

## HP KLIENTU NOTEIKUMI – Atbalsts

Līguma numurs(-i), ja nepieciešams:

HP:.....

Klients:.....

Spēkā stāšanās datums (ja piemērojams): .....

Noteikumu termiņš (ja piemērojams) .....

### HP SABIEDRĪBAS KLIENTU NOTEIKUMI - ATBALSTS

1. Puses. Šie noteikumi veido līgumu ("Līgums"), kas regulē Hewlett-Packard sabiedrības, kas norādīta parakstu sadaļā beigās („HP”), atbalsta pakalpojumu pārdošanu beigās norādītajam Klienta uzņēmumam („Klients”).
2. Pasūtījumi. „Pasūtījums” ir akceptētais pasūtījums kopā ar jebkuriem atbalsta materiāliem, kurus puses uztver kā iekļautus kā pielikumu vai ar atsauci („Atbalsta materiāli”). Atbalsta materiāli var iekļaut (piemēram) atbalsta produkcijas sarakstus, datortehnikas un programmatūras specifikācijas, standarta vai pārrunātus pakalpojumu aprakstus, datu lapas un to papildinājumus un darba uzdevumus (DU), publicētas garantijas un pakalpojumu līmeņa vienošanās, un tie var būt pieejami Klientam izdrukātā formātā vai ar piekļuvi noteiktai HP tīmekļa vietnei.
3. Apmērs un Pasūtījumu iesniegšana. Klients var izmantot šos noteikumus vienam Pasūtījumam vai kā ietvaru daudziem Pasūtījumiem. Turklāt šos noteikumus visā pasaulē var izmantot pušu „Saistītās personas”, kas ir jebkurš uzņēmums, kuru kontrolē puse, kura kontrolē pusi vai kuru kopīgi kontrolē puse. Puses var apstiprināt savu piekrišanu šiem noteikumiem ar parakstu norādītajā vietā beigās vai ar atsauci uz šiem noteikumiem Pasūtījumos. Saistītās personas piedalās saskaņā ar šiem noteikumiem, iesniedzot pasūtījumus, kuros norādīta pakalpojuma piegāde, tajā pašā valstī, kurā atrodas HP Saistītā persona, kas pieņem Pasūtījumu, atsaucoties uz šiem noteikumiem un norādot jebkurus papildu noteikumus vai grozījumus, lai atspoguļotu vietējos normatīvos aktus vai komercdarbības praksi.
4. Pasūtījumu kārtība. Klients var iesniegt pasūtījumus HP mūsu tīmekļa vietnē, klientu portālā vai ar vēstuli, faksu vai e-pastu. Ja nepieciešams, Pasūtījumos jānorāda pakalpojuma piegādes datums. Ja Klients pagarina esoša Pasūtījuma pakalpojumu piegādes datumu par vairāk nekā deviņdesmit (90) dienām, tas tiks uzskatīts par jaunu Pasūtījumu.

## HP CUSTOMER TERMS - Support

Agreement Number(s) where required:

HP: .....

Customer: .....

Effective Date (if applicable): .....

Term Length (if applicable).....

### HP CUSTOMER TERMS - SUPPORT

1. Parties. These terms represent the agreement (“Agreement”) that governs the purchase of support services from the Hewlett-Packard Company entity identified in the signature section below (“HP”) by the Customer entity identified below (“Customer”).
2. Orders. “Order” means the accepted order including any supporting materials which the parties identify as incorporated either by attachment or reference (“Supporting Material”). Supporting Material may include (as examples) support product lists, hardware or software specifications, standard or negotiated service descriptions, data sheets and their supplements, and statements of work (SOWs), published warranties and service level agreements, and may be available to Customer in hard copy or by accessing a designated HP website.
3. Scope and Order Placement. These terms may be used by Customer either for a single Order or as a framework for multiple Orders. In addition, these terms may be used on a global basis by the parties’ “Affiliates”, meaning any entity controlled by, controlling, or under common control with a party. The parties can confirm their agreement to these terms either by signature where indicated at the end or by referencing these terms on Orders. Affiliates participate under these terms by placing orders which specify service delivery in the same country as the HP Affiliate accepting the Order, referencing these terms, and specifying any additional terms or amendments to reflect local law or business practices.
4. Order Arrangements. Customer may place orders with HP through our website, customer-specific portal, or by letter, fax or e-mail. Where appropriate, orders must specify a service delivery date. If Customer extends the service delivery date of an existing Order beyond ninety (90) days, then it will be considered a new order.

## HP KLIENTU NOTEIKUMI – Atbalsts

Līguma numurs(-i), ja nepieciešams:

HP:.....

Klients:.....

Spēkā stāšanās datums (ja piemērojams): .....

Noteikumu termiņš (ja piemērojams) .....

5. Cenas un nodokļi. HP rakstiski nosaka cenas vai, ja nav rakstiska apstiprinājuma, piemērojama mūsu tīmekļa vietnē, klienta portālā vai HP publiskotajā cenrādī noteiktā cena brīdī, kad pasūtījums iesniegts HP. Cenas neiekļauj nodokļus, nodevas un maksas (ieskaitot uzstādīšanu, nosūtīšanu un apstrādi), ja vien nav norādīts citādi. Ja likumā tiek noteikts ieturējuma nodoklis, lūdzam sazināties ar HP pasūtījuma pārstāvi, lai pārrunātu atbilstošās procedūras.
6. Rēķini un samaksa. Klients piekrīt apmaksāt visas rēķinu summas trīsdesmit (30) dienu laikā no HP rēķina datuma. HP var apturēt vai pārtraukt Pasūtījumu izpildi vai pakalpojumu sniegšanu, ja Klients nesamaksā laikā.
7. Atbalsta pakalpojumi. HP atbalsta pakalpojumi būs aprakstīti piemērojamajā Atbalsta materiālā, kas iekļaus HP piedāvājuma, spēkā esamības prasības, pakalpojumu ierobežojumus un Klienta pienākumus, kā arī atbalstītās Klienta sistēmas.
8. Ierobežojumi. HP pakalpojumu, atbalsta un garantijas saistības neattiecas uz prasībām, kas izriet no
  1. neatbilstošas izmantošanas, vietas sagatavošanas vai vietas vai vides apstākļiem vai citas neatbilstības piemērojamajiem Atbalsta materiāliem;
  2. izmaiņām vai nepienācīgas sistēmas uzturēšanas vai kalibrēšanas, ko nav veicis un nav atļāvis HP;
  3. HP nesniegtas programmatūras un produkta kļūdas vai funkciju ierobežojumiem, kas ietekmē sistēmas ar atbalstu vai pakalpojumu no HP;
  4. ļaunprogrammatūras (piem., vīruss, tārps utt.), ko nav ieviesis HP; vai
  5. Klienta pieļautas ļaunprātīgas izmantošanas neuzmanības avārijas, uguns vai ūdens izraisīta bojājuma, elektrības padeves traucējumiem, transporta vai citiem iemesliem, ko HP nevar kontrolēt.
9. Ierobežojošie faktori. HP spēja sniegt pakalpojumus būs atkarīga no Klienta pienācīgas un savlaicīgas sadarbības, un

## HP CUSTOMER TERMS - Support

Agreement Number(s) where required:

HP: .....

Customer: .....

Effective Date (if applicable): .....

Term Length (if applicable).....

5. Prices and Taxes. Prices will be as quoted in writing by HP or, in the absence of a written quote, as set out on our website, customer-specific portal or HP published list price at the time an order is submitted to HP. Prices are exclusive of taxes, duties, and fees (including installation, shipping, and handling) unless otherwise quoted. If a withholding tax is required by law, please contact the HP order representative to discuss appropriate procedures.
6. Invoices and Payment. Customer agrees to pay all invoiced amounts within thirty (30) days of HP's invoice date. HP may suspend or cancel performance of open Orders or services if Customer fails to make payments when due.
7. Support Services. HP's support services will be described in the applicable Supporting Material, which will cover the description of HP's offering, eligibility requirements, service limitations and Customer responsibilities, as well as the Customer systems supported.
8. Eligibility. HP's service, support and warranty commitments do not cover claims resulting from:
  1. improper use, site preparation, or site or environmental conditions or other non-compliance with applicable Supporting Material;
  2. Modifications or improper system maintenance or calibration not performed by HP or authorized by HP;
  3. failure or functional limitations of any non-HP software or product impacting systems receiving HP support or service;
  4. malware (e.g. virus, worm etc.) not introduced by HP; or
  5. abuse, negligence, accident, fire or water damage, electrical disturbances, transportation by Customer, or other causes beyond HP's control.
9. Dependencies. HP's ability to deliver services will depend on Customer's reasonable and timely

## HP KLIENTU NOTEIKUMI – Atbalsts

Līguma numurs(-i), ja nepieciešams:

HP:.....

Klients:.....

Spēkā stāšanās datums (ja piemērojams): .....

Noteikumu termiņš (ja piemērojams) .....

no jebkuru pakalpojumu sniegšanai vajadzīgās informācijas precizitātes un pilnības.

10. Izmaiņas pasūtījumos. Mēs katrs piekrītam iecelt projekta pārstāvi kā galveno kontaktpersonu pakalpojumu sniegšanas pārvaldīšanai un jebkuru radušos jautājumu risināšanai. Lai mainītu pakalpojumu un piegāžu apmēru, abām pusēm būs jāparaksta pasūtījuma izmaiņu akts (change order).
11. Pakalpojumu sniegšana. Pakalpojumi tiek sniegti, izmantojot vispārēji atzītu komercpraksi un standartus. Klients piekrīt nekavējoties ziņot par sarežģījumiem saistībā ar jebkuriem tādiem pakalpojumiem, un HP atkārtoti sniegs jebkuru pakalpojumu, kas neatbilst šim standartam.
12. Intelektuālā īpašuma tiesības. Šis Līgums nenosaka īpašuma tiesību nodošanu uz jebkuru intelektuālo īpašumu. Klients piešķir HP neekskluzīvas, pasaules mēroga bezatlīdzības tiesības un licenci uz jebkuru intelektuālo īpašumu, kāda nepieciešama HP un tās norādītām personām, lai sniegtu pasūtītos pakalpojumus.
13. Intelektuālā īpašuma tiesību pārkāpšana. HP aizstāvēs un/vai nokārtos jebkuras pret Klientu vērstās prasības, kurās apgalvots, ka HP zīmola produkts vai pakalpojums, kas sniegts saskaņā ar šo Līgumu, pārkāpj trešās personas intelektuālā īpašuma tiesības. HP paļausies uz to, ka Klients nekavējoties paziņo par prasību un sadarbojas ar mūsu pārstāvjiem. HP var mainīt produktu vai pakalpojumu, lai tas neradītu pārkāpumu un būtu pēc būtības līdzvērtīgs, vai arī mēs varam izsniegt licenci. Ja šīs iespējas nav pieejamas, mēs atlīdzināsim Klientam par attiecīgo produktu samaksāto summu pirmajā gadā vai vērtību pēc amortizācijas, ja pēc tam, vai par atbalsta pakalpojumiem, jebkuras priekšapmaksas summas atlikumu, par profesionāliem pakalpojumiem samaksāto summu. HP nav atbildīgs par prasībām, kas izriet no neatļautas produktu vai pakalpojumu izmantošanas.
14. Konfidencialitāte. Saskaņā ar šo Līgumu savstarpēji sniegtā informācija tiks uzskatīta par konfidenciālu, ja atklāšanas

## HP CUSTOMER TERMS - Support

Agreement Number(s) where required:

HP: .....

Customer: .....

Effective Date (if applicable): .....

Term Length (if applicable).....

cooperation and the accuracy and completeness of any information from Customer needed to deliver the services.

10. Change Orders. We each agree to appoint a project representative to serve as the principal point of contact in managing the delivery of services and in dealing with issues that may arise. Requests to change the scope of services or deliverables will require a change order signed by both parties.
11. Services Performance. Services are performed using generally recognized commercial practices and standards. Customer agrees to provide prompt notice of any such service concerns and HP will re-perform any service that fails to meet this standard.
12. Intellectual Property Rights. No transfer of ownership of any intellectual property will occur under this Agreement. Customer grants HP a non-exclusive, worldwide, royalty-free right and license to any intellectual property that is necessary for HP and its designees to perform the ordered services.
13. Intellectual Property Rights Infringement. HP will defend and/or settle any claims against Customer that allege that an HP-branded product or service as supplied under this Agreement infringes the intellectual property rights of a third party. HP will rely on Customer's prompt notification of the claim and cooperation with our defense. HP may modify the product or service so as to be non-infringing and materially equivalent, or we may procure a license. If these options are not available, we will refund to Customer the amount paid for the affected product in the first year or the depreciated value thereafter or, for support services, the balance of any pre-paid amount or, for professional services, the amount paid. HP is not responsible for claims resulting from any unauthorized use of the products or services.
14. Confidentiality. Information exchanged under this Agreement will be treated as confidential if identified

## HP KLIENTU NOTEIKUMI – Atbalsts

Līguma numurs(-i), ja nepieciešams:

HP:.....

Klients:.....

Spēkā stāšanās datums (ja piemērojams): .....

Noteikumu termiņš (ja piemērojams) .....

laikā tiek norādīts, ka tā ir konfidenciāla, vai ja atklāšanas apstākļi pienācīgi norāda, ka tā ir konfidenciāla. Konfidenciālu informāciju drīkst izmantot tikai šajā Līgumā noteikto pienākumu izpildei vai tiesību izmantošanai, un to drīkst atklāt tikai tiem darbiniekiem, pārstāvjiem vai darbuuzņēmējiem, kuriem konfidenciālā informācija ir nepieciešama šim nolūkam. Konfidenciālu informāciju aizsargā pienācīgā mērā, lai novērstu tās neatļautu izmantošanu vai atklāšanu 3 gadus no saņemšanas datuma vai (ja ilgāk) tādu periodu, kamēr attiecīgā informācija ir konfidenciāla. Šie pienākumi neattiecas uz informāciju, kuru i) saņēmējs jau zināja vai uzzina bez konfidencialitātes pienākuma, ii) saņēmējs neatkarīgi izstrādā vai iii) atklāšanu pieprasa likums vai valsts iestāde.

15. Personas informācija. Katra puse izpilda savus attiecīgos pienākumus saskaņā ar piemērojamiem normatīvajiem aktiem par datu aizsardzību. HP neplāno piekļūt Klienta personiski identificējamai informācijai („PII”) pakalpojumu sniegšanas laikā. Ciktāl HP piekļūst Klienta PII, kas atrodas Klienta sistēmā vai iekārtā, tāda piekļuve būs nejauša, un Klients vienmēr būs savas PII datu pārzinis. HP izmantos jebkuru PII informāciju, kurai tam ir piekļuve, tikai pasūtīto pakalpojumu sniegšanai.
16. Globālās tirdzniecības atbilstība. Saskaņā ar šiem noteikumiem sniegtie pakalpojumi ir paredzēti izmantošanai tikai Klienta uzņēmuma iekšējām vajadzībām nevis tālākai pārdošanai. HP var pārtraukt sniegt pakalpojumus saskaņā ar šo Līgumu, ciktāl to pieprasa jebkurai pusei piemērojamie likumi.
17. Atbildības ierobežojums. HP atbildība pret Klientu saskaņā ar šo Līgumu tiek ierobežota līdz lielākajai no summām: USD 1 000 000, vai summa, kādu Klients maksā HP par attiecīgo Pasūtījumu. Ne Klients, ne HP nebūs atbildīgs par negūtajiem ienākumiem vai zaudēto peļņu, dīkstāves izmaksām, zaudējumiem vai kaitējumu datiem, tiešajām vai netiešajām izmaksām vai citu kaitējumu. Šis noteikums neierobežo nevienas puses atbildību par intelektuālā

## HP CUSTOMER TERMS - Support

Agreement Number(s) where required:

HP: .....

Customer: .....

Effective Date (if applicable): .....

Term Length (if applicable).....

as such at disclosure or if the circumstances of disclosure would reasonably indicate such treatment. Confidential information may only be used for the purpose of fulfilling obligations or exercising rights under this Agreement, and shared with employees, agents or contractors with a need to know such information to support that purpose. Confidential information will be protected using a reasonable degree of care to prevent unauthorized use or disclosure for 3 years from the date of receipt or (if longer) for such period as the information remains confidential. These obligations do not cover information that: i) was known or becomes known to the receiving party without obligation of confidentiality; ii) is independently developed by the receiving party; or iii) where disclosure is required by law or a governmental agency.

15. Personal Information. Each party shall comply with their respective obligations under applicable data protection legislation. HP does not intend to have access to personally identifiable information (“PII”) of Customer in providing services. To the extent HP has access to Customer PII stored on a system or device of Customer, such access will likely be incidental and Customer will remain the data controller of Customer PII at all times. HP will use any PII to which it has access strictly for purposes of delivering the services ordered.
16. Global Trade compliance. Services provided under these terms are for Customer’s internal use and not for further commercialization. HP may suspend its performance under this Agreement to the extent required by laws applicable to either party.
17. Limitation of Liability. HP’s liability to Customer under this Agreement is limited to the greater of \$1,000,000 or the amount payable by Customer to HP for the relevant Order. Neither Customer nor HP will be liable for lost revenues or profits, downtime costs, loss or damage to data or indirect, special or consequential costs or damages. This provision does not limit either party’s liability for: unauthorized use of intellectual

## HP KLIENTU NOTEIKUMI – Atbalsts

Līguma numurs(-i), ja nepieciešams:

HP:.....

Klients:.....

Spēkā stāšanās datums (ja piemērojams): .....

Noteikumu termiņš (ja piemērojams) .....

īpašuma neatļautu izmantošanu, nāvi vai miesas bojājumu, ko izraisījusi tās nolaidība, krāpšana, apzināta atteikšanās no Līguma, kā arī atbildību, kuru nevar izslēgt vai ierobežot ar piemērojamo likumu.

18. Strīdi. Ja Klients nav apmierināts ar jebkuriem pakalpojumiem, kas pirkti saskaņā ar šiem noteikumiem, un nepiekrīt HP piedāvātajam risinājumam, mēs abi vienojamies pienācīgi nodot jautājumu viceprezidentam (vai līdzvērtīgai izpildītājam amatpersonai) mūsu attiecīgajās organizācijās, lai atrastu risinājumu pārrunu ceļā, neskarot tiesības vēlāk izlietot tiesību aizsardzības līdzekļus.
19. Nepārvarama vara. Neviena puse nebūs atbildīga par izpildes kavējumiem vai par neizpildi, ja to izraisījuši iemesli ārpus to pienācīgas kontroles, izņemot maksājumu saistības.
20. Izbeigšana. Jebkura puse var izbeigt šo Līgumu ar rakstisku paziņojumu, ja otra puse neizpilda jebkuru būtisku pienākumu un nenovērš pārkāpumu pienācīgā laikā pēc rakstiska paziņojuma ar pārkāpuma datiem saņemšanas. Ja jebkura puse kļūst maksātnespējīga, nespēj samaksāt parādu laikā, iesniedz vai pret to tiek iesniegts pieteikums par bankrotu vai administrāciju vai aktīvu nodošanu, otra puse var izbeigt šo Līgumu un anulēt jebkurus neizpildītos pienākumus. Jebkuri Līguma noteikumi, kuriem pēc to būtības jāpaliek spēkā pēc Līguma izbeigšanas vai termiņa beigām, paliks spēkā līdz izpildei un būs piemērojami abu pušu attiecīgajiem tiesību un saistību pārņēmējiem un atļautajiem pēctečiem.
21. Vispārīgi. Šis Līgums atspoguļo visu mūsu vienošanos par tā priekšmetu un aizstāj jebkuru iepriekšēju komunikāciju vai vienošanās, kas var pastāvēt. Pretrunu gadījumā starp Līguma tekstu latviešu un angļu valodā teksts angļu valodā ir noteicošais. Izmaiņas šajā Līgumā tiks ieviestas tikai ar rakstiskiem grozījumiem, ko paraksta abas puses. Līgumam tiek piemēroti tās valsts likumi, kurā HP vai HP Saistītā persona pieņem Pasūtījumu, un tādas valsts tiesām būs piekritība, tomēr HP vai tā Saistītā persona var savas prasības par maksājumiem iesniegt tajā valstī, kurā atrodas Klienta Saistītā persona, kas iesniedza Pasūtījumu. Klients un HP vienojas, ka netiek piemērota Apvienoto Nāciju

## HP CUSTOMER TERMS - Support

Agreement Number(s) where required:

HP: .....

Customer: .....

Effective Date (if applicable): .....

Term Length (if applicable).....

property, death or bodily injury caused by their negligence; acts of fraud; wilful repudiation of the Agreement; nor any liability which may not be excluded or limited by applicable law.

18. Disputes. If Customer is dissatisfied with any services purchased under these terms and disagrees with HP's proposed resolution, we both agree to promptly escalate the issue to a Vice President (or equivalent executive) in our respective organizations for an amicable resolution without prejudice to the right to later seek a legal remedy.
19. Force Majeure. Neither party will be liable for performance delays nor for non-performance due to causes beyond its reasonable control, except for payment obligations.
20. Termination. Either party may terminate this Agreement on written notice if the other fails to meet any material obligation and fails to remedy the breach within a reasonable period after being notified in writing of the details. If either party becomes insolvent, unable to pay debts when due, files for or is subject to bankruptcy or receivership or asset assignment, the other party may terminate this Agreement and cancel any unfulfilled obligations. Any terms in the Agreement which by their nature extend beyond termination or expiration of the Agreement will remain in effect until fulfilled and will apply to both parties' respective successors and permitted assigns.
21. General. This Agreement represents our entire understanding with respect to its subject matter and supersedes any previous communication or agreements that may exist. In the event of discrepancy between the Latvian text and English text of the Agreement, the English text shall prevail. Modifications to the Agreement will be made only through a written amendment signed by both parties. The Agreement will be governed by the laws of the country of HP or the HP Affiliate accepting the Order and the courts of that locale will have jurisdiction, however, HP or its Affiliate may, bring suit for payment in the country where the

## HP KLIENTU NOTEIKUMI – Atbalsts

Līguma numurs(-i), ja nepieciešams:

HP:.....

Klients:.....

Spēkā stāšanās datums (ja piemērojams): .....

Noteikumu termiņš (ja piemērojams) .....

Organizācijas Konvencija par starptautiskajiem preču pirkuma un pārdevuma līgumiem. Prasībām, kas radušās vai tiek iesniegtas Amerikas Savienotajās Valstīs, piemērojami California štata likumi, izslēdzot noteikumus par likuma izvēli un tiesību normu kolīziju.

### SUPPLEMENTAL DATA SHEET

This Supplemental Data Sheet provides additional general requirements and limitations that apply to HP's support offerings, which are set forth in detail in offering-specific datasheets with the exception of those support offerings delivered by HP Software.

#### 1. SERVICE ELIGIBILITY

- **Hardware Support-General Eligibility.** Hardware products must be in good operating condition, as reasonably determined by HP, to be eligible for placement under support. You must also maintain eligible products at the latest HP-specified configuration and revision levels.
- **Return to Support.** If you allow support to lapse, HP may charge you additional fees to resume support or require you to perform certain hardware or software upgrades.
- **Use of Proprietary Service Tools.** HP may require you to use certain hardware and/or software system and network diagnostic and maintenance programs ("Proprietary Service Tools"), as well as certain diagnostic tools that may be included as part of the your system. Proprietary Service Tools are and remain the sole and exclusive property of HP, and are provided "as is." Proprietary Service Tools may reside on your systems or sites. You may only use the Proprietary Service Tools during the applicable Support coverage period and only as allowed by HP and you may not sell, transfer, assign, pledge, or in any way encumber or convey the Proprietary Service Tools. Upon termination of Support, you will return the Proprietary Service Tools or allow HP to

## HP CUSTOMER TERMS - Support

Agreement Number(s) where required:

HP: .....

Customer: .....

Effective Date (if applicable): .....

Term Length (if applicable).....

Customer Affiliate that placed the Order is located. Customer and HP agree that the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods will not apply. Claims arising or raised in the United States will be governed by the laws of the state of California, excluding rules as to choice and conflict of law.

### PAPILDU DATU LAPA

Šī Papildu datu lapa nosaka vispārējas papildu prasības un ierobežojumus, kas piemērojami HP atbalsta piedāvājumiem, kas sīkāk norādīti piedāvājumu datu lapās, izņemot atbalsta piedāvājumus, kas piegādāti ar HP Programmatūru.

#### 1. PAKALPOJUMU ATBILSTĪBA

- **Aprīkojuma atbilstība vispārējam tehniskajam atbalstam.** Aprīkojuma produktiem jābūt labā darba kārtībā, kā HP saprātīgi noteicis, lai tam varētu piemērot tehnisko atbalstu. Kā arī Jūs jānodrošina, ka produkti ir atbilstoši jaunākajām HP konfigurācijām un pārbaudes līmeņiem.
- **Tehniskā atbalsta atjaunošana.** Ja Jūs pieļaujiet tehniskā atbalsta pārtraukumu, HP var noteikt Jums papildu maksu par tehniskā atbalsta atjaunošanu vai prasīt, lai Jūs veicat aprīkojuma vai programmatūras atjauninājumus.
- **Tehniskās apkalpošanas īpašniekrīku izmantošana.** HP var prasīt, lai Jūs izmantojat noteiktu aprīkojuma un/vai programmatūras sistēmu, tīkla diagnostikas un tehniskās apkalpošanas programmas („Tehniskās apkalpošanas īpašniekrīki”), kā arī noteiktus diagnostikas rīkus, kas var būt iekļauti Jūsu sistēmā. Tehniskās apkalpošanas īpašniekrīki ir un paliek tikai un vienīgi HP īpašums, tie tiek nodrošināti “kā ir” (esošajā stāvoklī). Tehniskās apkalpošanas īpašniekrīki var atrasties Jūsu sistēmās vai telpās. Jūs drīkstat izmantot Tehniskās apkalpošanas īpašniekrīkus tikai attiecīgajā Tehniskā atbalsta laika posmā un tikai ar HP atļauju, un Jūs nedrīkstat pārdot, nodot, cedēt, iekļāt vai citādi apgrūtināt vai

## HP KLIENTU NOTEIKUMI – Atbalsts

Līguma numurs(-i), ja nepieciešams:

HP:.....

Klients:.....

Spēkā stāšanās datums (ja piemērojams): .....

Noteikumu termiņš (ja piemērojams) .....

remove these Proprietary Service Tools. You will also be required to:

- Allow HP to keep the Proprietary Service Tools resident on your systems or sites, and assist HP in running them;
- Install Proprietary Service Tools, including installation of any required updates and patches;
- Use the electronic data transfer capability to inform HP of events identified by the software;
- If required, purchase HP-specified remote connection hardware for systems with remote diagnosis service; and
- Provide remote connectivity through an approved communications line.

## 2. SUPPORT LIMITATIONS

- **Local Availability of Support.** Some offerings, features, and coverage (and related products) may not be available in all countries or areas. In addition, delivery of support outside of the applicable HP coverage areas may be subject to travel charges, longer response times, reduced restoration or repair commitments, and reduced coverage hours.
- **Version Support.** Unless otherwise agreed by HP in writing, and for those offerings not delivered by HP Software, HP only provides support for the current version and the immediately preceding version of HP branded software, and provided that HP branded software is used with hardware or software included in HP-specified configurations at the specified version level. "Version" means a release of software that contains new features, enhancements, and/or maintenance updates, or for certain software, a collection of revisions packaged into a single entity and, as such, made available to our customers.
- **Relocation and impact on Support.** Relocation of any products under support is your responsibility and is subject to local availability and fee changes. Reasonable advance

## HP CUSTOMER TERMS - Support

Agreement Number(s) where required:

HP: .....

Customer: .....

Effective Date (if applicable): .....

Term Length (if applicable).....

nodot Tehniskās apkalpošanas īpašniekrīkus. Pēc Tehniskā atbalsta izbeigšanas Jūs jāatdod Tehniskās apkalpošanas īpašniekrīki vai jāļauj HP izņemt šos Tehniskās apkalpošanas īpašniekrīkus. Tāpat tiek prasīts, lai Jūs:

- ļaujiet HP turēt Tehniskās apkalpošanas īpašniekrīkus Jūsu sistēmās vai telpās, kā arī sniežat HP palīdzību to ekspluatācijā;
- uzstādāt Tehniskās apkalpošanas īpašniekrīkus, tostarp uzstādāt nepieciešamos atjauninājumus un pārklājumus;
- izmantojat elektronisko datu pārsūtīšanas iespēju, lai informētu HP par atgadījumiem, kurus uzrāda programmatūra;
- ja nepieciešams, nopērkat HP norādīto attālinātā pieslēguma aprīkojumu sistēmām ar attālinātā diagnostikas pakalpojumu; un
- nodrošināt attālināto pieslēgumu, izmantojot HP apstiprinātu savienojuma līniju.

## 2. TEHNISKĀ ATBALSTA IEROBEŽOJUMI

- **Tehniskā atbalsta vietējā pieejamība.** Daži piedāvājumi, īpašības un funkcionalitāte (kā arī attiecīgie produkti) var nebūt pieejami visās valstīs vai reģionos. Turklāt tehniskā atbalsta sniegšana ārpus HP atbalsta zonām var nozīmēt ceļa izdevumus, ilgāku reaģēšanas laiku, mazākas atjaunošanas vai remonta saistības un samazinātu darba laiku.
- **Versiju tehniskais atbalsts.** Ja ar HP nav panākta cita rakstiska vienošanās un saistībā ar piedāvājumiem, ko nenodrošina HP Programmatūra, HP nodrošina tehnisko atbalstu tikai HP zīmola programmatūras pašreizējai un tieši iepriekšējai versijai un tikai tad, ja HP zīmola programmatūra tiek izmantota ar aprīkojumu vai programmatūru, kas ir iekļauta HP norādītajās konfigurācijās attiecīgās versijas līmenī. "Versija" ir Programmatūras izlaidums ar jaunām funkcijām, uzlabojumiem un/vai apkopes atjauninājumiem vai attiecībā uz noteiktu programmatūru apvienots atjauninājumu kopums, ko tieši šāda kopuma veidā HP piedāvā saviem klientiem.
- **Pārvietošana un ietekme uz tehnisko atbalstu.** Ja pārvietojat jebkurus produktus, jūs uzņematies atbildību, un tehniskais atbalsts ir atkarīgs no vietējās pieejamības

## HP KLIENTU NOTEIKUMI – Atbalsts

Līguma numurs(-i), ja nepieciešams:

HP:.....

Klients:.....

Spēkā stāšanās datums (ja piemērojams): .....

Noteikumu termiņš (ja piemērojams) .....

notice to HP may be required to begin support after relocation. For products, any relocation is also subject to the license terms for such products.

- **Multi-vendor Support.** HP provides support for certain non-HP branded products. The relevant data sheet will specify availability and coverage levels and the support will be provided accordingly, whether or not the non-HP branded products are under warranty. HP may discontinue support of non-HP branded products if the manufacturer or licensor ceases to provide support for them.
- **Modifications.** You will allow HP, at HP's request, and at no additional charge, to modify products to improve operation, supportability, and reliability, or to meet legal requirements.

### 3. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

- **Site and Product Access.** You will provide HP access to the products covered under support; and if applicable, adequate working space and facilities within a reasonable distance of the products; access to and use of information, customer resources, and facilities as reasonably determined necessary by HP to service the products; and other access requirements described in the relevant data sheet. If you fail to provide such access, resulting in HP's inability to provide support, HP shall be entitled to charge you for the support call at HP's published service rates. You are responsible for removing any products ineligible for support, as advised by HP, to allow HP to perform support. If delivery of support is made more difficult because of ineligible products, HP will charge you for the extra work at HP's published service rates.
- **Licenses.** You may purchase available product support for HP branded products only if you can provide evidence that you have rightfully acquired an appropriate HP license for the products, and you may not alter or modify the products unless authorized by HP at any time.
- **Software Support Documentation and Right to Copy.** You may only copy documentation updates if you purchased the right to copy them for the associated products. Copies must

## HP CUSTOMER TERMS - Support

Agreement Number(s) where required:

HP: .....

Customer: .....

Effective Date (if applicable): .....

Term Length (if applicable).....

un atlīdzību samaksas izmaiņām. HP var būt nepieciešams attiecīgs iepriekšējs paziņojums, lai uzsāktu tehnisko atbalstu pēc produktu atrašanās vietas maiņas. Produktu pārvietošanas gadījumā ir piemērojami arī tādu produktu licences noteikumi.

- **Vairāku pārdevēju tehniskais atbalsts.** HP sniedz tehnisko atbalstu noteiktiem produktiem, kas nav piederīgi HP zīmolam. Attiecīgajā datu lapā ir norādīta tehniskā atbalsta pieejamība un tvērums līmenis, kā arī tehniskais atbalsts tiks sniegts atbilstoši tam, vai HP zīmolam nepiederīgajiem produktiem ir vai nav spēkā garantija. HP var pārtraukt HP zīmolam nepiederīgu produktu tehnisko atbalstu, ja ražotājs vai licencētājs pārtrauc šo produktu tehnisko atbalstu.
- **Modifikācijas.** Jūs ļaujat pēc HP pieprasījuma un bez papildu maksas modificēt produktus, lai uzlabotu to darbību, atbalstāmību, drošību un lai izpildītu tiesību normu prasības.

### 3. KLIENTA PIENĀKUMI

- **Izmantošanas vietas un produkta pieejamība.** Jūs nodrošināt HP piekļuvi tehniskajā atbalstā iekļautajiem produktiem un, ja piemērojams, adekvātu darba telpu un aparāturu, kas atrodas saprātīgā attālumā no produktiem, informācijas pieejamību un izmantošanas iespējas, klienta rīcībā esošos resursus un aparāturu, ko kā nepieciešamu pamatoti ir norādījis HP, lai apkalpotu produktus, kā arī izpildāt citas piekļuves prasības, kas aprakstītas attiecīgajā datu lapā. Ja Jūs nenodrošināt šādu piekļuvi un līdz ar to HP nespēj sniegt tehnisko atbalstu, HP ir tiesīgs prasīt no Jums maksu par tehniskā atbalsta izsaukumu atbilstoši HP publicētajām pakalpojumu likmēm. Jūs esat atbildīgs par to produktu izņemšanu, kam tehniskais atbalsts netiek sniegts, lai HP varētu nodrošināt tehnisko atbalstu. Ja tehniskā atbalsta nodrošināšanu apgrūtina produkti, kam tehniskais atbalsts netiek sniegts, HP no Jums pieprasa maksu par papildu darbu atbilstoši HP publicētajām pakalpojumu likmēm.
- **Licences.** Jūs drīkstat iegādāties pieejamo tehnisko atbalstu HP zīmola produktiem tikai tad, ja pierādāt, ka esat tiesīgi iegādāties attiecīgu HP licenci šiem produktiem, un Jūs nedrīkstat mainīt vai modificēt produktus, ja vien HP nav sniedzis atļauju jebkurā laikā.
- **Programmatūras tehniskā atbalsta dokumentācija un tiesības kopēt.** Jūs drīkstat kopēt dokumentācijas atjauninājumus tikai tad, ja esat iegādājies kopēšanas



## HP KLIENTU NOTEIKUMI – Atbalsts

Līguma numurs(-i), ja nepieciešams:

HP:.....

Klients:.....

Spēkā stāšanās datums (ja piemērojams): .....

Noteikumu termiņš (ja piemērojams) .....

include appropriate HP trademark and copyright notices.

- **Loaner Units.** HP maintains title and you shall have risk of loss or damage for loaner units if provided at HP's discretion as part of hardware support or warranty services and such units will be returned to HP without lien or encumbrance at the end of the loaner period.
- **Hardware Support: Compatible Cables and Connectors.** You will connect hardware products covered under support with cables and connectors (including fiber optics if applicable) that are compatible with the system, according to the manufacturer's operating manual.
- **Data Backup.** To reconstruct your lost or altered files, data, or programs, you must maintain a separate backup system or procedure that is not dependent on the products under support.
- **Temporary Workarounds.** You will implement temporary procedures or workarounds provided by HP while HP works on a permanent solution.
- **Hazardous Environment.** You will notify HP if you use products in an environment that poses a potential health or safety hazard to HP employees or subcontractors. HP may require you to maintain such products under HP supervision and may postpone service until you remedy such hazards.
- **Authorized Representative.** You will have a representative present when HP provides support at your site.
- **Product List.** You will create, maintain and update a list of all products under support including: the location of the products, serial numbers, the HP-designated system identifiers, and coverage levels.
- **Solution Center Designated Callers.** You will identify a reasonable number of callers, as determined by HP and Customer ("Designated Callers"), who may access HP's customer Support call centers ("Solution Centers") or online help tools.
- **Solution Center Caller Qualifications.** Designated Callers must be generally knowledgeable and demonstrate technical aptitude in system administration, system management, and, if applicable, network administration and

## HP CUSTOMER TERMS - Support

Agreement Number(s) where required:

HP: .....

Customer: .....

Effective Date (if applicable): .....

Term Length (if applicable).....

tiesības saistītajiem produktiem . Kopijās jābūt atbilstošām norādēm par HP preču zīmi un autortiesībām.

- **Maiņas aprīkojums.** HP saglabā maiņas aprīkojuma īpašumtiesības un Jūs uzņematies zaudējuma un bojājuma risku, ja HP pēc saviem ieskatiem ir nodrošinājis maiņas aprīkojumu kā daļu no tehniskā atbalsta vai garantijas pakalpojumiem; un pēc maiņas perioda beigām šāds aprīkojums tiek nodots atpakaļ HP bez ķīlas un vai aprūtinājuma.
- **Aprīkojuma tehniskais atbalsts:** savietojami kabeli un savienotāji. Jūs savienojat tehniskajā atbalstā iekļautos produktus ar kabeliem un savienotājiem (tostarp ar optiskās šķiedras kabeliem), kas ir savietojami ar sistēmu saskaņā ar ražotāja ekspluatācijas rokasgrāmatu.
- **Datu kopijas.** Lai atjaunotu zaudētas vai mainītas datnes, datus vai programmas, Jums jāuztur atsevišķi dublējumkopiju sistēmu vai procedūru, kas nav atkarīgas no produktiem, kuriem tiek nodrošināts tehniskais atbalsts.
- **Īslaicīgi darba risinājumi.** Jūs īstenojat HP nodrošinātās īslaicīgās procedūras un darba risinājumus laikā, kad HP strādā pie pastāvīgiem risinājumiem.
- **Bīstama vide.** Jūs informējat HP, ja Jūs izmantojat produktus vidē, kas HP darbiniekiem vai apakšuzņēmējiem rada potenciālu veselības vai drošības apdraudējumu. HP var prasīt, lai Jūs uzturat tādus produktus HP uzraudzībā un var atlikt tehnisko apkalpošanu, līdz Jūs šādu apdraudējumu esat novērsis.
- **Pilnvarots pārstāvis.** Kad HP sniedz tehnisko atbalstu Jūsu telpās, Jūs nodrošināt sava pārstāvja klātbūtni.
- **Produktu saraksts.** Jūs izveidojat, uzturat un atjaunojat sarakstu, kurā norādīti visi produkti, kas saņem tehnisko atbalstu, tostarp norādot produktu atrašanās vietu, sērijas numuru, HP norādīto sistēmas identifikācijas informāciju un tehniskās apkalpošanas tvēruma līmeni.
- **Risinājumu centra norādītās kontaktpersonas.** Jūs norādāt atbilstošu skaitu kontaktpersonu, par kurām panākta HP un Klienta vienošanās ("Norādītās kontaktpersonas"), kas ir tiesīgas telefoniski sazināties ar HP klientu Tehniskā atbalsta centriem („Risinājumu centri”) vai izmantot tiešsaistes palīdzības rīkus
- **Risinājumu centra kontaktpersonu kvalifikācija.** Norādītajām kontaktpersonām jābūt vispārīgi informētām un tehniski zinošām par sistēmu administrēšanu, sistēmu pārvaldību un attiecīgos

## HP KLIENTU NOTEIKUMI – Atbalsts

Līguma numurs(-i), ja nepieciešams:

HP:.....

Klients:.....

Spēkā stāšanās datums (ja piemērojams): .....

Noteikumu termiņš (ja piemērojams) .....

management and diagnostic testing. HP may review and discuss with you any Designated Caller's experience to determine initial eligibility. If issues arise during a call to the Solution Center that, in HP's reasonable opinion, may be a result of a Designated Caller's lack of general experience and training, you may be required to replace that Designated Caller. All Designated Callers must have the proper system identifier as provided to you when Support is initiated. Solution Centers may provide support in English or local languages, or both.

### 4. GENERAL PROVISIONS

- Cancellation. You may cancel support orders or delete products from support upon thirty (30) days' written notice, unless otherwise agreed in writing. HP may discontinue support for products and specific support services no longer included in HP's support offering upon sixty (60) days' written notice, unless otherwise agreed in writing. If you cancel prepaid support, HP will refund you a pro-rata amount for the unused prepaid support subject to any restrictions or early termination fees as may be set forth in writing.
- Pricing. Except for prepaid support or if otherwise agreed in writing, HP may change support prices upon sixty (60) days' written notice.
- Additional Services. Additional services performed by HP at your request, and that are not included in your purchased support, will be chargeable at the applicable published service rates for the country where the service is performed.
- Replacement Parts. Parts provided under hardware support may be whole unit replacements, or be new or functionally equivalent to new in performance and reliability and warranted as new. Replaced parts become the property of HP, unless HP agrees otherwise and you pay any applicable charges.
- Language. In the event of discrepancy between the Latvian text and English text of this Supplemental Data Sheet, the

## HP CUSTOMER TERMS - Support

Agreement Number(s) where required:

HP: .....

Customer: .....

Effective Date (if applicable): .....

Term Length (if applicable).....

gadījumos tīklu administrēšanu, pārvaldību un diagnostisko testēšanu. HP ir tiesīgs izvērtēt un ar Jums pārrunāt jebkuras Norādītās kontaktpersonas pieredzi, lai noteiktu sākotnējo atbilstību. Ja tālruņa sarunā ar Risinājumu centru rodas problēmas, kuru iemeslu HP saskata Norādītās kontaktpersonas vispārējās pieredzes un iemaņu trūkumā, HP var pasīt, lai Klients nomaina šādu kontaktpersonu. Visām Norādītajām kontaktpersonām jāpiešķir atbilstoša sistēmas identifikācijas informācija, kā to Tehniskā atbalsta sniegšanas sākumā Jums ir noteicis HP. Risinājumu centri tehnisko atbalstu var sniegt angļu valodā, vietējās valodās vai gan angļu, gan vietējās valodās.

### 4. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

- Atcelšana. Jūs drīkstat atcelt tehniskā atbalsta pasūtījumus vai dzēst produktus no atbalsta saraksta ar trīsdesmit (30) dienu rakstisku paziņojumu, ja vien nav rakstiski saskaņots citādi. HP var pārtraukt sniegt produkta tehnisko atbalstu un specifiskus tehniskā atbalsta pakalpojumus, kas vairs nav iekļauti HP atbalsta piedāvājumā, ar rakstisku paziņojumu sešdesmit (60) dienas iepriekš, ja vien nav rakstiski saskaņots citādi. Ja Jūs atsaucat iepriekš apmaksātu tehnisko atbalstu, HP atmaksās Jums summu proporcionāli neizmantotajam iepriekš apmaksātajam tehniskajam atbalstam, ievērojot jebkurus ierobežojumus vai piemērojamas pirmstermiņa izbeigšanas maksas, kā var būt rakstiski norādīts.
- Cenas. Izņemot iepriekš apmaksātu tehnisko atbalstu vai citādus rakstiskus norādījumus, HP var mainīt tehniskā atbalsta cenas ar sešdesmit (60) dienu rakstisku paziņojumu.
- Papildu pakalpojumi. Par papildu pakalpojumiem, ko HP sniedz pēc Jūsu pieprasījuma un kas nav iekļauti Jūsu nopirktajā tehniskajā atbalstā, tiek iekasēta maksa atbilstoši publicētām pakalpojumu likmēm pakalpojuma sniegšanas valstī.
- Nomainīšanas rezerves daļas. Aprīkojuma tehniskajā atbalstā nodrošinātās rezerves daļas var būt pilni nomainīšanas komplekti vai jaunas, vai veiktspējas un drošuma ziņā jaunām detaļām funkcionāli ekvivalentas rezerves daļas, kurām garantiju piešķir kā jaunām detaļām. Nomainītās rezerves daļas kļūst par HP īpašumu, ja ar HP nav panākta cita vienošanās, un Jūs veicat attiecīgos maksājumus.
- Valoda. Pretrunu gadījumā starp Papildu datu lapas tekstu latviešu un angļu valodā teksts angļu valodā ir

HP KLIENTU NOTEIKUMI – Atbalsts

Līguma numurs(-i), ja nepieciešams:

HP:.....

Klients:.....

Spēkā stāšanās datums (ja piemērojams): .....

Noteikumu termiņš (ja piemērojams) .....

English text shall prevail.

HP CUSTOMER TERMS - Support

Agreement Number(s) where required:

HP: .....

Customer: .....

Effective Date (if applicable): .....

Term Length (if applicable).....

noteicošais.