



## HOJA DE ESPECIFICACIONES COMPLEMENTARIA

Esta Hoja de Especificaciones complementaria establece requisitos generales y limitaciones adicionales que aplicarán a las ofertas de servicios de soporte de HP, y que se expondrán en detalle en las hojas de especificaciones correspondientes, excepto aquellos servicios de soporte prestados por HP Software.

### 1. REQUISITOS DEL SERVICIO

- **Soporte general de productos de hardware.** Para su inclusión en el servicio de Soporte, los productos de hardware deben estar en buen estado de funcionamiento, a juicio razonable de HP. El Cliente deberá mantener todos los productos en los niveles de configuración y de revisión más recientes que HP hubiera indicado.
- **Reactivación del Soporte.** En el supuesto de que el Cliente no renueve los servicios de Soporte en tiempo y forma, HP podrá cobrarle tarifas adicionales por reanudar el servicio, o exigirle que lleve a cabo determinadas actualizaciones de hardware o software.
- **Utilización de Herramientas de Servicio propias.** HP puede exigir al Cliente la utilización de determinados programas de hardware y/o software de diagnóstico y mantenimiento de sistemas y de redes (en lo sucesivo "Herramientas de Servicio Propias"), así como ciertas herramientas de diagnóstico que puedan estar incluidas como parte de los sistemas del Cliente. Las Herramientas de Servicio Propias son y seguirán siendo de titularidad exclusiva de HP, y se facilitan en el estado en el que se encuentren en el momento de la entrega ("as is"). El Cliente únicamente podrá utilizar las Herramientas de Servicio Propias durante el correspondiente periodo de cobertura del Soporte y del modo permitido por HP, y el Cliente no podrá vender, enajenar, ceder, pignorar o de otro modo gravar o transmitir las Herramientas de Servicio Propias. A la terminación de los servicios de Soporte el Cliente restituirá las Herramientas de Servicio Propias a HP o permitirá a HP que las retire. El Cliente también se obliga a:
  - Permitir que HP mantenga las Herramientas Propias como residentes en los sistemas o las dependencias del Cliente, y colaborar con HP en la utilización de dichas Herramientas de Servicio Propias.
  - Instalar dichas Herramientas de Servicio Propias, incluidos todos los parches y actualizaciones necesarios.
  - Utilizar la función de transferencia electrónica de datos para notificar a HP los sucesos detectados por el software.
  - En caso necesario, adquirir el hardware de conexión remota que HP indique para sistemas con servicios de diagnóstico remoto; y
  - Facilitar conectividad remota mediante una línea de telecomunicaciones aprobada por HP.

### 2. LIMITACIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE

- **Disponibilidad local de soporte.** Determinados soportes (y productos relacionados) pueden no estar disponibles en todos los países o zonas. La prestación de Soporte fuera de las zonas de cobertura de HP podrá estar sujeta a gastos de viaje, tiempos de respuesta más largos, compromisos limitados de restablecimiento o reparación del servicio, y horas de cobertura limitadas.
- **Soporte de versiones.** A menos que HP disponga otra cosa por escrito, y para aquellos soportes no prestados por HP Software, HP únicamente facilitará soporte para la última versión y la versión inmediatamente anterior del Software de la marca HP, siempre que dicho Software de la marca HP sea utilizado con productos de hardware o software incluidos en las configuraciones indicadas por HP en la correspondiente versión. Por "Versión" se entenderá cualquier edición de software que incluya nuevas características, mejoras y/o actualizaciones de mantenimiento o, en relación con determinados tipos de software, un conjunto de versiones presentados en un único paquete y, como tal, puesto por HP a disposición de sus clientes.
- **Reubicación e impacto en el Soporte.** La reubicación de cualquier producto bajo soporte es responsabilidad del Cliente y está sujeto a disponibilidad local y tarifas adicionales. Podrá exigirse al Cliente el envío de una notificación previa a HP para activar el Soporte tras la reubicación.
- **Soporte para productos de otros fabricantes.** HP facilita soporte para determinados productos que no son de la marca HP. Las hojas técnicas correspondientes indicarán los niveles de disponibilidad y cobertura bajo los que se prestará el soporte, independientemente de que tales productos estén bajo garantía o no. HP podrá interrumpir la prestación de los servicios de soporte de productos de otros fabricantes en el caso de que el fabricante o licenciante deje de facilitar soporte para dichos productos.
- **Modificaciones.** A solicitud de HP y sin cargo adicional alguno, el Cliente permitirá a HP modificar los productos con el fin de mejorar su funcionamiento, soportabilidad y fiabilidad, o para cumplir requisitos legales.



### 3. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- **Acceso a emplazamientos y productos.** El Cliente proporcionará a HP acceso a los productos objeto de Soporte; y si fuera de aplicación, áreas de trabajo e instalaciones adecuadas a una distancia razonable de los productos; acceso a toda la información, recursos e instalaciones del Cliente que HP razonablemente estime necesarias para efectuar el mantenimiento de los productos; y cualesquiera otros accesos requeridos que se detallen en la hoja de especificaciones correspondiente. En el supuesto de que el Cliente no facilite tales accesos y como consecuencia de ellos HP no pueda prestar el soporte, HP podrá cobrar al Cliente la llamada del soporte a las tarifas de servicio vigentes de HP. El Cliente se obliga a retirar cualesquiera productos que no puedan beneficiarse de soporte para permitir a HP la prestación de los servicios de soporte. En caso de que la prestación de servicios de soporte se vea dificultada por existir productos que no puedan beneficiarse del mismo, HP facturará al Cliente cualquier trabajo adicional a las tarifas vigentes.
- **Licencias.** El Cliente puede adquirir servicio de soporte que esté disponible para productos de la marca HP si puede probar que adquirió de manera legítima una licencia adecuada de HP para los productos. El Cliente no podrá alterar o modificar los productos salvo autorización de HP.
- **Documentación relativa al Soporte de Software y derecho de copia.** En el supuesto de que el Cliente adquiera un Soporte que incluya actualizaciones de documentación, el Cliente podrá copiar únicamente las actualizaciones que se refieran a los productos objeto de dicha cobertura. Las copias deberán incluir leyendas de marca y de derechos de autor de HP.
- **Unidades en préstamo.** HP conservará el título y el Cliente soportará el riesgo por pérdida o daño de las unidades en préstamo que HP, a su entera discreción, le suministre como parte de los servicios de soporte o de garantía. Dichas unidades deberán ser devueltas a HP libres de cargas o gravámenes, una vez finalizado el periodo de préstamo.
- **Soporte de hardware: cables y conectores compatibles.** El Cliente conectará los productos de hardware cubiertos por el soporte con cables o conectores (incluidos de fibra óptica, en su caso) que sean compatibles con el sistema de conformidad con el manual operativo del fabricante.
- **Salvaguarda de datos.** Con el fin de reconstruir archivos, datos o programas del Cliente perdidos o alterados, éste deberá mantener un sistema o procedimiento de back-up que no dependa de los productos objeto de soporte.
- **Soluciones temporales.** El Cliente ejecutará procedimientos o soluciones temporales que HP le facilite mientras trabaja en soluciones definitivas
- **Entorno peligroso.** El Cliente notificará a HP cuando utilice los productos en un entorno que suponga un peligro potencial para la salud o la seguridad de los trabajadores o subcontratistas de HP. HP podrá solicitar al Cliente que mantenga dichos productos bajo la supervisión de HP y podrá suspender el servicio hasta que el Cliente ponga fin a dicho riesgo.
- **Representante autorizado.** El Cliente designará un responsable autorizado que esté presente mientras HP esté prestando servicios de soporte en sus instalaciones.
- **Lista de Productos.** El Cliente elaborará y mantendrá actualizada una lista completa de todos los productos que sean objeto de servicios de soporte, incluyendo: la ubicación de los productos, sus números de serie, sus identificadores de sistema indicados por HP y sus niveles de cobertura.
- **Interlocutores designados del Centro de Soluciones.** El Cliente designará a los interlocutores, en número razonable previamente acordado por las partes (en lo sucesivo, los "Interlocutores Designados") que podrán acceder a los "Call Centers" de soporte de HP (en lo sucesivo, "Centros de Soluciones").
- **Cualificación de los Interlocutores Designados.** Los Interlocutores Designados deberán tener un conocimiento general y una aptitud técnica demostrable en materia de administración de sistemas, gestión de sistemas y, en su caso, administración y gestión de redes y pruebas de diagnóstico. HP podrá revisar y discutir con el Cliente la experiencia de cualquier Interlocutor Designado con el fin de determinar su inclusión inicial. En caso de que en el curso de una llamada efectuada al Centro de Soluciones surjan cuestiones que, a juicio razonable de HP, demuestren la falta de experiencia y formación general del Interlocutor Designado, podrá solicitar al Cliente que lo sustituya. Todos los Interlocutores Designados deberán contar con el adecuado identificador del sistema facilitado por HP a la activación del soporte. Los Centros de Soluciones de HP facilitarán ayuda en inglés u otro idioma local, o en ambos.



#### 4. CONDICIONES GENERALES

- **Cancelación.** El Cliente podrá cancelar pedidos de soporte o suprimir productos objeto de soporte mediante notificación escrita remitida con treinta (30) días de antelación, salvo que las partes acuerden otra cosa. HP podrá discontinuar servicios de soporte o suprimir productos que ya no estén incluidos en la oferta de soporte de HP, mediante notificación escrita remitida con sesenta (60) días de antelación, salvo que se acuerde algo diferente por escrito. En el supuesto de que el Cliente cancele soporte pre pagado, HP le reembolsará un importe a prorrata correspondiente al Soporte pre pagado no utilizado menos las tarifas fijadas por resolución anticipada o debido a cualquier restricción estipulada por escrito.
- **Fijación de precios.** Salvo en el caso de soporte pre pagado o a menos que se haya acordado otra cosa por escrito, HP podrá variar los precios del soporte mediante notificación por escrito remitida con sesenta (60) días de antelación.
- **Servicios adicionales.** Los servicios adicionales que HP preste, a solicitud del Cliente, y que no están incluidos en el soporte que éste hubiera adquirido, se cobrarán a las tarifas vigentes en el país en el que dichos servicios se presten.
- **Piezas de repuesto.** Las piezas de repuesto suministradas en el marco de un contrato de soporte de hardware podrán ser piezas nuevas o funcionalmente equivalentes a piezas nuevas en cuanto a su comportamiento y fiabilidad y garantizadas como nuevas o consistir en la sustitución de todo el equipo. Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad de HP a menos que se hubiera acordado lo contrario y siempre que el Cliente hubiera abonado el precio de dichas piezas.