

## LISÄTIEDOTE

Tämä lisätiedote sisältää tietoja HP:n tukipalveluja koskevista yleisistä vaatimuksista ja rajoituksista, jotka on kuvattu yksityiskohtaisesti tuotekohtaisissa tiedotteissa, poislukien kuitenkin HP Ohjelmistopalvelujen tarjoamat tukipalvelut.

### 1. TUOTTEIDEN KELPOISUUS

- **Tukeen liittyvä vähimmäiskokoonpano.** Jotta Tukipalvelujen toimittaminen asiakkaalle voitaisiin aloittaa ja Tukipalvelujen toimitusta voitaisiin jatkaa, asiakkaan on pidettävä kaikki Tuotteet ja niihin liittyvät laitteistot ja ohjelmistot HP:n määrittämällä uusimmilla kokoonpano- ja versiotasoilla ja asianmukaisessa käyttökunnossa.
- **Tukipalvelujen palauttaminen.** Jos asiakas antaa Tukipalvelua koskevan tilauksen voimassaolon päättyä, HP voi laskuttaa asiakkaalta lisämaksun Tuen palauttamisesta tai vaatia asiakasta tekemään laitteisto- tai ohjelmistopäivityksiä.
- **HP:n omien palvelutyökalujen käyttö.** HP edellyttää asiakkailta tiettyjen järjestelmää ja verkkoa koskevien diagnostiikka- ja ylläpito-ohjelmien ("HP:n omat palvelutyökalut") käyttöä, jotta Tukipalveluja voitaisiin toimittaa tietyillä kattavuustasoilla. HP:n omat palvelutyökalut ovat HP:n yksinomaisuutta, ja ne toimitetaan "sellaisenaan". HP:n omat palvelutyökalut voivat sijaita asiakkaan järjestelmissä tai toimipaikoissa. Asiakas saa käyttää HP:n omia palvelutyökaluja vain sovellettavan tukikauden aikana ja vain HP:n sallimalla tavalla. Asiakas ei saa myydä, siirtää, luovuttaa, pantata tai muulla tavoin kiinnittää tai välittää muille HP:n omia palvelutyökaluja. Tukipalvelujen päättyessä asiakkaan tulee palauttaa HP:n omat palvelutyökalut tai sallia HP:lle niiden poistaminen. Asiakkaan tulee myös
  - sallia HP:lle HP:n omien palvelutyökalujen säilyttäminen asiakkaan järjestelmissä ja toimipaikoissa ja avustaa HP:tä niiden käyttämisessä;
  - asentaa HP:n omat palvelutyökalut sekä tarvittavat päivitykset ja korjaukset;
  - tiedottaa HP:lle Ohjelmiston tunnistamista tapahtumista sähköistä tiedonvälitysjärjestelmää käyttämällä;
  - tarvittaessa ostaa HP:n määrittämä etäyhteyslaitteisto järjestelmään, jossa on käytössä etähallittava vianmäärityspalvelu;
  - tarjota etäyhteys HP:n hyväksymän tiedonsiirtoyhteyden kautta.

### 2. TUKEA KOSKEVAT RAJOITUKSET

- **Paikallinen saatavuus.** Kaikki palvelut, ominaisuudet ja kattavuus (sekä niihin liittyvät Tuotteet) eivät välttämättä ole saatavilla kaikissa maissa tai kaikilla alueilla. Jos Tukipalveluja toimitetaan sovellettavan HP:n Tukipalvelujen kattavuusalueen ulkopuolelle, näistä Tukipalveluista voidaan veloittaa matkakulut, palvelupyyntöihin vastaamiseen voi kulua pitempi aika, palautus- ja korjaussitoumukset eivät välttämättä ole yhtä kattavia ja palvelujen toimitusajat voivat olla rajoitettuja.
- **Tuetut ohjelmistoversiot.** Ellei HP ole muuhun suostunut, HP toimittaa Tukipalveluja vain HP:n Ohjelmiston nykyistä versiota ja sitä välittömästi edeltävää versiota varten ja tällöinkin vain, kun HP:n Ohjelmistoa käytetään HP:n määrittämiin kokoonpanoihin sisältyvien Laitteistojen tai Ohjelmistojen kanssa määritetyllä versiotasolla. Versio tarkoittaa ohjelmistojulkaisua, joka sisältää uusia ominaisuuksia, laajennuksia ja/tai ylläpito-päivityksiä tai joidenkin Ohjelmistojen kohdalla useita versioita, jotka on paketoitu yhdeksi kokonaisuudeksi ja joita HP tarjoaa asiakkailleen pakettina.
- **Siirtäminen.** Asiakas vastaa Tuotteiden siirtämisestä. Jos asiakas siirtää Tuotteet toiseen paikkaan, HP voi veloittaa ylimääräisiä tukimaksuja ja muuttaa vasteaikoja. Asiakasta voidaan pyytää täytäntöönpanemaan korjatut tai uudet Tilausasiakirjat. Jos asiakas siirtää Tuotteet toiseen maahan, tuen saatavuutta koskevat kohdemaassa voimassa olevat sopimusehdot. Siirrosta on ilmoitettava HP:lle etukäteen kohtuullisessa ajassa, jotta tiettyjen Tuotteiden Tukipalvelut voidaan aloittaa siirron jälkeen.
- **Useiden toimittajien tuki.** HP tarjoaa Tukipalveluja tietyille muiden valmistajien Tuotteille. Tilausasiakirjassa on määritetty useiden toimittajien tuen saatavuus ja kattavuus sekä toimitusehdot riippumatta siitä, kuuluvatko kyseiset muiden valmistajien Tuotteet takuun

piiriin. HP voi lopettaa muiden valmistajien Tuotteiden tuen, jos Tuotteiden valmistaja tai käyttöoikeuden myöntäjä lopettaa tuen.

- **Muutokset.** Asiakas suostuu siihen, että HP voi omasta pyynnöstään ja ilman lisämaksua tehdä Tuotteisiin muutoksia niiden toiminnan, tuettavuuden ja luotettavuuden parantamiseksi tai lainmukaisten vaatimusten täyttämiseksi.

### 3. ASIAKKAAN VASTUUT

- **Toimipaikkaan pääsy ja tuotteen käyttömahdollisuus.** Asiakkaan on järjestettävä HP:lle pääsy Tukipalvelujen piiriin kuuluvien Tuotteiden äärelle, riittävästi työskentelytilaa ja -välineitä kohtuulliselle etäisyydelle Tuotteista, HP:n Tuotteiden huollon kannalta tarpeellisiksi katsomien tietojen, asiakkaan resurssien ja välineiden käyttömahdollisuus sekä muut asiaan liittyvässä Tilausasiakirjassa kuvatut käyttöolosuhteet. Jos asiakas ei pysty huolehtimaan näistä järjestelyistä ja HP ei tästä johtuen pysty toimittamaan Tukipalveluja, HP:llä on oikeus veloittaa asiakasta tukikäynnistä HP:n julkaisemien palveluhintojen mukaisesti. Asiakas vastaa Tukipalvelun piiriin kuulumattomien Tuotteiden poistamisesta, jotta HP voi suorittaa Tukipalvelun. Jos Tukipalvelun toimittaminen hankaloituu Tukipalveluun kuulumattomien Tuotteiden takia, HP laskuttaa asiakasta ylimääräisestä työstä HP:n julkaisemien palveluhintojen mukaisesti.
- **Tuetut ohjelmistot.** Asiakas voi ostaa HP:n Ohjelmistoa koskevia saatavilla olevia Tukipalveluja vain, jos asiakas on todistettavasti hankkinut kyseisen Ohjelmiston asianmukaisen käyttöoikeuden. HP ei ole velvollinen toimittamaan Tukipalveluja, jos Ohjelmistoon on tehty muutoksia tai muokkauksia, joita HP ei ole hyväksynyt, tai jos asiakas ei pysty todistamaan hankkineensa voimassa olevaa Ohjelmiston käyttöoikeutta.
- **Käyttöoppaat.** Jos asiakas ostaa Tukipalveluja, joihin sisältyvät käyttöoppaiden päivitykset, asiakas voi kopioida näitä päivityksiä vain niitä järjestelmiä varten, joita Tukipalvelu koskee. Kopioihin on liitettävä asianmukainen HP:n tavaramerkki ja tekijänoikeusilmoitukset.
- **Lainayksiköt.** Jos HP luovuttaa asiakkaan käyttöön lainayksiköitä tuki- tai takuupalvelujen yhteydessä, lainayksiköiden omistusoikeus säilyy HP:llä ja asiakas vastaa yksiköiden häviämisen tai vahingoittumisen riskistä. Lainayksiköt tulee palauttaa HP:lle kaikista rasitteista vapaana laina-ajan kuluttua umpeen.
- **Yhteensopivat kaapelit ja liittimet.** Asiakas liittää Tukipalvelujen piiriin kuuluvat Tuotteet toisiinsa järjestelmän kanssa yhteensopivilla kaapeleilla tai liittimillä (mukaan lukien mahdollinen kuituoptiikka) valmistajan käyttöoppaan mukaisesti.
- **Tietojen varmuuskopiointi.** Jotta asiakas voisi palauttaa hävinneet tai muutetut tiedostot, tiedot tai ohjelmat, asiakkaan on ylläpidettävä erillistä varmuuskopiojärjestelmää tai -menettelyä, joka ei ole riippuvainen Tukipalvelun piiriin kuuluvista Tuotteista.
- **Tilapäisratkaisut.** Asiakas ottaa käyttöön HP:n toimittamat tilapäiset menettelyt tai ratkaisut, kunnes HP on kehittänyt pysyvän ratkaisun.
- **Vaarallinen ympäristö.** Jos asiakas käyttää Tuotteita ympäristössä, jossa HP:n työntekijöiden tai alihankkijoiden terveys tai turvallisuus voi olla vaarassa, asiakkaan tulee ilmoittaa tästä HP:lle. HP voi vaatia, että asiakas ylläpitää Tuotteita HP:n valvonnassa, ja lykätä huoltoa, kunnes asiakas poistaa riskitekijät.
- **Valtuutettu edustaja.** Asiakkaan edustajan tulee olla läsnä, kun HP suorittaa Tukipalveluja asiakkaan toimipaikassa.
- **Tuoteluettelo.** Asiakas luo luettelon kaikista Tuen piiriin kuuluvista Tuotteista ja ylläpitää sitä. Luetteloon tulee merkitä Tuotteiden sijainti, sarjanumerot, HP:n määrittämät järjestelmätunnisteet ja kattavuustasot. Asiakkaan on päivitettävä luetteloa voimassa olevan tukikauden aikana.
- **Nimetyt yhteyshenkilöt.** Asiakas nimittää HP:n ja asiakkaan määrittämän kohtuullisen määrän yhteyshenkilöitä ("Nimetyt yhteyshenkilöt"), joilla on oikeus soittaa HP:n puhelintukikeskuksiin ("ratkaisukeskukset").
- **Pätevyysvaatimukset.** Nimetyillä yhteyshenkilöillä on oltava yleiset tiedot ja tekninen pätevyys järjestelmänhallinnasta ja -valvonnasta sekä tarvittaessa verkonhallinnasta sekä vianmäärittämisestä. HP voi arvioida Nimettyjen yhteyshenkilöiden kokemusta ja keskustella siitä asiakkaan kanssa, jotta yhteyshenkilöiden kelpoisuus voidaan määrittää. Jos ratkaisukeskukseen soitettavan puhelun aikana ilmenee ongelmia, jotka HP:n kohtuullisen käsityksen mukaisesti voivat johtua Nimetyt yhteyshenkilön yleisen kokemuksen ja koulutuksen puutteesta, asiakasta voidaan vaatia vaihtamaan kyseinen yhteyshenkilö toiseen.

Kaikilla nimetyillä yhteyshenkilöillä on oltava asianmukainen järjestelmätunniste, joka määritellään Tilausasiakirjassa tai HP:ltä Tukipalvelun käynnistyessä. HP:n ratkaisukeskukset voivat tarjota tukea englannin kielellä tai paikallisella kielellä tai molemmilla.

#### 4. YLEISET EHDOT

- **Peruuttaminen.** Asiakas voi peruuttaa Tuen tilauksen tai poistaa Tuotteita Tuen piiristä ilmoittamalla siitä kirjallisesti kolmekymmentä (30) päivää etukäteen, ellei Tilausasiakirjassa ole toisin määritetty. HP voi keskeyttää Tuotteen Tuen ja sellaiset Tukipalvelut, jotka eivät enää kuulu HP:n Tukipalvelujen valikoimaan, ilmoittamalla siitä kirjallisesti kuusikymmentä (60) päivää etukäteen, ellei toisin sovita. Jos määräaikaiset Tukipalvelut lopetetaan, HP hyvittää käyttämättä jääneet ja etukäteen maksetut Tukipalvelut asiakkaalle erikseen mahdollisesti sovittujen rajoitusten puitteissa ja peruutusmaksujen maksamista vastaan.
- **Hinnoittelu.** Lukuun ottamatta etukäteen maksettuja Tukipalveluja ja muutoin Tilausasiakirjassa esitettyjä ehtoja, HP voi muuttaa Tukipalvelujen hintoja ilmoittamalla siitä kirjallisesti kuusikymmentä (60) päivää etukäteen.
- **Lisäpalvelut.** Jos HP suorittaa asiakkaan pyynnöstä lisäpalveluja, jotka eivät sisälly asiakkaan ostamiin Tukipalveluihin, HP veloittaa näistä lisäpalveluista Palvelun suoritusmaassa voimassa olevien julkaistujen palveluhintojen mukaisesti.
- **Varaosat.** Tukipalvelun yhteydessä toimitetut osat voivat olla koko yksikön korvaavia varaosia, uusia tai suorituskyvyltään ja luotettavuudeltaan uuden veroisia, ja niille voidaan myöntää uusia osia koskeva takuu. Vaihdetut osat ovat HP:n omaisuutta, paitsi siinä tapauksessa, että HP luovuttaa omistusoikeuden asiakkaalle ja asiakas maksaa sovellettavat maksut.