้ายสถานที่ของสินค้าต่างๆ นั้น ต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของการอนุญาตสำหรับการสินค้าดังกล่าวด้วย

สัญญาเลขที่ หากจำเป็น:

HP:.....

ลูกค้า:.....

วันเริ่มมีผลใช้บังคับ (หากสามารถระบุได้).....

กำหนดระยะเวลา (หากสามารถระบุได้).....

- **การให้บริการแก่ผู้ค้าหลายราย (Multi-vendor Support)** HP จะให้บริการแก่สินค้าที่ไม่ใช่ของ HP บางรายการด้วย โดยเอกสารข้อมูล (data sheet) จะระบุสภาพพร้อมให้บริการและขอบเขตการให้บริการไว้ โดยการบริการจะเป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว ไม่ว่าสินค้าที่ไม่ใช่ของ HP นั้นจะอยู่ภายใต้การรับประกันหรือไม่ก็ตาม HP อาจหยุดให้บริการแก่สินค้าที่ไม่ใช่ของ HP ก็ได้ ถ้าผู้ผลิตหรือผู้ให้อนุญาตหยุดให้บริการแก่สินค้านั้น
- **การดัดแปลงปรับปรุง** เมื่อ HP ร้องขอ ท่านจะต้องอนุญาตให้ HP ดัดแปลงปรับปรุงสินค้าเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการให้บริการและความน่าเชื่อถือให้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ทั้งนี้ การดัดแปลงปรับปรุงดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมแต่อย่างใด

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของลูกค้า

- **การเข้าถึงสถานที่และสินค้า** ท่านจะต้องจัดให้ HP สามารถเข้าถึงสินค้าที่อยู่ภายใต้การบริการได้ และหากสามารถทำได้ ให้จัดหาพื้นที่ว่างและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการทำงานไว้ภายในบริเวณที่ห่างจากสินค้าในระยะพอสมควร และจัดให้ HP สามารถเข้าถึงและใช้ข้อมูล ตลอดจนใช้ทรัพยากรต่างๆ ของลูกค้า รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตามที่ HP จะพิจารณาเห็นว่าจำเป็นต่อการให้บริการกับสินค้านอกจากนั้นยังจะต้องสามารถเข้าถึงข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุไว้ในเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วย หากท่านไม่ดำเนินการให้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ดังกล่าวและเป็นเหตุให้ HP ไม่สามารถให้บริการได้ HP มีสิทธิที่จะคิดค่าใช้จ่ายจากท่านสำหรับการให้บริการตามอัตราค่าบริการที่ HP กำหนดไว้ นอกจากนี้ท่านจะต้องเคลื่อนย้ายสินค้าที่ไม่เหมาะต่อการให้บริการตาม HP ได้แจ้ง ทั้งนี้ เพื่อให้ HP สามารถดำเนินการให้บริการได้ หากการให้บริการเกิดความยุ่งยากเนื่องจากสินค้าที่ไม่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด HP จะคิดค่าใช้จ่ายจากท่านสำหรับงานที่ต้องทำเพิ่มขึ้นตามอัตราค่าบริการที่ HP กำหนดไว้
- **ใบอนุญาต** ท่านจะสามารถซื้อบริการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่มีตราอักษรของ HP ได้ก็ต่อเมื่อท่านสามารถแสดงหลักฐานได้ว่าท่านได้รับใบอนุญาตในการใช้ผลิตภัณฑ์จาก HP มาโดยชอบแล้ว โดยท่านจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนแปลงหรือดัดแปลงผลิตภัณฑ์เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก HP ก่อนทุกครั้ง
- **เอกสารการสนับสนุนซอฟต์แวร์และสิทธิในการทำสำเนา** ท่านสามารถทำสำเนาการอัปเดตเอกสารได้ก็ต่อเมื่อท่านได้ซื้อสิทธิในการทำสำเนาเอกสารสำหรับสินค้าที่เกี่ยวข้อง

สัญญาเลขที่ หากจำเป็น:

HP:.....

ลูกค้า:.....

วันเริ่มมีผลใช้บังคับ (หากสามารถระบุได้).....

กำหนดระยะเวลา (หากสามารถระบุได้).....

ข้อเสนอนั้น สำเนาต่างๆ จะต้องมีการหมายการคำและประกาศที่แสดงลิขสิทธิ์ของ HP ตามความเหมาะสมอยู่ด้วย

- **การให้ยืมอุปกรณ์ (Loaner Units) HP**
เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์และท่านต้องยอมรับความเสี่ยงภัยจากการสูญหายหรือเสียหายของอุปกรณ์ที่ให้ยืม หาก HP ใช้ดุลยพินิจพิจารณาจัดหาให้โดยเป็นส่วนหนึ่งของบริการสนับสนุนฮาร์ดแวร์หรือบริการรับประกัน และต้องส่งอุปกรณ์ดังกล่าวคืนให้แก่ HP โดยปราศจากสิทธิยึดเหนี่ยวหรือภาระติดพันใดๆ เมื่อระยะเวลาการยืมสิ้นสุด
- **การสนับสนุนฮาร์ดแวร์-ตัวเชื่อมต่อและสายเคเบิลที่ทำงานร่วมกันได้**
ท่านจะต้องเชื่อมต่อสินค้าฮาร์ดแวร์ที่อยู่ภายใต้การบริการเข้ากับตัวเชื่อมต่อและสายเคเบิล (รวมถึงสายใยแก้ว หากสามารถทำได้) ที่สามารถทำงานร่วมกับระบบได้ ตามคู่มือการใช้งานของผู้ผลิต
- **การสำรองข้อมูล** เพื่อเป็นการกู้แฟ้มข้อมูล ข้อมูลหรือโปรแกรมของท่านที่สูญหายหรือถูกเปลี่ยนแปลง ท่านจะต้องรักษา ระบบ หรือ วิธีการ สำรอง ข้อมูล แยกไว้ต่างหาก โดยจะต้องไม่ขึ้นอยู่กับสินค้าที่อยู่ภายใต้การบริการ
- **การแก้ไขปัญหาชั่วคราว** ท่านจะต้องนำวิธีการหรือการแก้ไขปัญหาชั่วคราวของ HP มาปฏิบัติในขณะเดียวกัน HP ก็จะทำกรแก้ไขปัญหาอย่างถาวร
- **สภาพแวดล้อมที่เป็นอันตราย** ท่านจะต้องแจ้งให้ HP ทราบ หากท่านใช้สินค้าในสภาพแวดล้อมที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือความปลอดภัยของพนักงานหรือผู้รับจ้างชั่งของ HP HP อาจขอให้ท่านรักษาสินค้าดังกล่าวไว้ภายใต้คำแนะนำของ HP และอาจจะเลื่อนการให้บริการออกไปจนกว่าท่านจะได้แก้ไขสิ่งที่เป็นอันตรายดังกล่าวก่อนก็ได้
- **ผู้แทนที่ได้รับอนุญาต** ท่านจะต้องจัดให้มีผู้แทนของท่าน เมื่อ HP ให้บริการสนับสนุนในสถานที่ของท่าน
- **บัญชีรายการสินค้า** ท่านจะต้องจัดทำ รักษา และปรับปรุงบัญชีรายชื่อบรรดาสินค้าทั้งหมดที่ได้รับการบริการให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งได้แก่ สถานที่ตั้งของสินค้า หมายเลขประจำเครื่อง เครื่องระบุตัวตนของระบบที่ HP กำหนดและระดับการให้บริการ
- **ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือจากศูนย์แก้ไขปัญหา**
ท่านต้องระบุจำนวนที่เหมาะสมของผู้ที่จะโทรเข้ามาขอความช่วยเหลือ ตามที่ HP และลูกค้ากำหนด (“ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือ”) เพื่อให้เป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงศูนย์บริการลูกค้าของ HP (“ศูนย์แก้ไขปัญหา”) หรืออุปกรณ์การให้ความช่วยเหลือออนไลน์ได้

สัญญาเลขที่ หากจำเป็น:

HP:.....

ลูกค้า:.....

วันเริ่มมีผลใช้บังคับ (หากสามารถระบุได้).....

กำหนดระยะเวลา (หากสามารถระบุได้).....

- **คุณสมบัติของผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือจากศูนย์แก้ไขปัญหา**
 ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือจะต้องมีความรู้ทั่วไปและมีความถนัดทางเทคนิคในการจัดการระบบ การบริหารระบบ และหากเป็นไปได้ ให้รวมถึง การบริหารและจัดการเครือข่ายตลอดจนการทดสอบวินิจฉัยต่างๆ ด้วย HP อาจทำการทบทวนและหารือกับท่านเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือเพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้น หากเกิดปัญหาขึ้นระหว่างการโทรขอความช่วยเหลือจากศูนย์แก้ไขปัญหา ซึ่ง HP เห็นว่า อาจเกิดจากสาเหตุที่ผู้โทรขาดประสบการณ์หรือการฝึกอบรม ท่านอาจจะต้องหาผู้อื่นมาแทนผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือ บรรดาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือทั้งหมดจะต้องมีเครื่องระบุตัวตนของระบบที่เหมาะสมตามที่ได้จัดทำไว้ให้แก่ท่านเมื่อได้เริ่มให้บริการ ศูนย์แก้ไขปัญหาอาจจะให้บริการเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาท้องถิ่น หรือทั้งสองภาษาก็ได้

4. บททั่วไป

- **การยกเลิกบริการ**
 ท่านสามารถยกเลิกรายการบริการหรือลบบรายชื่อสินค้าออกจากการบริการได้โดยให้บอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าเป็นเวลาสามสิบ (30) วัน เว้นแต่จะตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่นเป็นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร HP อาจระงับการให้บริการแก่สินค้าและสินค้าเฉพาะประเภทที่ไม่ได้รวมอยู่ในคำเสนอการให้บริการของ HP ก็ได้ โดยให้บอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าเป็นเวลาหกสิบ (60) วัน ทั้งนี้ เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีที่ท่านยกเลิกการบริการที่ได้จ่ายเงินล่วงหน้าไปแล้ว HP จะคืนเงินจำนวนดังกล่าวให้ตามสัดส่วนของบริการที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ทั้งนี้ ต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดหรือค่าธรรมเนียมการบอกเลิกก่อนกำหนด ตามที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
- **การกำหนดราคา**
 ยกเว้นการบริการที่ได้ชำระเงินล่วงหน้าแล้วหรือตามที่ได้ตกลงกันเป็นอย่างอื่นโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร HP อาจเปลี่ยนแปลงราคาของการบริการก็ได้โดยบอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นเวลาหกสิบ (60) วัน
- **บริการเพิ่มเติม**
 สำหรับบริการเพิ่มเติมที่ HP ได้ให้บริการตามที่ท่านร้องขอ ซึ่งจะไม่รวมอยู่ในค่าบริการสนับสนุนของท่านนั้น จะถูกเรียกเก็บเงินตามอัตราค่าบริการที่มีผลใช้บังคับในประเทศที่ดำเนินการให้บริการในขณะนั้น

สัญญาเลขที่ หากจำเป็น:

HP:.....

ลูกค้า:.....

วันเริ่มมีผลใช้บังคับ (หากสามารถระบุได้).....

กำหนดระยะเวลา (หากสามารถระบุได้).....

- **การเปลี่ยนชิ้นส่วน** ชิ้นส่วนที่จัดหาไว้ในภายใต้การบริการฮาร์ดแวร์นั้นอาจเป็นการเปลี่ยนทั้งหมดหรือจัดหาให้ใหม่หรือเป็นชิ้นส่วนที่สามารถทำงานและมีความน่าเชื่อถือตลอดจนมีการรับประกันเทียบเท่ากับชิ้นส่วนใหม่ โดยชิ้นส่วนที่ถูกเปลี่ยนแทนนั้นจะตกเป็นทรัพย์สินของ HP ทั้งนี้ เว้นแต่ HP จะตกลงเป็นอย่างอื่นและท่านได้ชำระค่าใช้จ่ายตามจำนวนที่อาจเรียกเก็บได้