

## AANVULLENDE DATASHEET

Dit Aanvullende Datasheet bevat aanvullende algemene eisen en beperkingen die gelden voor de door HP geboden support, zoals deze in detail wordt beschreven in de aanbieding-specifieke datasheets, met uitzondering van de door HP Software geboden support.

### 1. IN AANMERKING KOMEN VOOR DE DIENST

- **Algemene eisen hardwaresupport.** Om in aanmerking voor support te komen, dienen hardwareproducten in goede werkende staat zijn, dit door HP in redelijkheid vastgesteld. Voorts dienen producten, om voor support in aanmerking te komen, te voldoen aan de meest recente door HP gespecificeerde configuraties en revisies.
- **Terugkeren naar Support.** Wanneer u een support periode laat verlopen en na een bepaalde tijd zonder support opnieuw support wenst, kan HP u extra kosten voor het hervatten van de support in rekening brengen of van u verlangen dat u bepaalde hardware- of software-upgrades uitvoert.
- **Gebruik van Proprietary Service Tools.** HP kan van u verlangen dat u bepaalde diagnostische en onderhoudsprogramma's voor hardware en/of softwaresystemen en netwerken gebruikt ("Proprietary Service Tools"), alsmede bepaalde diagnostische hulpmiddelen die deel van uw systeem kunnen uitmaken. Proprietary Service Tools zijn en blijven exclusief eigendom van HP, en worden "as is" geleverd. Proprietary Service Tools kunnen op uw systemen of locaties aanwezig zijn. U mag de Proprietary Service Tools uitsluitend gebruiken gedurende de geldende Supportperiode, en uitsluitend zoals door HP is toegestaan, en u mag de Proprietary Service Tools niet verkopen, overdragen, cederen, verpanden of anderszins bezwaren of overbrengen. Bij beëindiging van de Support zult u de Proprietary Service Tools aan HP retourneren, of HP toestaan deze Proprietary Service Tools te verwijderen.

Tevens dient u:

- Het HP mogelijk te maken de Proprietary Service Tools permanent op uw systemen of locaties aanwezig te laten zijn, en HP te helpen deze uit te voeren;
- Proprietary Service Tools te installeren, daaronder begrepen de installatie van vereiste updates en programmawijzigingen;
- De voorziening voor elektronische gegevensoverdracht te gebruiken om door de software geïdentificeerde gebeurtenissen aan HP door te geven;
- Indien vereist, de door HP gespecificeerde remote connection hardware voor systemen met een diagnoseservice op afstand aan te schaffen; en
- Zorg te dragen voor connectiviteit op afstand via een goedgekeurde communicatielijijn.

### 2. BEPERKINGEN OP SUPPORT

**Lokale beschikbaarheid van support.** Bepaalde geboden diensten, functies en dekking (en aanverwante producten), zijn mogelijk niet in alle landen of gebieden beschikbaar. Daarnaast kunnen voor de levering van support buiten de geldende dekkingsgebieden van HP, reiskosten, langere responstijden, beperktere herstel- of reparatiemogelijkheden, en beschikbaarheid gelden.

**Versiesupport.** Tenzij schriftelijk door HP anders is overeengekomen, en voor de diensten die niet door HP Software worden geleverd, biedt HP uitsluitend support voor de huidige versie en de versie van software van het HP-merk, die daar onmiddellijk aan vooraf gaat (voorlaatste versie), en mits software van het HP-merk wordt gebruikt met de hardware of software die is opgenomen in door HP gespecificeerde configuraties op het aangegeven versieniveau. "Versie" betekent een release van software, welke nieuwe functies, verbeteringen en/of onderhoudsupdates bevat of, voor bepaalde

software, een tot één entiteit verpakte verzameling herzieningen die als zodanig aan onze klanten ter beschikking wordt gesteld.

**Verhuizing en gevolgen voor de support.** Het verhuizen van ondersteunde producten is uw verantwoordelijkheid en voortdurende van de support is afhankelijk van lokale beschikbaarheid en wijziging van vergoedingen. Om de support na de verhuizing te beginnen kan een redelijke voorafgaande kennisgeving aan HP nodig zijn. Voor producten gelden bij verhuizingen tevens de licentievoorwaarden voor deze producten.

**Support door meerdere leveranciers.** HP biedt support voor bepaalde niet-HP producten. In het desbetreffende datasheet worden de beschikbaarheid en de dekkinggraad en de dienovereenkomstig geleverde support gespecificeerd, ongeacht of voor de producten van andere merken dan HP een garantie geldt. HP kan de support van niet-HP producten staken wanneer de fabrikant of licentiegever ervan deze niet langer ondersteunt.

**Wijzigingen.** U zult HP toestaan om, op verzoek van HP en zonder bijkomende kosten, producten te wijzigen om de werking, onderhoudbaarheid en betrouwbaarheid ervan te verbeteren, of om aan wettelijke eisen te voldoen.

### 3. VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT

- **Toegang tot de locatie en het product.** U zult HP toegang verlenen tot de producten, die onder de support vallen en, indien van toepassing, een passende werkruimte en faciliteiten binnen een redelijke afstand van de producten bieden; toegang tot en gebruik van gegevens, middelen van klanten en de in redelijkheid door HP bepaalde benodigde faciliteiten voor het onderhoud van de producten; alsmede de andere toegangseisen, die in het desbetreffende datasheet worden beschreven. Indien u deze toegang niet verleent, als gevolg waarvan HP geen support kan verlenen, zal HP het recht hebben kosten voor een support call in rekening te brengen, volgens de door HP gepubliceerde servicetarieven. U bent verantwoordelijk voor het verwijderen van producten, die niet voor support in aanmerking komen, zoals door HP meegedeeld, om HP in de gelegenheid te stellen de support uit te voeren. Indien het leveren van support wordt bemoeilijkt door producten, die niet voor support in aanmerking komen, zal HP het meerwerk aan u berekenen, volgens de door HP gepubliceerde servicetarieven.
- **Licenties.** U kunt uitsluitend beschikbare support voor producten van het merk HP afnemen, wanneer u kunt aantonen dat u de rechtmatige houder van de HP-licentie voor de producten bent, en u mag de producten niet aanpassen of wijzigen tenzij u daarvoor op enig moment toestemming van HP voor hebt gekregen.
- **Documentatie in verband met softwaresupport en het recht te kopiëren.** U mag uitsluitend kopieën van documentatie-updates maken, wanneer u het recht deze voor de bijbehorende producten te kopiëren hebt gekocht. Kopieën dienen het juiste handelsmerk van HP en vermeldingen van het auteursrecht te bevatten.
- **Geleende eenheden.** HP behoudt het eigendomsrecht, en u draagt het risico van verlies van of schade aan geleende eenheden, wanneer deze naar eigen oordeel van HP zijn geleverd als onderdeel van hardwaresupport of garantieservices, en deze eenheden zullen aan het einde van de leenperiode zonder vervreemding of bezwaring aan HP geretourneerd worden.
- **Hardwaresupport: Compatible kabels en connectoren.** U zult hardwareproducten waarvoor support geldt aansluiten met kabels en connectoren (daaronder begrepen glasvezel indien van toepassing), die volgens de handleiding van de fabrikant compatibel met het systeem zijn.
- **Data Backup.** Om uw verloren of gewijzigde bestanden, data of programma's te herstellen, dient u zelf een afzonderlijk(e) backupsysteem of –procedure operationeel te hebben, onafhankelijk van de producten die onder de support vallen.
- **Tijdelijke programma-omleidingen.** U zult de door HP geboden tijdelijke procedures of work-arounds implementeren, terwijl HP aan een permanente oplossing werkt.
- **Gevaarlijke omgeving.** U zult HP in kennis stellen wanneer u producten gebruikt in een omgeving, die mogelijk gevaren voor de gezondheid of veiligheid van HP-medewerkers of

onderaannemers met zich meebrengt. HP kan van u verlangen dat u deze producten handhaaft onder de supervisie van HP en kan de dienst uitstellen totdat u deze gevaren hebt verholpen.

- **Bevoegde vertegenwoordiger.** Wanneer HP op uw locatie support biedt, zal een vertegenwoordiger van u aanwezig zijn.
- **Productlijst.** U zult een lijst maken, handhaven en bijhouden van alle producten waarvoor support wordt geboden, bevattende: de locatie van de producten, serienummers, de door HP aangeduide systeemidentificatiemiddelen en de dekkingsgraden.
- **Door het Solution Center aangewezen bellers.** U zult een redelijk aantal bellers aanwijzen, zoals door HP en Klant bepaald (“Aangewezen bellers”), die toegang tot de callcenters voor klantensupport van HP (“Solution Centers”) of online hulpmiddelen hebben.
- **Kwalificaties van bellers van het Solution Center.** Aangewezen bellers dienen algemeen kundig te zijn en aantoonbare technische vaardigheden te hebben in systeemadministratie, systeemmanagement en, indien van toepassing, netwerkadministratie, netwerkmanagement en diagnostisch testen. HP kan de ervaring van Aangewezen bellers met u doornemen en bespreken, om vast te stellen of deze in eerste instantie in aanmerking komen. Wanneer zich problemen voordoen tijdens een gesprek met het Solution Center die, naar de redelijke opvatting van HP, het gevolg van een gebrek aan algemene ervaring en training van de Aangewezen beller kunnen zijn, dan kan van u worden verlangd deze Aangewezen beller te vervangen. Alle Aangewezen bellers moeten het juiste systeemidentificatiemiddel hebben; u ontvangt dit bij aanvang van de Support. Solution Centers kunnen support in het Engels of in locale talen leveren, of beide.

#### 4. ALGEMENE BEPALINGEN

a.i.1.a.i.1.a. **Annulering.** U kunt orders voor support annuleren of producten uit de support verwijderen met inachtneming van een voorafgaande schriftelijke opzegging van dertig (30) dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. HP kan de support voor producten en specifieke supportdiensten staken wanneer deze niet langer deel uitmaken van het supportaanbod van HP met inachtneming van een voorafgaande schriftelijke opzegging van zestig (60) dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Wanneer u vooruitbetaalde support annuleert, zal HP een pro-rata bedrag voor de niet gebruikte vooruitbetaalde support aan u terugstorten, behoudens enige beperkingen of kosten wegens vervroegde beëindiging, welke schriftelijk kenbaar gemaakt kunnen worden.

a.i.1.a.i.1.b. **Prijzen.** Behalve voor vooruitbetaalde support of indien schriftelijk anders is overeengekomen, kan HP de prijzen voor support wijzigen met inachtneming van een schriftelijke opzegging van zestig (60) dagen.

a.i.1.a.i.1.c. **Aanvullende diensten.** Aanvullende diensten die door HP op verzoek worden verricht en die geen deel van de door u gekochte support uitmaken, zullen worden berekend volgens de geldende gepubliceerde tarieven voor het land waar de dienst wordt uitgevoerd.

a . i . 1 . a . i . 1 . d . **Vervangende onderdelen.** Onderdelen die onder de hardwaresupport worden geleverd kunnen het vervangen van hele eenheden betreffen of nieuw zijn of in uitvoering en betrouwbaarheid functioneel gelijkwaardig aan nieuw zijn en deze worden gegarandeerd als nieuw. Vervangen onderdelen worden het eigendom van HP, tenzij HP anders overeenkomt en u de van toepassing zijnde kosten betaalt.