

Αριθμός σύμβασης όπου απαιτείται:

HP: .....

Πελάτη: .....

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Διάρκεια Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

## HEWLETT-PACKARD ΟΡΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ

1. **Συμβαλλόμενα Μέρη.** Οι παρόντες όροι συνιστούν τη σύμβαση («**Σύμβαση**») που διέπει την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών από το νομικό πρόσωπο του ομίλου Hewlett-Packard που αναφέρεται στην ενότητα των υπογραφών παρακάτω («**HP**») από τον Πελάτη που αναφέρεται παρακάτω («**Πελάτης**»).
2. **Παραγγελίες.** «**Παραγγελία**» σημαίνει η παραγγελία που έχει γίνει αποδεκτή συμπεριλαμβανομένου οιοδήποτε υποστηρικτικού υλικού που τα συμβαλλόμενα μέρη ορίζουν ότι ενσωματώνεται είτε επισυνάπτοντάς το ή με αναφορά σε αυτό («**Υποστηρικτικό Υλικό**»). Το Υποστηρικτικό Υλικό μπορεί να συμπεριλαμβάνει (επί παραδείγματι) καταλόγους προϊόντων, προδιαγραφές υλισμικού ή λογισμικού, τυποποιημένες ή μετά από διαπραγμάτευση περιγραφές υπηρεσιών, φύλλα δεδομένων και συμπληρώματά τους και εκθέσεις εργασιών («**Statement of Works**»/SOW), δημοσιευμένες εγγυήσεις και συμφωνίες επιπέδου υπηρεσιών και μπορεί να είναι διαθέσιμο στον Πελάτη σε έγγραφη μορφή ή μέσω της πρόσβασης σε ορισμένο δικτυακό τόπο της HP.
3. **Αντικείμενο και Αποστολή Παραγγελίας.** Οι όροι αυτοί μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τον Πελάτη είτε για μία Παραγγελία ή ως πλαίσιο για περισσότερες Παραγγελίες. Επιπλέον, οι όροι αυτοί μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε παγκόσμια βάση από τις «**Συνδεδεμένες Επιχειρήσεις**» των μερών, όπου «**Συνδεδεμένες Επιχειρήσεις**» νοούνται οποιοδήποτε νομικό πρόσωπο που ελέγχεται, ελέγχει ή βρίσκεται σε κοινό έλεγχο με ένα συμβαλλόμενο μέρος. Τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν να επιβεβαιώσουν τη συμφωνία τους με τους παρόντες όρους είτε με την υπογραφή τους στο κατάλληλο πεδίο στο τέλος της παρούσας ή με την αναφορά των όρων αυτών στις Παραγγελίες. Οι Συνδεδεμένες Επιχειρήσεις συμμετέχουν στους όρους αυτούς με την αποστολή παραγγελιών που ορίζουν παράδοση προϊόντων ή υπηρεσιών στην ίδια χώρα της Συνδεδεμένης Επιχείρησης της HP που αποδέχεται την Παραγγελία, αναφέρουν τους παρόντες όρους και ορίζουν τυχόν επιπρόσθετους όρους ή τροποποιήσεις που αντικατοπτρίζουν την τοπική νομοθεσία ή επιχειρηματικές πρακτικές.
4. **Διακανονισμοί Παραγγελιών.** Ο Πελάτης μπορεί να αποστείλει παραγγελίες στην HP μέσω της ιστοσελίδας μας, του δικτυακού τόπου μας για τους πελάτες, ή με επιστολή, φάξ ή ηλεκτρονικό μήνυμα. Όπου απαιτείται, οι παραγγελίες πρέπει να ορίζουν ημερομηνία παράδοσης. Αν ο Πελάτης παρατείνει την ημερομηνία παράδοσης μίας υφιστάμενης Παραγγελίας πέραν των ενενήντα (90) ημερών, θα θεωρείται νέα παραγγελία. Ο Πελάτης μπορεί να ακυρώσει Παραγγελία για υλισμικό (HW) χωρίς επιβάρυνση, μέχρι και πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία φόρτωσης.
5. **Τιμές και Φόροι.** Οι Τιμές θα ισχύουν σύμφωνα με την έγγραφη προσφορά της HP ή, σε περίπτωση που δεν υφίσταται έγγραφη προσφορά, όπως φαίνονται στην ιστοσελίδα μας, στον ειδικό δικτυακό τόπο για τους πελάτες, ή στο δημοσιευμένο τιμοκατάλογο της HP κατά το χρόνο που η παραγγελία υποβλήθηκε στην HP. Οι τιμές δεν συμπεριλαμβάνουν φόρους, τέλη και αμοιβές (όπως για εγκατάσταση, αποστολή και διαχείριση) εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στην προσφορά. Εάν επιβάλλεται από το νόμο η παρακράτηση φόρου, παρακαλούμε να επικοινωνήσετε με τον υπεύθυνο για την παραγγελία σας στην

Αριθμός σύμβασης όπου απαιτείται:

HP: .....

Πελάτη: .....

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Διάρκεια Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

HP για να συζητήσετε τις σχετικές διαδικασίες. Η HP θα τιμολογεί χωριστά εύλογες δαπάνες, όπως δαπάνες ταξιδιών που συντρέχουν για την παροχή των επαγγελματικών υπηρεσιών.

6. **Τιμολόγια και Πληρωμή.** Ο Πελάτης συμφωνεί να πληρώνει όλα τα τιμολογηθέντα ποσά εντός σαράντα πέντε (45) ημερών από την ημερομηνία τιμολόγησης της HP. Η HP μπορεί να αναστέλλει ή να ακυρώσει την εκτέλεση ανοικτών Παραγγελιών ή υπηρεσιών, σε περίπτωση μη πληρωμής ληξιπρόθεσμων οφειλών από τον Πελάτη.
7. **Κυριότητα.** Ο κίνδυνος της ζημίας ή απώλειας οιασδήποτε προϊόντος υλισμικού (HW) περιέρχεται στον Πελάτη ή σε εντεταλμένο του Πελάτη πρόσωπο με την παράδοσή του. Η HP παρακρατεί την κυριότητα σε όλα τα προϊόντα υλισμικού (HW) που πωλούνται μέχρις αποπληρωμής τους.
8. **Παράδοση.** Η HP θα καταβάλλει κάθε εμπορικά εύλογη προσπάθεια για να σας παραδίδει τα προϊόντα εγκαίρως. Η HP μπορεί να επιλέξει να παραδώσει το λογισμικό (SW) και τις σχετικές πληροφορίες για το προϊόν ή για την άδεια χρήσης του με ηλεκτρονική διαβίβαση ή φόρτωση (download).
9. **Εγκατάσταση.** Εάν η HP παρέχει εγκατάσταση μαζί με την αγορά του προϊόντος, οι οδηγίες της ιστοσελίδας της HP (οι οποίες είναι διαθέσιμες κατόπιν αίτησης) περιγράφουν τις απαιτήσεις από τον Πελάτη. Η HP θα εκτελέσει τις τυποποιημένες διαδικασίες εγκατάστασης και δοκιμών προκειμένου να πιστοποιήσει την ολοκλήρωσή της.
10. **Υπηρεσίες Υποστήριξης.** Οι υπηρεσίες υποστήριξης της HP θα περιγράφονται στο οικείο Υποστηρικτικό Υλικό, το οποίο θα περιλαμβάνει την περιγραφή της προσφοράς της HP, τις προϋποθέσεις επιλεξιμότητας, τους περιορισμούς της υπηρεσίας και τις υποχρεώσεις του Πελάτη, καθώς και τα συστήματα του Πελάτη που θα υποστηρίζονται.
11. **Επιλεξιμότητα.** Οι υπηρεσίες, υποστήριξη και δεσμεύσεις εγγύησης της HP δεν καλύπτουν απαιτήσεις που προκύπτουν από:
  1. Ακατάλληλη χρήση, προετοιμασία χώρου, ή συνθήκες χώρου ή περιβάλλοντος ή άλλη μη συμμόρφωση με το εκάστοτε εφαρμοστέο Υποστηρικτικό Υλικό,
  2. Τροποποιήσεις ή ακατάλληλη συντήρηση των συστημάτων ή ρύθμιση που δεν έχουν εκτελεσθεί ή εγκριθεί από την HP,
  3. Αστοχία ή λειτουργικούς περιορισμούς οιασδήποτε λογισμικού ή προϊόντος που δεν φέρει τα σήματα της HP και επηρεάζει τα συστήματα για τα οποία παρέχεται υποστήριξη ή υπηρεσίες από την HP,
  4. Μολύνσεις (όπως ιούς, worm, κλπ) που δεν έχουν εισαχθεί από την HP, ή
  5. Κακή χρήση, αμέλεια, ατύχημα, ζημιές από νερά ή φωτιά, ηλεκτρικές διαταραχές, μεταφορά από τον

Αριθμός σύμβασης όπου απαιτείται:

HP: .....

Πελάτη: .....

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Διάρκεια Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Πελάτη, ή άλλα αίτια πέραν του ελέγχου της HP.

- 12. Επαγγελματικές Υπηρεσίες.** Η HP θα παραδώσει όλες τις παραγγελθείσες συμβουλευτικές υπηρεσίες πληροφορικής, υπηρεσίες εκπαίδευσης ή άλλες υπηρεσίες όπως περιγράφεται στο εφαρμοστέο Υποστηρικτικό Υλικό.
- 13. Παραλαβή Επαγγελματικών Υπηρεσιών.** Η διαδικασία παραλαβής (εφόσον υφίσταται) θα περιγράφεται στο εφαρμοστέο Υποστηρικτικό Υλικό και θα εφαρμόζεται μόνο για τα προβλεπόμενα παραδοτέα και δεν θα εφαρμόζεται σε άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες που παρέχονται από την HP.
- 14. Προϋποθέσεις.** Η ικανότητα της HP να παραδώσει υπηρεσίες θα εξαρτάται από την εύλογη και εμπρόθεσμη συνεργασία του Πελάτη και την ακρίβεια και πληρότητα των πληροφοριών που θα χρειασθούμε από τον Πελάτη προκειμένου να παραδώσουμε τις υπηρεσίες.
- 15. Εντολές Αλλαγής.** Κάθε μέρος συμφωνεί να ορίσει έναν υπεύθυνο έργου ο οποίος θα είναι το κεντρικό σημείο επικοινωνίας για τη διαχείριση της παροχής των υπηρεσιών και για την αντιμετώπιση θεμάτων που ενδέχεται να ανακύψουν. Αιτήματα για την αλλαγή του αντικειμένου των υπηρεσιών ή των παραδοτέων θα απαιτούν εντολή αλλαγής υπογεγραμμένη από τα δύο μέρη.
- 16. Επίδοση Προϊόντος.** Όλα τα προϊόντα υλισμικού (HW) που φέρουν σήματα της HP καλύπτονται από τις δηλώσεις περιορισμένης εγγύησης της HP που παραδίδονται μαζί με τα προϊόντα ή διατίθενται με άλλον τρόπο. Η εγγυήσεις υλισμικού (HW) αρχίζουν την ημερομηνία παράδοσης ή εφόσον ισχύει, με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης από την HP ή (σε περίπτωση που η εγκατάσταση καθυστερείται από τον Πελάτη) το αργότερο τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία παράδοσης. Τα προϊόντα που δεν φέρουν σήματα της HP έχουν τις εγγυήσεις που παρέχονται από το αντίστοιχο τρίτο μέρος/ προμηθευτή.
- 17. Επίδοση Λογισμικού (SW).** Η HP εγγυάται ότι τα προϊόντα λογισμικού (SW) που φέρουν τα σήματα της HP θα ανταποκρίνονται ουσιαστικά στις προδιαγραφές τους και δεν θα περιέχουν μολύνσεις κατά το χρόνο της παράδοσης. Οι εγγυήσεις της HP για προϊόντα λογισμικού θα αρχίζουν την ημερομηνία παράδοσης και, εκτός εάν ορίζεται άλλως στο Υποστηρικτικό Υλικό, θα διαρκούν ενενήντα (90) ημέρες. Η HP δεν εγγυάται την αδιάκοπη ή χωρίς σφάλματα λειτουργία των προϊόντων λογισμικού ή ότι τα προϊόντα λογισμικού θα λειτουργούν σε συνδυασμούς υλισμικού και λογισμικού άλλους από αυτούς που επιτρέπονται από την HP στο Υποστηρικτικό Υλικό.
- 18. Επίδοση Υπηρεσιών.** Οι υπηρεσίες εκτελούνται βάσει των γενικά αποδεκτών εμπορικών πρακτικών και τυποποιήσεων. Ο Πελάτης συμφωνεί να κοινοποιήσει εγκαίρως οιοσδήποτε ανησυχίες αφορούν σε αυτές τις υπηρεσίες και η HP θα επανεκτελέσει οποιαδήποτε υπηρεσία δεν πληροί την τυποποίηση αυτή.
- 19. Υπηρεσίες με Παραδοτέα.** Εάν το Υποστηρικτικό Υλικό για τις υπηρεσίες ορίζει συγκεκριμένα παραδοτέα, η HP εγγυάται ότι τα παραδοτέα αυτά θα συμμορφώνονται ουσιαστικά στις έγγραφες προδιαγραφές τους για 30 ημέρες μετά την παράδοση. Εάν ο Πελάτης γνωστοποιήσει στην HP εντός της περιόδου των

Αριθμός σύμβασης όπου απαιτείται:

HP: .....

Πελάτη: .....

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Διάρκεια Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

30 ημερών από την παράδοση, ότι τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές τους, η HP θα διορθώσει προσηκόντως τα παραδοτέα που επηρεάζονται ή θα επιστρέψει στον Πελάτη την αμοιβή που έχει πληρωθεί για τα παραδοτέα αυτά και ο Πελάτης θα επιστρέψει τα παραδοτέα αυτά στην HP.

- 20. Απαιτήσεις Εγγύησης για Προϊόντα.** Όταν λάβουμε μία έγκυρη απαίτηση εγγύησης για ένα προϊόν υλισμικού (HW) ή λογισμικού (SW) της HP, η HP είτε θα επισκευάσει το σχετικό ελάττωμα ή θα αντικαταστήσει το προϊόν. Εάν η HP δεν είναι σε θέση να ολοκληρώσει την επισκευή ή να αντικαταστήσει το προϊόν εντός ευλόγου χρόνου, ο Πελάτης θα δικαιούται πλήρους επιστροφής του αντίτιμου με την προσήκουσα επιστροφή του προϊόντος στην HP (εάν είναι υλισμικό (HW)) ή με την έγγραφη επιβεβαίωση του Πελάτη ότι το σχετικό προϊόν λογισμικού έχει καταστραφεί ή μόνιμα δεν λειτουργεί. Η HP θα πληρώσει για την αποστολή των επισκευασμένων ή αντικατασταθέντων προϊόντων στον Πελάτη και ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την αποστολή του επιστρεφόμενου προϊόντος στην HP.
- 21. Αποζημιώσεις.** Η Σύμβαση αυτή ορίζει το σύνολο των αποζημιώσεων για απαιτήσεις λόγω εγγύησης. Στο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, η HP αποποιείται κάθε άλλη εγγύηση.
- 22. Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας.** Δεν επέρχεται κανενός είδους μεταβίβαση πνευματικής ιδιοκτησίας με τη Σύμβαση αυτή. Ο Πελάτης χορηγεί στην HP τη μη αποκλειστική, παγκόσμια, δωρεάν άδεια και δικαίωμα σε κάθε πνευματική ιδιοκτησία που απαιτείται προκειμένου η HP και οι προσθηθέντες της να εκτελέσουν τις παραγγελθείσες υπηρεσίες. Σε περίπτωση που εκπονούνται παραδοτέα από την HP ειδικώς για τον Πελάτη και ορίζονται ως τέτοια στο Υποστηρικτικό Υλικό, η HP χορηγεί με την παρούσα για τον Πελάτη μία παγκόσμια, μη αποκλειστική, πλήρως πληρωμένη, δωρεάν άδεια αναπαραγωγής και να χρήσης αντιγράφων των παραδοτέων για εσωτερική χρήση.
- 23. Παραβίαση Δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας.** Η HP θα υποστηρίξει και/ή θα διακανονίσει οποιαδήποτε αξίωση προβάλλεται εναντίον του Πελάτη, σύμφωνα με την οποία προϊόν ή υπηρεσία που φέρει τα σήματα της HP και παρασχέθηκε με την παρούσα Σύμβαση παραβιάζει δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας τρίτου μέρους. Η HP θα βασισθεί στην προσήκουσα ειδοποίηση του Πελάτη σε σχέση με την αξίωση και στη συνεργασία με την υπεράσπισή μας. Η HP μπορεί να τροποποιήσει το προϊόν ή την υπηρεσία έτσι ώστε να καταστεί ουσιαστικά ισοδύναμη και να μην παραβιάζει δικαιώματα τρίτων, ή μπορεί να αγοράσει την άδεια. Εάν οι εναλλακτικές αυτές λύσεις δεν είναι εφικτές, θα επιστρέψουμε στον Πελάτη το ποσό που καταβλήθηκε για το αντίστοιχο προϊόν εντός του πρώτου έτους ή για την αναπόσβεστη αξία του έκτοτε ή, σε περίπτωση υπηρεσιών υποστήριξης, το ισοζύγιο οποιουδήποτε προ-πληρωθέντος ποσού ή, για επαγγελματικές υπηρεσίες, το ποσό που έχει καταβληθεί. Η HP δεν ευθύνεται για αξιώσεις που ανακύπτουν από οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών. Η ενότητα αυτή θα εφαρμόζεται επίσης στα παραδοτέα που ορίζονται ως τέτοια στο σχετικό Υποστηρικτικό Υλικό με την εξαίρεση ότι η HP δεν θα ευθύνεται για απαιτήσεις που προκύπτουν από το περιεχόμενο ή σχέδια παραδοτέων που έχουν παρασχεθεί από τον Πελάτη.
- 24. Χορήγηση Άδειας.** Η HP χορηγεί στον Πελάτη μια μη αποκλειστική άδεια χρήσης της έκδοσης ή αναβάθμισης του λογισμικού (SW) που φέρει τα σήματα της HP όπως αναφέρεται στην Παραγγελία. Η

Αριθμός σύμβασης όπου απαιτείται:

HP: .....

Πελάτη: .....

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Διάρκεια Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

επιτρεπόμενη χρήση είναι μόνον για εσωτερικούς σκοπούς (και όχι για περαιτέρω μεταπώληση) και υπόκειται σε συγκεκριμένες πληροφορίες άδειας χρήσης λογισμικού που εσωκλείονται στο προϊόν ή αναφέρονται στο Υποστηρικτικό του Υλικό. Η χρήση του λογισμικού που δε φέρει τα σήματα της HP θα διέπεται από τους όρους άδειας χρήσης του τρίτου μέρους.

- 25. Αναβαθμίσεις.** Ο Πελάτης μπορεί να παραγγείλει νέες εκδόσεις λογισμικού, αναβαθμίσεις έκδοσης ή συντήρησης («Αναβαθμίσεις»), εφόσον διατίθενται, χωριστά ή μέσω μίας σύμβασης υποστήριξης λογισμικού της HP. Επιπρόσθετες άδειες ή επιπλέον αμοιβή μπορεί να εφαρμόζονται για τις Αναβαθμίσεις αυτές ή για τη χρήση του λογισμικού σε αναβαθμισμένο περιβάλλον. Οι Αναβαθμίσεις διέπονται από τους ισχύοντες όρους άδειας κατά το χρόνο που η HP τους καθιστά διαθέσιμους στον Πελάτη.
- 26. Περιορισμοί Αδειών.** Η HP μπορεί να παρακολουθεί τη συμμόρφωσή σας με τους περιορισμούς της χρήσης/άδειας εξ αποστάσεως και, εάν η HP διαθέσει πρόγραμμα διαχείρισης αδειών χρήσης, ο Πελάτης συμφωνεί να το εγκαταστήσει και χρησιμοποιήσει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Ο Πελάτης μπορεί να δημιουργήσει αντίγραφα ή προσαρμογές του αδειοδοτηθέντος προϊόντος λογισμικού μόνο για λόγους αρχειοθέτησης ή όταν αυτό είναι σημαντικό βήμα για την εξουσιοδοτημένη χρήση του λογισμικού. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτό το αντίγραφο αρχείου χωρίς να πληρώσει για επιπλέον άδεια μόνο όταν το αρχικό σύστημα δεν λειτουργεί. Ο Πελάτης δεν μπορεί να αντιγράψει το λογισμικό ή να το χρησιμοποιήσει ή να το διαθέσει με άλλον τρόπο σε οποιοδήποτε δημόσιο ή εξωτερικό καταναμημένο δίκτυο. Οι άδειες που επιτρέπουν τη χρήση στο τοπικό δίκτυο (intranet) του Πελάτη απαιτούν περιορισμένη πρόσβαση μόνον από εξουσιοδοτημένους χρήστες. Επίσης ο Πελάτης δεν θα τροποποιήσει (modify), αναστρέψει τη δομή (reverse engineer), αποσυνθέσει τον πηγαίο κώδικα (disassemble), αποκρυπτογραφήσει (decrypt), αναστρέψει τη μεταγλώττιση (decompile) ή δημιουργήσει παράγωγα έργα του λογισμικού για το οποίο του χορηγείται άδεια με την παρούσα Σύμβαση, εκτός εάν επιτρέπεται από το νόμο, οπότε ο Πελάτης θα παράσχει στην HP εύλογα λεπτομερείς πληροφορίες για τις ενέργειες αυτές.
- 27. Διάρκεια και Καταγγελία της Άδειας.** Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά, οποιαδήποτε άδεια χρήσης που χορηγείται είναι διαρκής, υπό τον όρο ωστόσο ότι εάν ο Πελάτης δεν συμμορφωθεί με τους όρους της παρούσας Σύμβασης, η HP μπορεί να καταγγείλει την άδεια με έγγραφη ειδοποίηση. Αμέσως μετά την καταγγελία, ή σε περίπτωση άδειας ορισμένου χρόνου, με τη λήξη, ο Πελάτης είτε θα καταστρέψει όλα τα αντίγραφα του λογισμικού ή θα τα επιστρέψει στην HP, με την εξαίρεση ενός αντιγράφου που ο Πελάτης μπορεί να κρατήσει για αρχειακούς σκοπούς μόνον.
- 28. Μεταβίβαση Άδειας Χρήσης.** Ο Πελάτης δεν μπορεί να παραχωρήσει περαιτέρω, εκχωρήσει, μεταβιβάσει, μισθώσει ή εκμισθώσει το λογισμικό ή την άδεια χρήσης του λογισμικού εκτός εάν επιτρέπεται από την HP. Οι άδειες χρήσης λογισμικού που φέρουν τα σήματα της HP μπορούν γενικά να μεταβιβασθούν κατόπιν πρότερης έγγραφης εξουσιοδότησης της HP και καταβολής σε αυτήν της ισχύουσας χρέωσης. Με τη μεταβίβαση αυτή, τα δικαιώματα του Πελάτη λήγουν και ο Πελάτης θα μεταφέρει όλα τα αντίγραφα του λογισμικού στον εκδοχέα. Ο εκδοχέας πρέπει να συμφωνήσει εγγράφως

Αριθμός σύμβασης όπου απαιτείται:

HP: .....

Πελάτη: .....

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Διάρκεια Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

ότι δεσμεύεται από τους ισχύοντες όρους της άδειας χρήσης λογισμικού. Ο Πελάτης μπορεί να μεταβιβάσει λογισμικό συσκευών (firmware) μόνον με τη μεταβίβαση του συνδεδεμένου υλισμικού (HW).

- 29. Συμμόρφωση με την Άδεια Χρήσης.** Η HP μπορεί να ελέγξει τη συμμόρφωση του Πελάτη με τους όρους της άδειας χρήσης λογισμικού. Κατόπιν εύλογης ειδοποίησης, η HP μπορεί να διεξάγει έλεγχο κατά τη διάρκεια των συνηθισμένων ωρών εργασίας (αναλαμβάνοντας η HP το κόστος του ελεγκτή). Εάν ένας έλεγχος αποκαλύψει λιγότερες καταβολές από τις οφειλόμενες, τότε ο Πελάτης θα καταβάλει στην HP τις οφειλόμενες αυτές πληρωμές. Εάν οι οφειλόμενες πληρωμές που αποκαλύφθηκαν υπερβαίνουν το πέντε (5) τοις εκατό του συμβατικού τιμήματος, ο Πελάτης θα αποζημιώσει την HP για τα έξοδα του ελεγκτή.
- 30. Εμπιστευτικότητα.** Πληροφορίες που ανταλλάσσονται με τη Σύμβαση αυτή θα αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικές, εφόσον δηλώνονται ως τέτοιες κατά την αποκάλυψή τους, ή εάν ευλόγως θα έπρεπε να θεωρούνται εμπιστευτικές λόγω των συνθηκών υπό τις οποίες αποκαλύφθηκαν. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες μπορούν να χρησιμοποιούνται μόνο για το σκοπό της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων ή για την άσκηση των δικαιωμάτων σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση και μπορούν να κοινοποιούνται σε υπαλλήλους, αντιπροσώπους ή αντισυμβαλλομένους, οι οποίοι απαιτείται να γνωρίζουν τις πληροφορίες για τον σκοπό αυτόν. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες θα προστατεύονται με εύλογη φροντίδα ώστε να αποτραπεί η χωρίς άδεια χρήση τους ή η αποκάλυψή τους για τρία (3) έτη από την ημερομηνία της παραλαβής ή (εάν είναι μεγαλύτερη) για την περίοδο που οι πληροφορίες αυτές παραμένουν εμπιστευτικές. Αυτές οι υποχρεώσεις δεν καλύπτουν πληροφορίες που: (i) είναι γνωστές ή καθίστανται γνωστές στον παραλήπτη χωρίς υποχρέωση εμπιστευτικότητας, (ii) έχουν αναπτυχθεί από τον παραλήπτη ανεξάρτητα, ή (iii) η αποκάλυψή τους απαιτείται από το νόμο ή δημόσια αρχή.
- 31. Προσωπικές Πληροφορίες.** Κάθε μέρος θα συμμορφώνεται με τις αντίστοιχες υποχρεώσεις του σύμφωνα με την εφαρμοστέα νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων. Η HP δεν σκοπεύει να έχει πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα κατά την παροχή των υπηρεσιών. Στο βαθμό που η HP έχει πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα του Πελάτη τα οποία έχουν αποθηκευτεί σε σύστημα ή μηχανήμα του Πελάτη, η πρόσβαση αυτή πιθανολογείται ότι θα είναι τυχαία και ο Πελάτης θα παραμείνει υπεύθυνος επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων του Πελάτη, σε κάθε περίπτωση. Η HP θα χρησιμοποιήσει προσωπικά δεδομένα στα οποία έχει πρόσβαση αποκλειστικά για τους σκοπούς της παροχής των υπηρεσιών που έχουν παραγγελθεί.
- 32. Χρήση από την κυβέρνηση των Ηνωμένων Πολιτειών.** Εάν η άδεια χρήσης του λογισμικού χορηγείται στον Πελάτη για χρήση κατά την εκτέλεση κύριας ή υπεργολαβικής σύμβασης με κρατικές υπηρεσίες των ΗΠΑ, ο Πελάτης συμφωνεί ότι σύμφωνα με τους Κανονισμούς FAR 12.211 και 12.212, το λογισμικό εμπορικού ηλεκτρονικού υπολογιστή, η τεκμηρίωση και τα τεχνικά δεδομένα εμπορικών αντικειμένων λαμβάνουν άδεια χρήσης σύμφωνα με τα πρότυπα εμπορικής άδειας της HP.
- 33. Συμμόρφωση με κανονισμούς εξαγωγών.** Προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχονται σύμφωνα με τους παρόντες όρους προορίζονται για εσωτερική χρήση του Πελάτη και όχι για μεταπώληση. Εάν ο Πελάτης εξάγει, εισάγει ή άλλως μεταφέρει προϊόντα ή/και παραδοτέα που παρέχονται με τους παρόντες όρους, ο

Αριθμός σύμβασης όπου απαιτείται:

HP: .....

Πελάτη: .....

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Διάρκεια Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για τη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς, και για την απόκτηση των απαιτούμενων εξουσιοδοτήσεων εισαγωγής και εξαγωγής. Η HP μπορεί να αναστείλει την εκτέλεση των εργασιών της υπό την παρούσα Σύμβαση στο μέτρο που επιβάλλεται από το νόμο που ισχύει για οποιοδήποτε από τα δύο μέρη.

- 34. Περιορισμός της ευθύνης.** Η ευθύνη της HP έναντι του Πελάτη υπό τη Σύμβαση αυτή περιορίζεται στο ποσό του 1,000,000 δολαρίων ΗΠΑ ή στο ποσό που οφείλεται από τον Πελάτη στην HP για τη σχετική Παραγγελία, όποιο εκ των δύο είναι μεγαλύτερο. Ούτε ο Πελάτης ούτε η HP θα ευθύνεται για απώλεια εισοδημάτων ή διαφυγόντα κέρδη, έξοδα λόγω διακοπής λειτουργίας, απώλειας ή καταστροφής δεδομένων ή έμμεσες, ειδικές ή αποθετικές δαπάνες ή ζημιές. Ο όρος αυτός δεν περιορίζει την ευθύνη οιαδήποτε εκ των μερών για: χωρίς άδεια χρήση πνευματικής ιδιοκτησίας, θάνατο ή σωματική βλάβη που προκλήθηκε από αμέλειά τους, απάτη, δόλια αθέτηση της Σύμβασης και οποιαδήποτε άλλη ευθύνη που δεν δύναται να αποκλεισθεί ή περιορισθεί από το εφαρμοστέο δίκαιο.
- 35. Διαφορές.** Εάν ο Πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος με οποιοδήποτε προϊόν ή υπηρεσία αγόρασε σύμφωνα με τους παρόντες όρους και διαφωνεί με την λύση που θα προτείνει η HP, συμφωνούμε από κοινού να κλιμακώσουμε προσηκόντως το θέμα σε επίπεδο Αντιπροέδρου (ή αντίστοιχο εντεταλμένο), στους αντίστοιχους οργανισμούς μας με σκοπό τη φιλική επίλυση της διαφοράς, με κάθε επιφύλαξη για την μετέπειτα άσκηση των νομίμων δικαιωμάτων μας.
- 36. Ανωτέρα βία.** Κανένα μέρος δεν θα ευθύνεται για καθυστερήσεις στην εκτέλεση ή για μη εκτέλεση λόγω αιτιών πέραν του εύλογου ελέγχου του, εξαιρουμένων των υποχρεώσεων πληρωμής.
- 37. Καταγγελία.** Οιοδήποτε των μερών μπορεί να καταγγείλει τη Σύμβαση αυτή με έγγραφη προειδοποίηση εάν το άλλο μέρος αδυνατεί να συμμορφωθεί με οποιαδήποτε ουσιώδη υποχρέωση και αδυνατεί να θεραπεύσει αυτή την παραβίαση εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος από την έγγραφη ειδοποίησή του για τις λεπτομέρειες. Εάν οιοδήποτε μέρος καταστεί αφερέγγυο, αδυνατεί να πληρώσει τα ληξιπρόθεσμα χρέη του, καταθέσει αίτηση για ή καταστεί σε πτώχευση ή για να ή διορισθεί εκκαθαριστής ή εκχωρηθούν τα περιουσιακά του στοιχεία, το άλλο μέρος μπορεί να καταγγείλει τη Σύμβαση και να ακυρώσει όλες τις μη εκπληρωθείσες υποχρεώσεις. Οι όροι της Σύμβασης που εκτείνονται εκ της φύσης τους πέραν της καταγγελίας ή λήξης της Σύμβασης θα παραμείνουν ισχύοντες μέχρις εκπληρώσεώς τους και θα εφαρμόζονται στους αντίστοιχους διαδόχους και στους επιτρεπόμενους εκδοχείς και των δύο μερών.
- 38. Γενικά.** Η Σύμβαση αυτή αποτελεί τη συνολική μας συμφωνία σε σχέση με το αντικείμενό της και υπερισχύει κάθε προγενέστερης επικοινωνίας ή τυχόν υφιστάμενων συμβάσεων. Τροποποιήσεις της Σύμβασης αυτής θα γίνονται με έγγραφο υπογεγραμμένο από τα δύο μέρη. Η Σύμβαση θα διέπεται από το δίκαιο του τόπου της HP ή Συνδεδεμένης Επιχείρησης της HP που αποδέχεται την Παραγγελία και τα δικαστήρια του τόπου αυτού θα έχουν δικαιοδοσία, ωστόσο η HP ή η Συνδεδεμένη Επιχείρησή της μπορεί να καταθέσει αγωγή για πληρωμή στον τόπο της έδρας του νομικού προσώπου του Πελάτη που απέστειλε την Παραγγελία. Ο Πελάτης και η HP συμφωνούν ότι η Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τις Συμβάσεις Διεθνών Πωλήσεων Αγαθών δεν εφαρμόζεται. Απαιτήσεις που προκύπτουν ή

Αριθμός σύμβασης όπου απαιτείται:

HP: .....

Πελάτη: .....

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Διάρκεια Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

υποβάλλονται στις Ηνωμένες Πολιτείες θα διέπονται από το δίκαιο της Πολιτείας της ..... ,  
αποκλειομένων των κανόνων Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου.

## ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΟ ΦΥΛΛΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Το παρόν Συμπληρωματικό φύλλο δεδομένων ορίζει τις πρόσθετες γενικές απαιτήσεις και τους περιορισμούς που διέπουν τις προσφορές υποστήριξης της HP, οι οποίες εξειδικεύονται στα έντυπα δεδομένων που αφορούν τις προσφορές, με την εξαίρεση των προσφορών υποστήριξης που παρέχονται από το Λογισμικό HP.

### 1. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- **Υποστήριξη υλικού - Γενικά κριτήρια επιλεξιμότητας.** Προκειμένου να πληρούν τα κριτήρια υποστήριξης, τα προϊόντα υλικού πρέπει να βρίσκονται σε καλή λειτουργική κατάσταση, όπως αυτή καθορίζεται ευλόγως από την HP. Επίσης, πρέπει να διατηρείτε τα επιλέξιμα προϊόντα ενημερωμένα με την πιο πρόσφατη διαμόρφωση και έκδοση που καθορίζεται από την HP.
- **Επιστροφή στην υποστήριξη μετά από διακοπή.** Εάν διακόψετε την υποστήριξη, η HP μπορεί να σας χρεώσει πρόσθετη αμοιβή για να ξαναρχίσει η υποστήριξη ή να απαιτήσει από εσάς να κάνετε ορισμένες αναβαθμίσεις στο υλικό ή στο λογισμικό.
- **Χρήση ιδιόκτητων εργαλείων υπηρεσιών.** Η HP μπορεί να σας ζητήσει τη χρήση ορισμένου συστήματος υλικού ή/και λογισμικού και διαγνωστικών ελέγχων και προγραμμάτων συντήρησης δικτύου («Ιδιότητα Εργαλεία Υπηρεσιών»), καθώς και συγκεκριμένα εργαλεία διαγνωστικών ελέγχων που μπορεί να περιλαμβάνονται στο σύστημά σας. Τα Ιδιότητα Εργαλεία Υπηρεσιών συνιστούν και παραμένουν μοναδική και αποκλειστική ιδιοκτησία της HP, ενώ παρέχονται «ως έχουν». Τα Ιδιότητα Εργαλεία Υπηρεσιών μπορεί να είναι τοποθετημένα στα συστήματα ή στους τόπους εγκατάστασής σας. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα Ιδιότητα Εργαλεία Υπηρεσιών μόνο κατά τη σχετική περίοδο κάλυψης της Υποστήριξης και μόνο όπως επιτρέπεται από την HP. Δεν επιτρέπεται η πώληση, μεταβίβαση, εκχώρηση, ενεχυρίαση ή η με οποιονδήποτε τρόπο επιβάρυνση ή διαβίβαση των Ιδιοκτητών Εργαλείων Υπηρεσιών. Με τη λήξη της Υποστήριξης, οφείλετε να επιστρέψετε τα Ιδιότητα Εργαλεία Υπηρεσιών ή να επιτρέψετε στην HP να τα απομακρύνει. Θα πρέπει επίσης:
  - να επιτρέψετε στην HP να διατηρεί τα Ιδιότητα Εργαλεία Υπηρεσιών στα συστήματα ή στους τόπους εγκατάστασής σας, και να συνδράμετε την HP στη λειτουργία τους,
  - να εγκαταστήσετε τα Ιδιότητα Εργαλεία Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων οποιωνδήποτε αναβαθμίσεων και ενημερώσεων κώδικα,
  - να χρησιμοποιήσετε τη δυνατότητα ηλεκτρονικής μεταφοράς δεδομένων για να ενημερώνετε την HP σχετικά με συμβάντα που εντόπισε το λογισμικό,
  - εάν χρειαστεί, να προμηθευτείτε τον εξοπλισμό εξ' αποστάσεως σύνδεσης που καθορίζει η HP για συστήματα με υπηρεσίες εξ' αποστάσεως διάγνωσης,
  - να παρέχετε εξ' αποστάσεως συνδεσιμότητα μέσω εγκεκριμένης γραμμής επικοινωνίας.



Αριθμός σύμβασης όπου απαιτείται:

HP: .....

Πελάτη: .....

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Διάρκεια Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

## 2. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

- **Τοπική διαθεσιμότητα υποστήριξης.** Ορισμένες προσφορές, χαρακτηριστικά και κάλυψη (και τα σχετικά προϊόντα) μπορεί να μην είναι διαθέσιμα σε όλες τις χώρες ή περιοχές. Επιπλέον, η παροχή υποστήριξης εκτός των ισχυουσών περιοχών κάλυψης της HP μπορεί να υπόκειται σε έξοδα μετακίνησης, μεγαλύτερους χρόνους απόκρισης, μειωμένες δεσμεύσεις αποκατάστασης ή επιδιόρθωσης, και μειωμένες ώρες κάλυψης.
- **Υποστήριξη έκδοσης.** Με εξαίρεση κάθε περί του αντιθέτου συμφωνία με την HP, και για τις προσφορές που δεν παρέχονται από το Λογισμικό HP, η HP παρέχει υποστήριξη μόνο για την ισχύουσα έκδοση και την αμέσως προηγούμενη έκδοση του λογισμικού HP, και μόνο υπό την προϋπόθεση ότι το λογισμικό HP χρησιμοποιείται με υλικό ή λογισμικό που περιλαμβάνεται σε διαμορφώσεις καθορισμένες από την HP και στο καθορισμένο επίπεδο της έκδοσης. «Έκδοση» νοείται η έκδοση λογισμικού που περιέχει καινούργιες λειτουργίες, βελτιώσεις ή/και ενημερώσεις συντήρησης, ή για συγκεκριμένο λογισμικό, ένα σύνολο αναθεωρήσεων σε ενιαίο πακέτο που διατίθεται ως τέτοιο στους πελάτες μας.
- **Αλλαγή θέσης εγκατάστασης και αντίκτυπος στην Υποστήριξη.** Η αλλαγή της θέσης εγκατάστασης των όποιων καλυπτόμενων από υποστήριξη προϊόντων είναι δική σας ευθύνη και εξαρτάται από την τοπική διαθεσιμότητα και τις αλλαγές στις αμοιβές. Ενδέχεται να χρειαστεί εκ των προτέρων εύλογη ειδοποίηση προς την HP για την έναρξη της υποστήριξης μετά την αλλαγή της θέσης εγκατάστασης. Όσον αφορά τα προϊόντα, η οποιαδήποτε αλλαγή στη θέση της εγκατάστασής τους υπόκειται εξίσου στους όρους της άδειας χρήσης που τα διέπει.
- **Υποστήριξη πολλών προμηθευτών.** Η HP παρέχει υποστήριξη για συγκεκριμένα προϊόντα που δεν φέρουν την επωνυμία της. Το σχετικό φύλλο δεδομένων καθορίζει τα επίπεδα διαθεσιμότητας και κάλυψης και η υποστήριξη θα παρέχεται ανάλογα, ανεξάρτητα από το εάν τα Προϊόντα που δεν φέρουν την επωνυμία της HP καλύπτονται από εγγύηση ή όχι. Η HP δύναται να διακόψει την υποστήριξη των προϊόντων που δεν φέρουν την επωνυμία της HP, εάν ο κατασκευαστής ή ο εκχωρών την άδεια πάψει να παρέχει υποστήριξη για αυτά τα προϊόντα.
- **Τροποποιήσεις.** Οφείλετε να επιτρέπετε στην HP, έπειτα από αίτημά της και χωρίς πρόσθετη χρέωση, να προβαίνει σε τροποποίηση των προϊόντων με σκοπό τη βελτίωση της λειτουργίας, της δυνατότητας υποστήριξης και της αξιοπιστίας, ή προκειμένου να πληροί τις νόμιμες προϋποθέσεις.

## 3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- **Πρόσβαση στην τοποθεσία και το προϊόν.** Οφείλετε να παρέχετε στην HP δυνατότητα πρόσβασης στα προϊόντα που καλύπτονται από την υποστήριξη, και κατά περίπτωση, επαρκή χώρο εργασίας και διευκολύνσεις σε μία λογική απόσταση από τα προϊόντα, πρόσβαση σε πόρους πελατών, χρήση πληροφοριών και πρόσβαση σε εγκαταστάσεις, όπως αυτά έχουν εύλογα καθοριστεί ως απαραίτητα από την HP για την επισκευή των προϊόντων, και να πληροίτε τις λοιπές προϋποθέσεις για πρόσβαση που περιγράφονται στο σχετικό φύλλο δεδομένων. Εάν αδυνατείτε να παράσχετε την απαιτούμενη πρόσβαση με αποτέλεσμα την αδυναμία της HP να παρέχει υποστήριξη, η τελευταία έχει το δικαίωμα να σας χρεώσει για την κλήση υποστήριξης με βάση το δημοσιευμένο τιμοκατάλογο υπηρεσιών της HP. Έχετε την ευθύνη για την απομάκρυνση τυχόν ακατάλληλων για υποστήριξη προϊόντων, όπως θα καθορίσει η HP, ώστε να της επιτραπεί η παροχή υποστήριξης. Εάν η παροχή υποστήριξης γίνει πιο δύσκολη λόγω ακατάλληλων προϊόντων, η HP θα σας χρεώσει για την επιπλέον εργασία με βάση το δημοσιευμένο τιμοκατάλογο υπηρεσιών της HP.
- **Άδειες χρήσης.** Μπορείτε να αγοράσετε τη διαθέσιμη υποστήριξη προϊόντος για τα προϊόντα της HP μόνο εάν αποδείξετε ότι είστε νόμιμος κάτοχος της ανάλογης άδειας χρήσης HP για τα προϊόντα, και

Αριθμός σύμβασης όπου απαιτείται:

HP: .....

Πελάτη: .....

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Διάρκεια Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

δεν επιτρέπεται η αλλαγή ή η τροποποίηση των προϊόντων εκτός κι αν σας έχει δοθεί σχετική εξουσιοδότηση από την HP.

- **Τεκμηρίωση υποστήριξης λογισμικού και δικαίωμα αντιγραφής.** Επιτρέπεται η αντιγραφή των ενημερώσεων τεκμηρίωσης μόνο εάν αγοράσατε το δικαίωμα αντιγραφής τους για τα συνδεδεμένα προϊόντα. Τα αντίγραφα πρέπει να περιλαμβάνουν το κατάλληλο εμπορικό σήμα της HP και τις σχετικές σημειώσεις περί πνευματικών δικαιωμάτων.
- **Μισθωμένες μονάδες.** Η HP διατηρεί το δικαίωμα κυριότητας και εσείς φέρετε την ευθύνη για τον κίνδυνο απώλειας ή βλάβης των μισθωμένων μονάδων, εφόσον αυτές παρέχονται κατά την κρίση της HP στο πλαίσιο των υπηρεσιών υποστήριξης εξοπλισμού ή των υπηρεσιών εγγύησης. Αυτές οι μονάδες θα πρέπει να επιστραφούν στην HP άνευ εμπράγματων βαρών ή επιβαρύνσεων κατά τη λήξη της περιόδου μίσθωσης.
- **Υποστήριξη υλικού: Συμβατά καλώδια και σύνδεσμοι.** Οφείλετε να συνδέσετε τα προϊόντα εξοπλισμού που καλύπτονται από την υποστήριξη με καλώδια και συνδέσμους (συμπεριλαμβανομένων οπτικών ινών, κατά περίπτωση) τα οποία είναι συμβατά με το σύστημα, σύμφωνα με το εγχειρίδιο οδηγιών χρήσεως του κατασκευαστή.
- **Διατήρηση εφεδρικών αντιγράφων.** Για την ανάκτηση απωλεσθέντων ή τροποποιημένων αρχείων, δεδομένων ή προγραμμάτων που σας ανήκουν, πρέπει να διατηρείτε ένα ξεχωριστό σύστημα ή διαδικασία τήρησης εφεδρικών αρχείων που να μην εξαρτάται από τα προϊόντα που καλύπτει η υποστήριξη.
- **Προσωρινές επιδιορθώσεις.** Οφείλετε να εφαρμόσετε τις προσωρινές διαδικασίες ή επιδιορθώσεις που θα παρέχει η HP κατά το διάστημα που εργάζεται για την ανεύρεση μόνιμων λύσεων.
- **Επικίνδυνο περιβάλλον.** Οφείλετε να ειδοποιήσετε την HP σε περίπτωση που χρησιμοποιείτε τα προϊόντα σε περιβάλλον που ενδεχομένως θέτει σε κίνδυνο την υγεία ή την ασφάλεια των υπαλλήλων ή των υπεργολάβων της HP. Η HP μπορεί να σας ζητήσει να διατηρήσετε αυτά τα προϊόντα υπό την επίβλεψή της και μπορεί να αναβάλει την παροχή της υπηρεσίας έως ότου εξαλείψετε αυτούς τους κινδύνους.
- **Εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος.** Όταν η HP παρέχει υποστήριξη στον τόπο εγκατάστασής σας, θα πρέπει ένας αντιπρόσωπος σας να είναι παρών.
- **Κατάλογος προϊόντων.** Οφείλετε να καταρτίσετε, να διατηρείτε και να ενημερώνετε κατάλογο με όλα τα προϊόντα που είναι σε υποστήριξη συμπεριλαμβανομένων: της θέσης εγκατάστασής τους, των σειριακών αριθμών, των καθορισμένων από την HP ανιχνευτών συστήματος, και των επιπέδων κάλυψης.
- **Κέντρα επίλυσης προβλημάτων εξουσιοδοτημένων καλούντων.** Οφείλετε να ορίσετε έναν εύλογο αριθμό ατόμων, όπως θα καθοριστεί από την HP και τον Πελάτη («Εξουσιοδοτημένοι καλούντες»), οι οποίοι θα έχουν πρόσβαση στα τηλεφωνικά κέντρα Εξυπηρέτησης πελατών της HP («Κέντρα Επίλυσης Προβλημάτων») ή σε ηλεκτρονικά εργαλεία βοήθειας.
- **Προσόντα των καλούντων στα κέντρα επίλυσης προβλημάτων.** Οι Εξουσιοδοτημένοι καλούντες πρέπει να έχουν γενική γνώση του αντικειμένου και να έχουν την τεχνική δεξιότητα στη διοίκηση συστημάτων, τη διαχείριση συστημάτων και, όπου χρειάζεται, στη διοίκηση δικτύου και στις δοκιμές διαχείρισης και διάγνωσης. Η HP μπορεί να αναθεωρήσει και να συζητήσει μαζί σας την όποια εμπειρία των Εξουσιοδοτημένων ατόμων για κλήσεις ώστε να καθορίσει την αρχική καταλληλότητά

Αριθμός σύμβασης όπου απαιτείται:

HP: .....

Πελάτη: .....

Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

Διάρκεια Ισχύος (εάν εφαρμόζεται):.....

τους. Σε περίπτωση που προκύψει κάποιο ζήτημα κατά τη διάρκεια κάποιας κλήσης στο Κέντρο Επίλυσης Προβλημάτων, το οποίο, κατά την εύλογη κρίση της HP, μπορεί να οφείλεται στην έλλειψη γενικής εμπειρίας και εκπαίδευσης του Εξουσιοδοτημένου καλούντος, μπορεί να σας ζητηθεί η αντικατάστασή του. Όλα τα Εξουσιοδοτημένα άτομα για κλήσεις πρέπει να έχουν τον κατάλληλο ανιχνευτή συστήματος όπως σας δόθηκε κατά την έναρξη ισχύος της Υποστήριξης. Τα Κέντρα Επίλυσης Προβλημάτων μπορεί να παρέχουν υποστήριξη στα Αγγλικά ή στην τοπική γλώσσα/ες, ή και στα δύο.

#### 4. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- **Ακύρωση.** Εκτός εάν έχει συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά, μπορείτε να ακυρώσετε παραγγελίες υποστήριξης ή να αφαιρέσετε προϊόντα από την υποστήριξη με γραπτή ειδοποίηση προ 30 (τριάντα) ημερών. Η HP μπορεί να διακόψει την υποστήριξη για τα προϊόντα και για συγκεκριμένες υπηρεσίες υποστήριξης που δεν συμπεριλαμβάνονται πλέον στην παροχή υποστήριξης της HP, με γραπτή ειδοποίηση προ 60 (εξήντα) ημερών, εκτός αν άλλως έχει συμφωνηθεί εγγράφως. Εάν ακυρώσετε προπληρωμένη υποστήριξη, η HP θα σας επιστρέψει ένα ποσό ανάλογο με την προπληρωμένη υποστήριξη που δεν έχει χρησιμοποιηθεί, αφαιρούμενων τυχόν χρεώσεων για πρόωρη καταγγελία ή για οποιοδήποτε περιορισμό, όπως μπορεί εγγράφως να συμφωνείται.
- **Τιμές.** Με εξαίρεση την προπληρωμένη υποστήριξη ή εφόσον έχει συμφωνηθεί άλλως εγγράφως, η HP μπορεί να αλλάξει τις τιμές υποστήριξης με γραπτή ειδοποίηση προ 60 (εξήντα) ημερών.
- **Πρόσθετες υπηρεσίες.** Οι πρόσθετες υπηρεσίες που παρέχονται από την HP μετά από σχετικό αίτημά σας και οι οποίες δεν περιλαμβάνονται στην αγορασμένη από εσάς υποστήριξη θα χρεώνονται σύμφωνα με τις ισχύουσες δημοσιευμένες τιμές για τις υπηρεσίες που ισχύουν στη χώρα παροχής της υπηρεσίας.
- **Εξαρτήματα αντικατάστασης.** Τα εξαρτήματα (ανταλλακτικά) που παρέχονται βάσει της υποστήριξης υλικού μπορεί να είναι ολόκληρες μονάδες αντικατάστασης ή να είναι καινούργια ή εφάμιλλα λειτουργικά με καινούργια ως προς την απόδοση και την αξιοπιστία και έχουν εγγύηση ως καινούργια. Η κυριότητα των εξαρτημάτων που αντικαθίστανται περιέρχεται στην κυριότητα της HP, εκτός εάν η τελευταία συμφωνήσει διαφορετικά και καταβάλετε τις όποιες ισχύουσες χρεώσεις.