

SUPPLERENDE DATABLAD

Dette supplerende datablad indeholder yderligere generelle krav og begrænsninger, som er gældende for HP's supporttilbud, der er fremsat i detaljer i datablade for hvert tilbud med undtagelse af de supporttilbud, der leveres af HP Software.

1. SERVICEBERETTIGELSE

- **Hardwaresupport – generelle krav.** Hardwareprodukter skal være i god driftstilstand for at være kvalificeret til support. Dette afgøres af HP. De berettigede produkter skal endvidere have den seneste konfiguration og de seneste revisionsniveauer som specificeret af HP.
- **Tilbage til support.** Hvis du lader supporten bortfalde, vil HP pålægge dig yderligere gebyrer for at genoptage supporten eller kræve, at du udfører bestemte hardware- eller softwareopgraderinger.
- **Brug af HP serviceværktøjer.** HP kan kræve, at du bruger et bestemt hardware- og/eller softwaresystem samt netværksdiagnosticerings- og vedligeholdelsesprogrammer ("HP serviceværktøjer") og bestemte diagnosticeringsværktøjer, som kan være inkluderet som del af dit system. HP serviceværktøjer er og bliver HP's ejendom og leveres "som de er og forefindes". HP Proprietære serviceværktøjer kan ligge på dine systemer eller steder. Du må kun bruge HP serviceværktøjer i dækningsperioden for den pågældende support og kun som tilladt af HP, og du må ikke sælge, overføre, overdrage, pantsætte eller på nogen måde behæfte eller videregive HP serviceværktøjer. Ved ophør af Support skal du returnere HP serviceværktøjer eller give HP tilladelse til at fjerne disse HP serviceværktøjer. Du skal også:
 - Give HP tilladelse til at have HP serviceværktøjer liggende på dine systemer eller steder og hjælpe HP med at køre dem;
 - Installere HP serviceværktøjer, herunder installere eventuelle krævede opdateringer og patches;
 - Bruge den elektroniske dataoverførselsfunktion til at informere HP om hændelser identificeret af softwaren;
 - Om nødvendigt købe HP-specificeret hardware til fjernadgang til systemer med fjerndiagnosticeringsservice; og
 - Sørge for mulighed for fjernadgang gennem en godkendt kommunikationslinje.

2. SUPPORTBEGRÆNSNINGER

- **Lokal tilgængelighed af support.** Nogle tilbud, funktioner og dækning (og relaterede produkter) er muligvis ikke tilgængelige i alle lande eller områder. Desuden kan levering af support uden for de relevante HP-dækningsområder være underlagt rejseudgifter, længere reaktionstider, reducerede genskabelses- eller reparationsforpligtelser samt reducerede dækningstider. Der henvises her blandt andet til "Særlige betingelser for levering af support i Grønland, Island og på Færøerne."
- **Versionsupport.** Medmindre andet er aftalt skriftligt med HP, og for så vidt angår de tilbud, der ikke leveres af HP Software, tilbyder HP kun support til den aktuelle version og den umiddelbart foregående softwareversion af mærket HP, og forudsat at software af mærket HP anvendes med hardware eller software inkluderet i HP-specificerede konfigurationer på det angivne versionsniveau. "Version" betyder en udgave af software, som indeholder nye funktioner,

forbedringer og/eller vedligeholdelsesopdateringer, eller for bestemt software en samling af reviderede udgaver samlet i en enkelt pakke og på den måde gjort tilgængelig for vores kunder.

- **Flytning og indflydelse på support.** Flytning af produkter underlagt support er dit ansvar og er betinget af lokal tilgængelighed og gebyrændringer. Der kan være krav om et rimeligt forhåndsvarsel til HP for at kunne starte support efter flytning. For så vidt angår produkter er enhver flytning også underlagt licensvilkårene for sådanne produkter.
- **Support af andre forhandleres produkter.** HP tilbyder support af visse produkter, der ikke er af mærket HP. Det relevante datablad vil angive tilgængeligheds- og dækningsniveauer, og supporten leveres i overensstemmelse dermed, uanset om de produkter, der ikke er af mærket HP, er dækket af en garanti. HP kan afbryde support af produkter, der ikke er af mærket HP, hvis producenten eller licensgiveren ophører med at tilbyde support af dem.
- **Ændringer.** Du skal give HP tilladelse til, på HP's anmodning og uden yderligere betaling, at ændre produkter for at forbedre drift, mulighed for support og driftssikkerhed eller for at opfylde lovmæssige krav.

3. KUNDENS ANSVAR

- **Adgang til lokation og produkt.** Du skal give HP adgang til de produkter, der er dækket af support; og, hvis det er relevant, til passende arbejdsplads og faciliteter inden for en rimelig afstand af produkterne; adgang til og brug af oplysninger, kunderessourcer og faciliteter, som HP på rimelig vis skønner nødvendige for at servicere produkterne; og opfylde andre adgangskrav beskrevet i det relevante datablad. Hvis du ikke giver sådan adgang, og dette resulterer i HP's manglende mulighed for at yde support, er HP berettiget til at kræve betaling for supportbesøget i henhold til HP's offentliggjorte servicepriser. Du har ansvaret for at fjerne eventuelle produkter, der ikke er berettiget til support som oplyst af HP, for at tillade HP at udføre support. Hvis levering af support gøres mere besværlig på grund af ikke-berettigede produkter, vil HP opkræve betaling for det ekstra arbejde til HP's offentliggjorte servicepriser.
- **Licenser.** Du kan kun købe tilgængelig produktsupport til produkter af mærket HP, hvis du kan dokumentere, at du retmæssigt har anskaffet en korrekt HP-licens til produkterne, og du må på intet tidspunkt ændre eller modificere produkterne, medmindre dette er autoriseret af HP.
- **Softwaresupportdokumentation og ret til kopiering.** Du må kun kopiere dokumentationsopdateringer, hvis du har købt retten til at kopiere dem for de tilknyttede produkter. Kopier skal inkludere relevant HP-varemærke- og ophavsretsmeddelelser.
- **Låneenheder.** HP beholder adkomsten til, og du bærer risikoen for tab af eller skade på, låneenheder, hvis disse er leveret efter HP's skøn som del af hardwaresupporten eller garantien, og sådanne enheder returneres til HP uden retentionsret eller behæftelse ved slutningen af låneperioden.
- **Hardwaresupport: Kompatible kabler og stik.** Du skal tilslutte hardwareprodukter dækket af supporten til kabler og stik (herunder fiberoptik om nødvendigt), der er kompatible med systemet i overensstemmelse med producentens driftsvejledning.

- **Backup af data.** For at rekonstruere dine mistede eller ændrede filer, data eller programmer skal du have et separat backupsystem eller en separat backupprocedure, der ikke er afhængig af produkter under support.
- **Midlertidige løsninger.** Du skal implementere midlertidige procedurer eller nødløsninger leveret af HP, mens HP arbejder på en permanent løsning.
- **Farligt miljø.** Du skal underrette HP, hvis du bruger produkter i et miljø, der udgør en potentiel helbreds- eller sikkerhedsrisiko for HP's medarbejdere eller underleverandører. HP kan kræve, at du vedligeholder sådanne produkter under HP's tilsyn og kan udsætte service, til sådanne risici er fjernet.
- **Autoriseret repræsentant.** Du skal sørge for, der er en repræsentant til stede, når HP leverer support på din lokation.
- **Produktliste.** Du skal oprette, vedligeholde og opdatere en liste over alle produkter under support, herunder: placeringen af produkterne, serienumre, de systemidentifikatorer, som er givet af HP, og dækningsniveauer.
- **Løsningscenter – udvalgte kontaktpersoner.** Du skal udpege et rimeligt antal kontaktpersoner, som bestemt af HP og Kunden ("Udvalgte kontaktpersoner"), der kan få adgang til HP's call-centre for kundesupport ("Løsningscentre") eller online hjælpeværktøjer.
- **Løsningscenter – kontaktpersonens kvalifikationer.** Udvalgte kontaktpersoner skal besidde en generel viden og udvise teknisk dygtighed inden for systemadministration, systemhåndtering og om nødvendigt netværksadministration og -håndtering samt diagnosticeringstest. HP kan vurdere og tale med dig om enhver Udvalgt kontaktpersons erfaring for at afgøre, om vedkommende er kvalificeret. Hvis der opstår problemer under en samtale med Løsningscenteret, som efter HP's rimelige overbevisning kan være forårsaget af en Udvalgt kontaktpersons manglende generelle erfaring og uddannelse, kan det være nødvendigt, at du udskifter den pågældende Udvalgte kontaktperson. Alle Udvalgte kontaktpersoner skal have den korrekte systemidentifikator, der blev givet til dig, da supporten blev indledt. Løsningscentre kan tilbyde support på engelsk eller på et lokalt sprog eller begge dele.

4. GENERELLE BESTEMMELSER

- **Annullering.** Du kan annullere supportordrer eller fjerne produkter fra support med løbende måned plus 30 (tredive) dages skriftligt varsel, medmindre andet er aftalt skriftligt. HP kan afbryde support af produkter og bestemte supporttjenester, der ikke længere er omfattet af HP's supporttilbud, med 60 (tres) dages skriftligt varsel, medmindre andet er aftalt skriftligt. Hvis du annullerer forudbetalt support, tilbagebetaler HP et forholdsmæssigt beløb for den ubrugte forudbetalte support, dog betinget af eventuelle restriktioner eller gebyr for tidlig opsigelse, som kan være angivet skriftligt.
- **Prisfastsættelse.** Med undtagelse af forudbetalt support, eller hvor andet er aftalt skriftligt, kan HP ændre supportpriser med 60 (tres) dages skriftligt varsel.

- **Yderligere tjenester.** Yderligere tjenester udført af HP efter din anmodning, og som ikke er inkluderet i din købte support, skal betales i henhold til de gældende offentliggjorte satser for tjenester i det land, hvor tjenesten udføres.
- **Udskiftede dele.** Dele leveret under hardwaresupport kan være udskiftninger af hele enheder eller være nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydelse og driftssikkerhed og have samme garantier som nye. Udskiftede dele bliver HP's ejendom, medmindre HP accepterer andet, og du betaler eventuelle gældende takster.