

ДОПЪЛНИТЕЛЕН ИНФОРМАЦИОНЕН ЛИСТ

Този допълнителен информационен лист предоставя допълнителни основни изисквания и ограничения, които са приложими към предложения на ХП относно поддръжка, които са изложени детайлно в специфичните за предложението информационни листа, с изключение на тези предложения относно поддръжка, предоставени от ХП Софтуер.

1. ДОПУСТИМОСТ НА УСЛУГАТА

- **Поддръжка на хардуер – основна допустимост.** Хардуерните продукти трябва да са в добро работно състояние, както е разумно определено от ХП, за да може да бъдат допуснати до предоставяне на поддръжка. Вие също така трябва да поддържате допуснатите продукти в последната, определена от ХП, конфигурация и ревизионни нива.
- **Връщане към поддръжка.** Ако допуснете поддръжката да бъде прекратена, ХП може да ви таксува допълнителна сума, за да възобнови поддръжката или да изиска да направите определени хардуерни или софтуерни подобрения.
- **Използване на собствени инструменти за обслужване.** ХП може да изиска от Вас да използвате определени хардуерни и/или софтуерни системи и програми за мрежова диагностика и поддръжка („Собствени инструменти за обслужване“), както и определени инструменти за диагностика, които могат да бъдат включени като част от Вашата система. Собствените инструменти за обслужване са и ще останат изключителна и ексклузивна собственост на ХП и се предоставят „така, както са“. Собствените инструменти за обслужване могат да се намират на Вашите системи или обекти. Можете да използвате Собствените инструменти за обслужване само през приложимия период, който поддръжката покрива и само така, както е позволено от ХП и не може да продавате, прехвърляте, цедирате, залагате, или по какъвто и да е начин да обременявате с тежести или да прехвърляте Собствените инструменти за обслужване. При прекратяване на поддръжката, Вие ще върнете Собствените инструменти за обслужване или ще позволите на ХП да премахне тези Собствените инструменти за обслужване. От Вас ще се иска и да:
 - Позволите на ХП да държи Собствените инструменти за обслужване върху Вашите системи или обекти и да подпомагат ХП в тяхното употреба;
 - Инсталирате Собствените инструменти за обслужване, включително инсталирате каквито и да са необходими актуализации и кръпки;
 - Да използвате възможността за прехвърляне на електронни данни, за да информирате ХП за обстоятелствата, идентифицирани чрез софтуера;
 - Ако се изисква, закупите специфичен ХП хардуер за отдалечен достъп за системи с отдалечени диагностични услуги; и
 - Предоставите отдалечен достъп чрез одобрен комуникационен канал.

2. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПОДДРЪЖКАТА

- **Местна достъпност на поддръжката.** Някои предложения, характеристики и покритие (и свързани продукти) може да не са достъпни във всички държави и райони. В допълнение, предоставянето на поддръжка извън приложимите зони на покритие на ХП може да е предмет на транспортни разходи, повече време за реагиране, намален обем задължения за възстановяване и поправяне, и редуцирани часове на покритие.
- **Поддръжка на версии.** Освен ако не е уговорено писмено от ХП, и за предложенията, които не се доставят от ХП Софтуер, ХП предоставя поддръжка само за настоящата версия и за предходната версия на софтуера с марка ХП, при условие, че софтуера с марка ХП се използва с хардуер или софтуер, включен в определените конфигурации на ХП с посочените версии. "Версия" означава версия на софтуер, която включва нови характеристики, допълнения и/или

актуализации за поддръжка, или за определен софтуер, колекция от ревизии, пакетирани в едно цяло и, като такива, предоставени на нашите клиенти.

- **Преместване и въздействие върху поддръжката.** Преместването на който и да е от продуктите, който се поддържа е Ваша отговорност и предмет на локална наличност на услугата и промяна на таксите. Разумно предварително уведомление до ХП може да бъде необходимо, за да започне поддръжката след преместването. За продукти, всякакво премества е също така предмет на лицензионните условия на тези продукти.
- **Поддръжка при множество доставчици.** ХП предоставя поддръжка на определени продукти, които не са от марката ХП. Съответния информационен лист ще определи нивата на допустимост и покритие на поддръжката и тя ще бъде предоставена съответно, независимо от това дали продуктите, които не са с марката ХП, са в гаранция. ХП може да прекрати поддръжката за продукти, които не са с марката ХП, ако производителя или лицензодателя престане да предоставя поддръжка за тях.
- **Модификации.** Вие ще позволите на ХП, по искане на ХП, и без допълнителни разноски да модифицира продуктите, за да подобри експлоатацията им, възможностите за поддръжка и надеждността им, или за да се съобрази със законовите изисквания.

3. ОТГОВОРНОСТИ НА КЛИЕНТА

- **Достъп до обекта и продукта.** Вие ще предоставите достъп на ХП до продуктите, за които се предоставя поддръжка; и ако е приложимо, адекватно работно пространство и помощни средства на разумно разстояние от продуктите, достъп до и използване на информация, ресурси на клиента и помощни средства, колкото е разумно определено за необходимо от ХП за да обслужи продуктите; както и други изисквания за достъп, описани в съответния информационен лист. Ако не успеете да предоставите такъв достъп и в следствие ХП не успее да предостави поддръжка, ХП има право да ви таксува за повикването съгласно публикуваните ставки за услуги на ХП. Ваша е отговорността да премахнете всякакви продукти, които не отговарят на изискванията за поддръжка, тъй както се препоръчва от ХП, за да дадете възможност на ХП да извършва поддръжката. Ако предоставянето на поддръжка е станало по-трудно заради продукти, които не отговарят на изискванията за поддръжка, ХП ще Ви таксува за допълнителна работа съгласно публикуваните ставки за услуги на ХП.
- **Лицензи.** Можете да закупите достъпните услуги по поддръжка на продукти с марката ХП, единствено, ако можете да докажете, че законно сте придобили съответен ХП лиценз за продуктите и не можете, във всеки момент, да променят или модифицират продуктите, освен с позволение на ХП.
- **Документация по софтуерна поддръжка и право на копиране.** Можете да копирате актуализации на документацията, само ако сте закупили правото да ги копирате за свързания продукт. Копията трябва да включват съответната запазена марка на ХП и бележки относно авторските права.
- **Елементи на заемотателя.** ХП запазва право на собственост и риска от погиване или повреждане относно елементи на заемотателя, ако са предоставени по усмотрение на ХП, като част от услугите по хардуерна поддръжка или гаранция е за Вас и такива елементи ще бъдат върнати на ХП без залози и тежести в края на периода на заемане.
- **Хардуерна поддръжка: съвместими кабели и конектори.** Ще свържете хардуерните продукти, за които се предоставя поддръжка, с кабели и конектори (включително оптични кабели, ако е приложимо), които са съвместими със системата, съгласно ръководството за употреба на производителя.
- **Архивиране на данни.** За да възстановите Вашите загубени или променени файлове, данни или програми, Вие трябва да поддържате отделена архивна система или процедура, които са независими от продуктите, на които се предоставя поддръжка.
- **Временни решения за заобикаляне на проблем.** Вие ще въведете временни процедури или решения за заобикаляне на проблема, предоставени от ХП, докато ХП работи върху постоянно решение.

- **Опасна среда.** Ще уведомите ХП, ако използвате продуктите в среда, която представлява потенциална опасност за здравето и безопасността на служителите на ХП или на подизпълнителите на ХП. ХП може да изиска да поддържате такива продукти под наблюдението на ХП и може да отложи услугите, докато не премахнете опасностите.
- **Упълномощен представител.** Ще присъства Ваш представител, когато ХП предоставя поддръжка на Вашия обект.
- **Продуктов лист.** Вие ще създадете, поддържате и актуализирате лист с всички продукти, на които се предоставя поддръжка, включително: местонахождението на продуктите, серийни номера, идентификаторите, определени от ХП и нива на покритие.
- **Определени повикващи за центрове за решения.** Ще определите разумен брой повикващи, съгласно определеното от ХП и Клиента („Определени повикващи“), които могат да получат достъп до кол центрoвете за обслужване на клиенти („Центрове за решения“) или инструментите за онлайн помощ.
- **Квалификация на повикващите центрове за решения.** Определените повикващи трябва да имат основни познания и да демонстрират технически правоспособност по администрация на системи, системен мениджмънт, и ако е приложимо, мрежова администрация и мениджмънт и диагностично изпитване. ХП може да прегледа и дискутира с Вас опита на Определен повикващ, за да определи първоначалната му пригодност. Ако възникнат проблеми по време на разговора с Центъра за решения, които според разумното мнение на ХП, могат да бъдат в резултат на липса на общ опит и обучение на Определения повикващ, от Вас може да бъде изискано да замените Определения повикващ. Всеки Определен повикващ трябва да има подходящ системен идентификатор, предоставен Ви при започване на поддръжката. Центровете за решения могат да предоставят поддръжка на Английски или на местния език, или и на двата езика.

4. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

- **Отменяне.** Можете да отмените искания за поддръжка или да премахнете продукти от поддръжката чрез тридесет (30) дневно писмено предизвестие, освен ако писмено не е уговорено друго. ХП може да преустанови поддръжката на продукти и определени услуги по поддръжка, които вече не са включени в предложението на ХП за поддръжка чрез шестдесет (60) дневно писмено предизвестие, освен ако писмено не е уговорено друго. Ако отмените предплатена поддръжка, ХП ще Ви върне пропорционална сума, равна на неизползваната поддръжка, предмет на всякакви ограничения или такси за ранно прекратяване, каквито предварително може да са уговорени писмено.
- **Ценообразуване.** Освен за предплатена поддръжка или освен ако писмено е уговорено друго, ХП може да промени цените по поддръжка чрез шестдесет (60) дневно писмено предизвестие.
- **Допълнителни услуги.** Допълнителните услуги предоставени от ХП по Ваше искане, които не са включени в закупената поддръжка, ще бъдат таксувани съгласно приложимите публикувани ставки за услуги за страната, в която услугите се предоставят.
- **Резервни части.** Частите предоставени съгласно хардуерната поддръжка могат да представляват подмяна на цели елементи, или нови или функционално еквивалентни на нови по производителност и надеждност части и да им се предостави гаранция като нови. Заменените части стават собственост на ХП, освен ако ХП се съгласи на друго и Вие заплатите съответните такси.