

## AANVULLEND INFORMATIEBLAD

Dit Aanvullend Informatieblad bevat aanvullende algemene vereisten en beperkingen die van toepassing zijn op de door HP geboden supportaanbiedingen, die in detail worden beschreven in de specifieke dienstbeschrijvingen en met uitzondering van de HP Software supportaanbiedingen.

### 1. GESCHIKTHEID VOOR DE DIENST

- **Hardware Support – Algemene geschiktheidsvereisten.** Om in aanmerking te komen voor support moeten hardwareproducten in goede werkende staat zijn, zoals door HP in redelijkheid vastgesteld. Voorts dienen producten die voor support in aanmerking komen te voldoen aan de meest recente door HP gespecificeerde configuraties en revisies.
- **Hervatten van Support.** Wanneer u tijdelijk geen support heeft afgenomen, kan HP u aanvullende kosten in rekening brengen voor het hervatten van de support of eisen dat u eerst bepaalde hardware- of software-upgrades uitvoert.
- **Gebruik van hulpmiddelen in HP Eigendom.** HP kan van u verlangen dat u bepaalde diagnostische en onderhoudsprogramma's voor hardware en/of softwaresystemen en netwerken gebruikt ("Hulpmiddelen in HP Eigendom"), alsmede bepaalde diagnostische hulpmiddelen die deel van uw systeem kunnen uitmaken. Hulpmiddelen in HP Eigendom zijn en blijven de enige en exclusieve eigendom van HP en worden "as is" geleverd (in de aangeboden vorm). Hulpmiddelen in HP Eigendom kunnen op uw systemen of locaties aanwezig zijn. U mag de Hulpmiddelen in HP Eigendom uitsluitend gebruiken gedurende de geldende dekkingsperiode van de Support en uitsluitend zoals door HP is toegestaan en u mag de Hulpmiddelen in HP Eigendom niet verkopen, overdragen, verpanden of anderszins bezwaren of overbrengen. Bij beëindiging van de Support zal u de Hulpmiddelen in HP Eigendom aan HP terugbezorgen of HP toestaan deze Hulpmiddelen in HP Eigendom te verwijderen. Tevens dient u:
  - HP in staat te stellen de Hulpmiddelen in HP Eigendom te houden op uw systemen of locaties en HP te assisteren in het beheer ervan;
  - Hulpmiddelen in HP Eigendom te installeren, inclusief installatie van alle vereiste updates en patches;
  - Gebruik te maken van de mogelijkheid van elektronische gegevensoverdracht om HP op de hoogte te stellen van gebeurtenissen geïdentificeerd door de software;
  - Indien vereist, door HP gespecificeerde hardware aan te schaffen om verbinding op afstand tot stand te brengen voor systemen met diagnostische diensten op afstand; en
  - Verbindingsmogelijkheden te bieden voor bediening op afstand via een door HP goedgekeurde communicatielijns;

### 2. BEPERKINGEN OP SUPPORT

- **Lokale beschikbaarheid van Support.** Bepaalde aangeboden diensten, kenmerken en dekkingen (en aanverwante producten) zijn mogelijk niet in alle landen of gebieden beschikbaar. Daarnaast kunnen voor de levering van support buiten de geldende dekkingsgebieden van HP reiskosten, langere responstijden, beperktere herstel- of reparatieverbintenissen en beperktere dekkingstijden gelden.
- **Versieondersteuning.** Tenzij schriftelijk door HP anders is overeengekomen, en voor de diensten die niet door HP Software worden geleverd, biedt HP uitsluitend ondersteuning voor de huidige versie en de versie van software van het merk HP die daar onmiddellijk aan vooraf gaat en mits software van het merk HP wordt gebruikt met de hardware of software die is opgenomen in door HP gespecificeerde configuraties op het aangegeven versieniveau. "Versie" betekent een release van software welke nieuwe features, verbeteringen en/of onderhoudsupdates bevat of, voor bepaalde software, een tot één entiteit verpakte verzameling herzieningen die als zodanig aan onze klanten ter beschikking wordt gesteld.
- **Verhuizing en gevolgen voor de Support.** Het verhuizen van producten onder support is uw verantwoordelijkheid en ondergeschikt aan lokale beschikbaarheid en wijziging van de vergoeding. Om de support na de verhuizing aan te vangen kan een redelijke voorafgaande kennisgeving aan HP worden verlangd. Voor producten zijn verhuizingen tevens onderworpen aan de licentievoorwaarden voor deze producten.
- **Support door meerdere leveranciers.** HP biedt support voor bepaalde producten van andere merken dan HP. In het desbetreffende informatieblad worden de beschikbaarheid en de dekkingsgraad en de

dienovereenkomstig geleverde support gespecificeerd, ongeacht of voor de producten van andere merken dan HP een garantie geldt. HP kan de support van producten van andere merken dan HP staken wanneer de fabrikant of licentiegever ervan deze niet langer supporteert.

- **Wijzigingen.** U zult HP toestaan om, op verzoek van HP en zonder bijkomende kosten, producten te wijzigen om de werking, ondersteunbaarheid en betrouwbaarheid ervan te verbeteren of om aan wettelijke eisen te voldoen.

### 3. VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT

- **Toegang tot de locatie en het product.** U zult HP toegang verlenen tot de producten die onder de support vallen en, indien van toepassing, een passende werkruimte en faciliteiten binnen een redelijke afstand van de producten, toegang tot en gebruik van gegevens, middelen van klanten en de in redelijkheid door HP bepaalde benodigde faciliteiten voor het onderhoud van de producten, alsmede de andere toegangseisen die in het desbetreffende informatieblad worden beschreven. Indien u deze toegang niet verleent, als gevolg waarvan HP geen support kan verlenen, zal HP het recht hebben kosten voor de support oproep in rekening te brengen volgens de door HP gepubliceerde dienstentarieven. U bent verantwoordelijk voor het verwijderen van producten die niet voor support in aanmerking komen, zoals door HP meegedeeld, om HP in de gelegenheid te stellen support uit te voeren. Indien het leveren van support wordt bemoeilijkt door producten die niet voor support in aanmerking komen, zal HP het extra werk aan u berekenen volgens de door HP gepubliceerde dienstentarieven.
- **Licenties.** U kunt uitsluitend beschikbare productondersteuning voor producten van het merk HP kopen wanneer u kunt aantonen dat u de rechtmatige eigenaar van de HP-licentie voor de producten bent en u mag de producten niet aanpassen of wijzigen tenzij u daarvoor op enig moment toestemming van HP voor hebt gekregen.
- **Documentatie in verband met software support en het recht te kopiëren.** U mag uitsluitend kopieën van documentatie-updates maken wanneer u het recht deze voor de bijbehorende producten te kopiëren hebt gekocht. Kopieën dienen het juiste handelsmerk van HP en vermeldingen van het auteursrecht te bevatten.
- **Geleende eenheden.** HP behoudt het eigendomsrecht en u draagt het risico van verlies van of schade aan geleende eenheden wanneer deze naar goeddunken van HP zijn geleverd als onderdeel van hardware support of garantiediensten en deze eenheden zullen aan het einde van de leenperiode zonder vervreemding of bezwaring aan HP terugbezorgd worden.
- **Hardware support: Compatibele kabels en connectoren.** U zult hardwareproducten waarvoor ondersteuning geldt aansluiten met kabels en connectoren (daaronder begrepen glasvezel indien van toepassing) die volgens de handleiding van de fabrikant compatibel met het systeem zijn.
- **Databack-up.** Om uw verloren of gewijzigde bestanden, data of programma's te herstellen dient u een afzonderlijk(e) back-upstelsysteem of –procedure te handhaven, los van de producten die onder de support vallen.
- **Tijdelijke programmaomleidingen.** U zult de door HP geboden tijdelijke procedures of programmaomleidingen implementeren, terwijl HP aan een permanente oplossing werkt.
- **Gevaarlijke omgeving.** U zult HP in kennis stellen wanneer u producten gebruikt in een omgeving die mogelijk gevaarlijk is voor de gezondheid of veiligheid van HP-medewerkers of onderaannemers met zich meebrengt. HP kan van u verlangen dat u deze producten handhaaft onder de supervisie van HP en kan de dienst uitstellen totdat u deze gevaren hebt verholpen.
- **Bevoegde vertegenwoordiger.** Wanneer HP op uw locatie support biedt, zal een vertegenwoordiger van u aanwezig zijn.
- **Productlijst.** U zult een lijst maken, handhaven en bijhouden van alle producten waarvoor ondersteuning wordt geboden, bevattende: de locatie van de producten, serienummers, de door HP aangeduide systeemidentificatiemiddelen en de dekkingsgraad.
- **Door het Solution Center aangewezen bellers.** U zult een redelijk aantal bellers aanwijzen, zoals door HP en de Klant bepaald (“Aangewezen bellers”), die toegang tot de callcenters voor klantensupport van HP (“Solution Centers”) of online hulpmiddelen hebben.
- **Kwalificaties van bellers van het Solution Center.** Aangewezen bellers dienen algemeen kundig zijn en aantoonbare technische vaardigheden in systeembeheer, systeemanagement en, indien van toepassing, netwerkbeheer en -management en diagnostisch testen te hebben. HP kan de ervaring van Aangewezen bellers met u doornemen en bespreken om vast te stellen of deze in eerste instantie in

aanmerking komen. Wanneer zich problemen voordoen tijdens een gesprek met het Solution Center die, naar de redelijke opvatting van HP, het gevolg van een gebrek aan algemene ervaring en training van de Aangewezen beller kunnen zijn, dan kan van u worden verlangd deze Aangewezen beller te vervangen. Alle Aangewezen bellers moeten het juiste systeemidentificatiemiddel hebben; u ontvangt dit bij aanvang van de Ondersteuning. Solution Centers kan ondersteuning in het Engels of in locale talen leveren, of beide.

#### 4. ALGEMENE BEPALINGEN

- **Annulering.** U kunt orders voor support annuleren of producten uit de support verwijderen met inachtneming van een voorafgaande schriftelijke opzegging van dertig (30) dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. HP kan de support voor producten en specifieke support diensten staken wanneer deze niet langer deel uitmaken van het support aanbod van HP met inachtneming van een voorafgaande schriftelijke opzegging van zestig (60) dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Wanneer u vooruitbetaalde support annuleert, zal HP een pro-rata bedrag voor de niet gebruikte vooruitbetaalde support aan u terugstorten, behoudens enige beperkingen of kosten wegens vervroegde beëindiging, welke schriftelijk kenbaar gemaakt kunnen worden.
- **Prijzen.** Behalve voor vooruitbetaalde support of indien schriftelijk anders is overeengekomen, kan HP de prijzen voor support wijzigen met inachtneming van een schriftelijke opzegging van zestig (60) dagen.
- **Aanvullende diensten.** Aanvullende diensten die door HP op verzoek worden verricht en die geen deel van de door u gekochte support uitmaken, zullen worden berekend volgens de geldende gepubliceerde tarieven voor het land waar de dienst wordt uitgevoerd.
  - **Vervangende onderdelen.** Onderdelen die onder de hardwaresupport worden geleverd kunnen het vervangen van hele eenheden betreffen of nieuw zijn of in uitvoering en betrouwbaarheid functioneel gelijkwaardig aan nieuw zijn en deze worden gegarandeerd als nieuw. Vervangen onderdelen worden het eigendom van HP, tenzij HP anders overeenkomt en u de van toepassing zijnde kosten betaalt.