

## דף מידע נוסף

דף מידע נוסף זה מפרט דרישות כלליות והגבלות כלליות על החלות על הצעות התמיכה של HP והמתוספות על המצוין בדפי המידע הספציפיים של כל הצעה, למעט הצעות תמיכה המסופקות על ידי HP Software.

### 1. זכאות לשירות

- **תמיכת חומרה-זכאות כללית.** על מוצרי חומרה להיות במצב תקין, כפי שייקבע באופן סביר על ידי HP, על מנת להיות זכאים לקבלת תמיכה. כמו כן, עליך לוודא כי המוצרים הזכאים לתמיכה יהיו בתצורה ובגרסה העדכניות ביותר המצוינות על ידי HP.
- **חזרה לתמיכה.** במקרה שתניח לרצף התמיכה להיפסק, HP תהא רשאית לגבות ממך תשלום נוסף עלשם חידוש התמיכה או לדרוש ממך לבצע שדרוגי חומרה או תוכנה מסוימים.
- **שימוש בכלי שירות קנייניים.** HP רשאית לדרוש ממך להשתמש בתוכנות מסוימות לאבחון ולתחזוקה של חומרה ו/או של מערכות ורשתות תוכנה ("כלי שירות קנייניים"), וכן בכלי אבחון מסוימים שעשויים להיות חלק מהמערכת שלך. כלי השירות הקנייניים הנם ויישאר קניינה הבלעדי של HP, והם יסופקו כפי שהם (AS IS). כלי השירות הקנייניים עשויים להיות מאוחסנים במערכתך או באתריך. הנך רשאי להשתמש בכלי השירות הקנייניים אך ורק במהלך תקופת התמיכה הרלבנטית, ורק כפי שהתירה HP, ואינך רשאי למכור, להעביר, להמחות, למשכן או לשעבד, או למסור את כלי השירות הקנייניים בדרך כלשהי. בסיום תקופת התמיכה תחזיר את כלי השירות הקנייניים או תאפשר ל-HP להסירם. כמו כן, תידרש לבצע את הפעולות הבאות:
  - לאפשר ל-HP לאחסן את כלי השירות הקנייניים במערכתך או באתריך, ולסייע ל-HP בהפעלתם;
  - להתקין את כלי השירות הקנייניים, לרבות התקנה של עדכונים ותוספות נחוצים כלשהם;
  - להשתמש ביכולת העברת הנתונים האלקטרונית על מנת להודיע ל-HP אודות אירועים שווהו על ידי התוכנה;
  - במידת הצורך, לרכוש חומרת חיבור מרחוק על פי הוראות HP עבור מערכות עם שירות אבחון מרחוק; וכן
  - לספק קישוריות מרחוק באמצעות קו תקשורת מאושר.

### 2. הגבלות תמיכה

- **זמינות תמיכה מקומית.** הצעות, מאפיינים ורמות כיסוי (ומוצרים קשורים) מסוימים עשויים להיות שלא זמינים בכל מדינה ובכל איזור. בנוסף, מתן תמיכה מחוץ לאיזורי הכיסוי של HP (כגון, מחוץ לקו הירוק) עשוי להיות כרוך בתשלום בגין נסיעות, בזמני תגובה ארוכים יותר, במחויבות מצומצמת יותר לשחזור או תיקון ובשעות כיסוי מופחתות.
- **תמיכה בגרסאות.** למעט אם הוסכם אחרת על ידי HP בכתב, ובתהיחס להצעות שאינן מסופקות על ידי HP Software, HP נותנת תמיכה אך ורק עבור הגרסה העדכנית והגרסה הקודמת לה של תוכנה נושאת המותג HP, ובתנאי שייעשה שימוש בתוכנה נושאת המותג HP עם החומרה או התוכנה הכלולים בתצורות עליהן הורחה HP ברמת הגרסה שצוינה. המונח "גרסה" משמעו גרסה של תוכנה המכילה מאפיינים חדשים, שיפורים ו/או עדכוני תחזוקה, אך, עבור תוכנה מסוימת, אוסף של מהדורות המאוגדות כחבילה אחת, ושהושקו ללקוחותינו כחבילה אחת.
- **שינוי מיקום והשפעתו על התמיכה.** העברתם של מוצרים אשר להם ניתנת התמיכה למיקום שונה הנה באחריותך והיא כפופה לזמינות המקומית ולשינוי תעריף. עשויה להידרש הודעה סבירה מראש ל-HP על מנת לחדש את מתן שירות התמיכה לאחר שינוי המיקום. עבור מוצרים, כל שינוי מיקום כפוף גם לתנאי הרשיון עבור אותם מוצרים.
- **תמיכה למוצרי ספקים שונים (Multi-Vendor Support).** HP מספקת תמיכה למוצרים מסוימים שאינם נושאי המותג HP. דף המידע הרלבנטי יפרט את זמינות ורמות הכיסוי, והתמיכה תינתן בהתאם, בין אם המוצרים האמורים הנם באחריות ובין אם לאו. HP רשאית להפסיק מתן תמיכה למוצרים שאינם נושאי המותג HP אם היצרן או נותן הרשיון חזל לתת תמיכה עבורם.
- **שינויים.** על פי בקשת HP יהיה עליך לאפשר לה, ללא חיוב נוסף, לשנות מוצרים על מנת לשפר את פעולתם, את היכולת לספק להם תמיכה ואת אמינותם, או על מנת לעמוד בדרישות משפטיות.

### 3. אחריות הלקוח

- **גישה לאתרים ולמוצרים.** עליך לספק ל-HP גישה למוצרים הזכאים לתמיכה, ובמידת הצורך, לספק כדלקמן: מרחב עבודה ומתקנים הולמים במרחק סביר מהמוצרים; גישה ושימוש במידע, במשאבי הלקוח ובמתקנים, אשר HP תקבע באופן סביר כי הנם נחוצים עבור מתן שירות למוצרים; ודרישות גישה נוספות כמתואר בדף המידע הרלבנטי. במקרה שלא תאפשר גישה כאמור, וכתוצאה מכך לא תוכל HP לספק תמיכה, HP תהיה רשאית לחייב אותך עבור קריאת השירות על פי תעריפי השירות המפורסמים על ידי HP. הנך אחראי להסיר כל מוצר שאינו זכאי לתמיכה, כפי שתודיע HP, על מנת לאפשר ל-HP לבצע את שירות התמיכה. במקרה שמתן התמיכה יהפוך מורכב יותר מחמת הימצאות מוצרים שאינם זכאים לתמיכה, HP תחייב אותך עבור העבודה הנוספת שתידרש, על פי תעריפי השירות המפורסמים על ידי HP.
- **רשימות.** הנך רשאי לרכוש את תמיכת המוצר הזמינה עבור מוצרים נושאי המותג HP אך ורק אם באפשרותך להציג ראיות כי רכשת כדין רשיון HP מתאים עבור המוצרים, ואינך רשאי לשנות את המוצרים אלא אם הדבר אושר על ידי HP בכל זמן נתון.
- **תיעוד תמיכת תוכנה וזכות להעתיק.** הנך רשאי להעתיק עדכוני תיעוד אך ורק אם רכשת את הזכות להעתיקם עבור המוצרים הקשורים. על העותקים לכלול הודעות מתאימות בדבר סימני המסחר וזכויות היוצרים של HP.
- **יחידות מושאלות.** במקרה שסופקו לך, על פי שיקול דעתה של HP, יחידות מושאלות כחלק מתמיכת החומרה או שירותי האחריות, HP שומרת על הבעלות בהן, ועליך יחול הסיכון בגין אובדן או נזק להן; יחידות כאמור תוחזרה ל-HP ללא שעבוד או משכון בסוף תקופת ההשאלה.
- **תמיכת חומרה: כבלים ומחברים מתאימים.** עליך לחבר את מוצרי החומרה המכוסים על ידי שירות התמיכה באמצעות כבלים ומחברים (לרבות אופטיים, במידת הצורך) המתאימים למערכת, בהתאם למדריך ההפעלה של היצרן.



- **גיבוי נתונים.** על מנת לשחזר את קבציך, נתוניך או תוכניותיך שאבדו או שוננו, עליך לקיים מערכת גיבוי נפרדת או הליך גיבוי נפרד, שאינם תלויים במוצרים הנתמכים.
- **מעקפים זמניים.** יהיה עליך ליישם תהליכים או מעקפים זמניים שיסופקו על ידי HP, בעת ש-HP תפעל למציאת פתרון קבוע.
- **סביבה מסוכנת.** עליך להודיע ל-HP אם הנך משתמש במוצרים בסביבה המהווה סכנה פוטנציאלית לבריאות או לבטיחות של עובדי HP או קבלני המשנה שלה. HP רשאית לדרוש שתאפשר לה לפקח על מוצרים כאמור ורשאית לדחות את מתן השירות עד לסילוק הסיכונים האמורים.
- **נציג מורשה.** בעת מתן התמיכה על ידי HP יהיה נציג מטעמך נוכח באתר.
- **רשימת מוצרים.** עליך ליצור, להחזיק ולעדכן רשימה של כל המוצרים הזכאים לתמיכה, לרבות: מיקום המוצרים, מספרים סידוריים, מזהי המערכת של HP ורמות הכיסוי.
- **פונים ייעודיים למרכז התמיכה.** עליך למנות מספר סביר, כפי שייקבע על ידי HP ועל ידך, של פונים ("פונים ייעודיים"), אשר יהיו רשאים לפנות למרכזי תמיכת הלקוחות של HP ("מרכזי התמיכה") או לכלי הסיוע המקוונים שלה.
- **כישורי הפונים אל מרכזי התמיכה.** על הפונים הייעודיים להיות בעלי ידע כללי ולהפגין יכולת טכנית בניגול מערכות, ובמידת הצורך בניגול רשתות ובבדיקה אבחנתית. HP רשאית לבדוק ולדון עמך בדבר נסיונו של כל פונה ייעודי על מנת לקבוע כשירות ראשונית. במקרה שתתעורר בעיה במהלך שיחה עם מרכז התמיכה, אשר על פי שיקול דעתה הסביר של HP עשויה להיות תוצאה של היעדר נסיון כללי והכשרה של הפונה הייעודי, ייתכן שתידרש להחליף את הפונה הייעודי האמור. ברשות כל הפונים הייעודיים צריך להימצא מזהה הפנייה המתאים, כפי שסופק לך בעת פתיחת הפנייה. מרכזי התמיכה עשויים לתת תמיכה באנגלית או בשפה המקומית, או בשתייהן.

#### 4. הוראות כלליות

- **ביטול.** הנך רשאי לבטל הזמנות לתמיכה או לגרוע מוצרים משירות התמיכה בכפוף למתן הודעה בת שלושים (30) יום מראש, אלא אם הוסכם אחרת בכתב. HP רשאית להפסיק שירות תמיכה למוצרים ושירותי תמיכה ספציפיים שאינם כלולים עוד בשירותים שמציעה HP בכפוף למתן הודעה בכתב בת שלושים (60) יום מראש, אלא אם הוסכם אחרת בכתב. במידה שתבטל שירות תמיכה אשר בגינו שולם מראש, HP תחזיר לך סכום יחסי בגין התמיכה שתמורתה שולמה מראש ואשר לא נוצלה, בכפוף לכל הגבלה או לדמי סיום מוקדם, כפי שיפורט בכתב.
- **מחירים.** למעט במקרה של תמיכה שבגינה שולם מראש או אם הוסכם אחרת בכתב, HP רשאית לשנות את מחירי התמיכה באמצעות מתן הודעה בכתב שלושים (60) יום מראש.
- **שירותים נוספים.** שירותים נוספים שיבוצעו על ידי HP על פי בקשתך, ואשר אינם כלולים בשירותי התמיכה שנרכשו על ידך, יחויבו על פי מחירון השירות שפורסם עבור המדינה שבה מבוצע השירות.
- **חלקי חילוף.** חלפים שיסופקו במסגרת תמיכת חומרה עשויים להיות יחידות חלופיות שלמות, ויהיו חדשים או שווי ערך לחדשים מבחינת ביצועיהם ואמינותם, ונושאי אחריות כחלפים חדשים. החלקים שיוחלפו יהפכו לרכוש HP, אלא אם תסכים HP אחרת ואתה תישא בכל תשלום החל.