

## LISATEBELEHT

Käesolevas lisateabelehes on sätestatud täiendavad üldnõuded ja -piirangud, mis kohalduvad HP toe pakkumistele, mis on üksikasjalikult sätestatud pakkumisi käsitlevates teabelehtedes, välja arvatud toe pakkumised, mis tarnitakse HP Tarkvaraga.

### 1. TEENUSE NÕUETELEVASTAVUS

- **Riistvaratugi - üldine nõuetelevastavus.** Et riistvara vastaks toe pakkumiseks vajalikele nõuetele, peavad riistvaratooted olema sellises töökorras nagu HP seda mõistlikult vajalikuks peab. Selleks et tooted vastaksid nõuetele, peavad need olema kõige uuemal HP poolt täpsustatud konfiguratsiooni- ja kontrolltasemel.
- **Toe ennistamine.** Kui te lasete toel aeguda, võib HP võtta teilt toe ennistamise eest lisatasu või lasta teil teha teatud riistvara- või tarkvarauuendusi.
- **Omandiõigusega teenindusvahendite kasutamine.** HP võib nõuda, et te kasutaksite teatud riistvara- ja/või tarkvarasüsteeme ning võrgudiagnostika ja -hoolduse programme ("Omandiõigusega Teenindusvahendid") ning samuti teatud diagnostikavahendeid, mis võivad moodustada teie süsteemi osa. Omandiõigusega Teenindusvahendid on ja jäävad HP ainuomandisse ning neid pakutakse „nii nagu on“ põhimõttel. Omandiõigusega Teenindusvahendid võivad paikneda teie süsteemis või saitidel. Teil on õigus Omandiõigusega Teenindusvahendeid kasutada ainult asjakohase Toe teenindusperioodil ja ainult HP lubatud moel ning teil ei ole lubatud Omandiõigusega Teenindusvahendeid müüa, võõrandada, loovutada, pantida ega ühelgi moel koormata ega edastada. Toe lõppemisel kohustute te Omandiõigusega Teenindusvahendid HP-le tagastama või laskma HP-l need eemaldada. Lisaks olete te kohustatud:
  - laskma HP-l hoida Omandiõigusega Teenindusvahendeid oma süsteemis või saitidel ning aitama HP-l neid seal pidada;
  - Omandiõigusega Teenindusvahendid installeerima, sealhulgas installeerima mis tahes nõutavaid uuendusi ja paikasid (st hädaparandusi programmis);
  - informeerima elektroonse andmeedastuse kaudu HP-d tarkvara poolt tuvastatud sündmustest;
  - kui vaja, ostma HP poolt nimetatud kaughaldusühenduse riistvara kaugdiagnostikateenust sisaldavatele süsteemidele; ja
  - pakkuma kaughaldus ühendust HP poolt heaks kiidetud sideliini kaudu.

### 2. TOE PIIRANGUD

- **Toe kättesaadavus.** Mõned pakkumised, funktsioonid või teenindusvaldkonnad (ja nendega seotud tooted) ei pruugi olla kättesaadavad kõikides riikides või piirkondades. Kui tuge osutatakse väljaspool HP asjakohast teeninduspiirkonda, võidakse arvele lisada reiskulud, reageerimise aeg võib olla pikem, taastamis- või remondikohustused võivad olla väiksemad ja teenindamisaeg lühem.
- **Versioonitugi.** Kui HP ei ole kirjalikult teisiti kokku leppinud ning pakkumiste puhul, mida ei tarnita HP Tarkvaraga, pakub HP tuge ainult HP kaubamärgiga tarkvara kehtivale versioonile ja sellele vahetult eelnevale versioonile ning tingimusel, et HP kaubamärgiga tarkvara kasutatakse koos HP poolt täpsustatud versioonitasemel ja konfiguratsiooniga riistvara ja tarkvaraga. Versioon on tarkvara redaktsioon, mis sisaldab uusi funktsioone, lisasid ja/või hooldusuuendusi, või, teatud tarkvara puhul, ühte tootesse kokku pandud parenduste kogum, mis on sellisena meie klientidele kättesaadavaks tehtud.
- **Kolimine ja selle mõju Toele.** Toega kaetud toodete kolimine toimub teie vastutusel, sõltub sihtkohas kättesaadavatest teenustest ja võib kaasa tuua tasude muutumise. HP võib nõuda, et te teataksite mõistliku tähtaja võrra ette oma soovist saada pärast kolimist tuge. Toodete kolimise puhul tuleb arvestada ka asjakohaste toodete litsentsitingimusi.
- **Tugi erinevatelt müüjatelt hangitud toodetele.** HP pakub tuge ka teatud HP kaubamärgita toodetele. Vastaval teabelehel on sätestatud erinevate müüjate toodetele pakutava toe kättesaadavus ja teenindustasemed ning tuge pakutakse vastavalt sellele, sõltumata sellest, kas vastavatele HP kaubamärgita toodetele kehtib garantii või mitte. HP võib lõpetada toe osutamise HP kaubamärgita toodetele, kui tootja või litsentsiandja lõpetab nende toodete toetamise.
- **Modifitseerimine.** Te lubate HP-l HP soovil ja ilma lisatasuta tooteid modifitseerida, et parandada nende tööd, tuge ja töökindlust või et täita õigusaktidest tulenevaid nõudeid.

### 3. KLIENDI KOHUSTUSED

- **Ligipääs paigalduskohale ja toodetele.** Te kohustute võimaldama HP-le ligipääsu toe alusel teenindatavatele toodetele ning, kui see on asjakohane, toodetest mõistlikul kaugusel asuvale sobivale tööpinnale ja seadmetele; ligipääsu informatsioonile, kliendi ressurssidele ja seadmetele, mida HP toodete teenindamiseks mõistlikult vajalikuks peab, ning nende kasutuse; ja täitma muid ligipääsunõudeid, mida on kirjeldatud asjakohases teabelehtedes. Kui te sellist ligipääsu ei võimalda, mistõttu HP ei saa tuge pakkuda, on HP-l õigus võtta teilt toe väljakutse eest tasu vastavalt HP avaldatud

teenustasudele. Teie vastutate toe jaoks mittesobivate toodete eemaldamise eest vastavalt HP juhistele, et HP saaks tuge osutada. Kui toe osutamine on raskendatud mittesobivate toodete tõttu, võtab HP teilt lisatöö eest tasu vastavalt HP avaldatud teenustasudele.

- **Litsentsid.** Teil on võimalik osta HP kaubamärgiga toodetele pakutavat tuge ainult juhul, kui te saate tõendada, et te olete omandanud asjakohastele toodetele sobiva HP litsentsi seaduslikult, kusjuures selliste toodete muutmine ja modifitseerimine ilma HP loata on keelatud.
- **Tarkvaratuge puudutav dokumentatsioon ja kopeerimisõigus.** Teil on lubatud uuendatud dokumentatsiooni kopeerida ainult juhul, kui te ostsite kopeerimisõiguse koos vastava tootega. Koopiatel peab olema vastav HP kaubamärk ja autoriõigusteade.
- **Laenatud seadmed.** Kui HP pakub omal äranägemisel riistvara toe või garantiiteenuste osana laenuks seadmeid, siis jääb nende seadmete omandiõigus HP-le ning teie kannate nendega seotud kahjustumise või hävimise riski, kusjuures seadmed tuleb HP-le tagastada laenuperioodi lõpus vabana kinnipidamisõigustest ja koormatistest.
- **Riistvaratugi: ühilduvad kaablid ja ühendused.** Te kohustute ühendama toe alusel teenindatavad tooted süsteemiga ühilduvate kaablite ja ühenduste (sealhulgas kiudoptika, kui see on asjakohane) abil vastavalt tootja kasutusjuhendile.
- **Andmete varundamine.** Et teie kadumaläinud või muudetud faile, andmeid või programme oleks võimalik taastada, kohustute te kasutama eraldi varundamissüsteemi või -protseduure, mis eksisteerivad toega seotud toodetest sõltumatult.
- **Ajutine lahendus vea neutraliseerimiseks.** Sel ajal kui HP töötab välja püsivaid lahendusi, olete te kohustatud rakendama HP poolt pakutud ajutisi protseduure või lahendusi.
- **Ohtlik töökeskkond.** Te olete kohustatud HP-d teavitama sellest, kui te kasutate tooteid keskkonnas, mis võib olla HP töötajate või alltöövõtjate tervisele või turvalisusele ohtlik. HP võib nõuda, et te hoiaks selliseid tooteid HP järelevalve all ning võib teenuse osutamise edasi lükata, kuni te sellise ohu likvideerite.
- **Volitatud esindaja.** Te tagate, et teie esindaja viibib kohal, kui HP pakub tuge teie asukohas.
- **Tootenimekiri.** Te kohustute koostama ja pidama nimekirja kõigist toega seotud toodetest, kusjuures nimekiri peab sisaldama: toodete asukohta, seerianumbreid, HP poolt määratud süsteemikoode ja teenindustasemeid.
- **Tugikeskuse määratud kontaktisikud.** Te kohustute määrama HP ja Kliendi otsusel mõistliku hulga kontaktisikuid („Määratud Kontaktisikud“), kellele antakse ligipääs HP klienditoe kõnekeskustele (“Tugikeskused“) või interneti abivahenditele.
- **Tugikeskuse kontaktisikute kvalifikatsioon.** Määratud Kontaktisikutel peavad olema üldteadmised ja nad peavad üles näitama tehnilist võimekust süsteemihalduses, süsteemijuhtimises ja, kui vajalik, ka võrguhalduses ja -juhtimises ning diagnostilises testimises. HP-l on õigus teiega arutada ja kontrollida Määratud Kontaktisikute kogemusi, et selgitada välja kontaktisiku esialgne nõuetelevastavus. Kui Tugikeskusesse helistamisel tõstatatakse küsimused, mis HP mõistlikul hinnangul võivad olla tingitud sellest, et Määratud Kontaktisikul puuduvad üldised kogemused ja väljaõpe, võib HP nõuda, et te vastava Määratud Kontaktisiku välja vahetaks. Kõikidel Määratud Kontaktisikutel peab olema nõuetekohane süsteemikood, mille HP annab siis, kui Tuge hakatakse osutama. HP Tugikeskused võivad pakkuda tuge inglise keeles või kohalikus keeles (kohalikes keeltes) või mõlemas.

#### 4. ÜLDSÄTTED

- **Tühistamine.** Te võite toe tellimused tühistada või tooted toe alt kustutada kolmekümne (30) päevase kirjaliku etteteatamisega, kui kirjalikult pole teisiti kokku lepitud. Kui ei ole teisiti kirjalikult kokku lepitud, on HP-l õigus lõpetada toe osutamine toodetele ja konkreetsete toeteenused, mis ei kuulu enam HP toepakkumiste hulka, kuuekümne (60) päevase kirjaliku etteteatamisega. Juhul kui te tühistate ettemakstud toetellimuse, maksab HP teile tagasi proportsionaalse osa kasutamata ettemakstud toest, arvestades tagasimakstavast summast maha kirjalikult kokku lepitud piirangud ja ennetähtaegse ülesütlemise tasud, kui need kohalduvad.
- **Hinnad.** Ettemakstud tugi välja arvatud või kui kirjalikult ei ole teisiti kokku lepitud, võib HP toe hindu muuta kuuekümne (60) päevase kirjaliku etteteatamisega.
- **Lisateenused.** HP poolt teie soovil osutatud lisateenuste eest, mis ei sisaldu teie poolt ostetud toes, võetakse tasu selle riigi kehtivate avaldatud teenusemäärade järgi, kus teenust osutati.
- **Asendatavad osad.** Riistvaratoe alusel asendatavad osad võivad hõlmata kogu seadme väljavahetamist, olla uued või töövõime või –kindluse poolest uuega samaväärsed ning uuega samade garantiitingimustega. Asendatud osad kuuluvad HP-le, välja arvatud kui HP on nõustunud teisiti kokku leppima ja teie maksate kõik vastavad tasud.