

HP Inc Polska Sp. z o.o., z siedzibą i adresem w Warszawie, ul. Szturmowa 2a, 02-678 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000546115, NIP 521 369 05 63, REGON 360916326, GIÓŚ: E0020757WZBW, kapitał zakładowy 480.000 złotych.

INFORMACJE UZUPEŁNIAJĄCE

Niniejsze Informacje uzupełniające określają dodatkowe ogólne wymagania i ograniczenia, obowiązujące w przypadku ofert dotyczących usług pomocy technicznej HP, które zostały szczegółowo określone w informacjach związanych z konkretną ofertą, z wyłączeniem oferty usług pomocy technicznej świadczonych w ramach działu oprogramowania HP (HP Software).

1. KWALIFIKACJE DO ŚWIADCZENIA USŁUG

- **Pomoc techniczna dotycząca sprzętu — kwalifikacje ogólne.** Do objęcia usługą pomocy technicznej kwalifikują się produkty znajdujące się w dobrym stanie technicznym, zgodnie z wytycznymi HP. Produkty zakwalifikowane do programu pomocy technicznej muszą być również zaktualizowane do najnowszej konfiguracji i wersji określonej przez HP.
- **Wznowienie pomocy technicznej.** Jeżeli okres świadczenia pomocy technicznej wygaśnie, HP może obciążyć Klienta dodatkowymi opłatami za wznowienie usług pomocy technicznej lub zażądać od Klienta, aby zaktualizował określony sprzęt lub oprogramowanie.
- **Użycie Firmowych Narzędzi Serwisowych.** HP może wymagać użycia określonych systemów oprogramowania i/lub sprzętu oraz sieciowych programów diagnostycznych i konserwacyjnych („Narzędzia Serwisowe”), jak również określonych narzędzi diagnostycznych, które mogą stanowić część posiadanego systemu. Narzędzia Serwisowe są i pozostają wyłączną własnością HP, udostępnianą w takiej formie, w jakiej się znajduje. Narzędzia Serwisowe mogą się znajdować w systemach lub obiektach Klienta. Klient może używać Narzędzi Serwisowych wyłącznie w okresie obowiązywania usługi pomocy technicznej oraz wyłącznie za zgodą HP. Klient nie może sprzedać, dokonać cesji, zastawić ani w żaden inny sposób obciążyć Narzędzi Serwisowych. Po zakończeniu pomocy technicznej Klient zwróci Narzędzia Serwisowe lub umożliwi HP ich usunięcie. Klient ma także obowiązki:
 - umożliwić HP utrzymanie Narzędzi Serwisowych w systemach lub obiektach Klienta oraz pomagać HP w ich obsłudze;
 - zainstalować Narzędzia Serwisowe wraz z wszystkimi wymaganymi aktualizacjami i modyfikacjami oprogramowania;
 - wykorzystywać możliwości elektronicznego transferu danych do informowania HP o zdarzeniach wykrytych przez oprogramowanie;
 - w razie konieczności, zakupić określony przez HP sprzęt umożliwiający zdalną komunikację dla systemów wyposażonych w usługę diagnostyki zdalnej, oraz
 - umożliwić komunikację zdalną przez łącze komunikacyjne zatwierdzone przez HP.

2. OGRANICZENIA POMOCY TECHNICZNEJ

- **Lokalna dostępność pomocy technicznej.** Nie wszystkie oferty, elementy i usługi (oraz powiązane produkty) są dostępne we wszystkich krajach lub obszarach. Co więcej, pomoc techniczna poza właściwymi obszarami, na których usługi HP są dostępne, może wiązać się z opłatami z tytułu podróży, dłuższym czasem reakcji, ograniczonymi zobowiązaniami do odtworzenia lub naprawy oraz ograniczonym czasem dostępności.
- **Obsługa wersji.** O ile usługi nie są świadczone w ramach działu oprogramowania HP (HP Software), HP świadczy pomoc techniczną wyłącznie dla aktualnej wersji oraz wersji bezpośrednio poprzedzającej aktualną wersję oprogramowania HP, pod warunkiem że oprogramowanie HP jest wykorzystywane wraz ze sprzętem lub oprogramowaniem w konfiguracji określonej przez HP na poziomie danej wersji, chyba że pisemne uzgodnienia z HP stanowią inaczej. Wersja oznacza ostatnie wydanie oprogramowania zawierające nowe funkcje, rozszerzenia i/lub aktualizacje dotyczące konserwacji lub, dla niektórych rodzajów oprogramowania, zbiór korekt zapakowanych w ramach jednej jednostki i jako taki udostępniony klientom przez HP.

- **Relokacja i jej wpływ na pomoc techniczną.** Relokacja wszelkich produktów objętych pomocą techniczną obciąża Klienta i zależy od dostępności lokalnej oraz zmian wysokości opłat. Aby pomoc techniczna mogła zostać rozpoczęta po relokacji, wymagane może być wcześniejsze powiadomienie HP. W przypadku produktów każda relokacja podlega również warunkom umowy licencyjnej dla tych produktów.
- **Pomoc techniczna do rozwiązań innych producentów.** HP zapewnia pomoc techniczną do określonych produktów nieoznaczonych marką HP. Warunki dotyczące dostępności, zakresu usług i dostawy pomocy technicznej do rozwiązań innych producentów są określone w odpowiednich dokumentach, bez względu na to, czy produkty nieoznaczone marką HP są objęte gwarancją, czy nie. HP może zaprzestać świadczenia pomocy technicznej dla produktów nieoznaczonych marką HP, jeżeli ich producent lub licencjodawca zaprzestanie obsługi takich produktów.
- **Modyfikacje.** Klient umożliwi HP, na żądanie HP i bez dodatkowych opłat, modyfikację produktów w celu poprawy obsługi, możliwości świadczenia pomocy technicznej oraz niezawodności lub spełnienia wymogów prawnych.

3. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI KLIENTA

- **Dostęp do obiektu i produktu.** Klient zapewni HP dostęp do produktów objętych pomocą techniczną, a w razie potrzeby, odpowiedniej przestrzeni roboczej i pomieszczenia w rozsądnej odległości od produktów, dostęp do informacji, zasobów klienta i pomieszczeń oraz możliwość korzystania z nich w zakresie, który HP uzna za niezbędny do obsługi produktów. Klient spełni także inne wymagania dotyczące dostępu opisane w odpowiednich dokumentach. Jeżeli Klient nie zapewni takiego dostępu, w związku z czym HP nie będzie w stanie zrealizować usług pomocy technicznej, HP ma prawo obciążyć Klienta z tytułu wezwania do pomocy technicznej zgodnie z opublikowanymi stawkami HP za takie usługi. Klient zobowiązany jest usunąć wszelkie produkty niekwalifikujące się do pomocy technicznej, zgodnie ze wskazówkami HP, w celu umożliwienia HP świadczenia usług pomocy technicznej. Jeżeli świadczenie usług pomocy technicznej utrudniają niekwalifikujące się do niej produkty, HP może obciążyć Klienta dodatkową opłatą zgodnie z opublikowanymi stawkami HP.
- **Licencje.** Klient może nabyć dostępne usługi pomocy technicznej dla produktów HP tylko wtedy, gdy jest w stanie przedstawić dowody, że zgodnie z prawem nabył odpowiednią licencję HP na takie produkty. Wszelkie zmiany lub modyfikacje produktów są zabronione, chyba że zostaną one wprowadzone po każdorazowym uzyskaniu zgody ze strony HP.
- **Dokumentacja w zakresie pomocy technicznej do oprogramowania i prawa do jej powielania.** Klient ma prawo powielać aktualizacje dokumentacji jedynie po wykupieniu prawa do powielania dokumentacji dotyczącej odpowiednich produktów. Kopie takie będą zawierały odpowiednie informacje na temat znaków towarowych i praw autorskich HP.
- **Jednostki wypożyczone.** Tytuł własności jednostek wypożyczonych zachowuje HP, a Klient ponosi ryzyko utraty lub uszkodzenia takich jednostek dostarczonych przez HP w ramach pomocy technicznej dla sprzętu lub w ramach świadczenia usług gwarancyjnych. Po upływie okresu wypożyczenia, jednostki takie należy zwrócić HP wolne od zastawów i obciążeń.
- **Obsługa sprzętu: zgodne kable i złącza.** Klient podłączy produkty objęte pomocą techniczną kablami lub złączami (w tym ewentualnie światłowodami) zgodnymi z instrukcją obsługi producenta.
- **Tworzenie kopii zapasowych.** Klient zobowiązany jest utrzymywać oddzielny system rezerwowy lub procedury archiwizacyjne niezależne od produktów objętych pomocą techniczną w celu odtwarzania utraconych lub zmienionych plików, danych lub programów.
- **Tymczasowe obejścia problemu.** Podczas gdy HP będzie pracować nad stałymi rozwiązaniami, Klient wdroży tymczasowe procedury lub obejścia problemu dostarczone przez HP.
- **Niebezpieczne środowisko.** Klient powiadomi HP w przypadku korzystania z produktów w środowisku, które stwarza potencjalne zagrożenie dla zdrowia i bezpieczeństwa pracowników lub podwykonawców HP. HP może zażądać od Klienta, aby utrzymywał takie produkty pod nadzorem HP, i może przesunąć realizację usług do momentu, gdy Klient usunie istniejące zagrożenie.
- **Upoważniony przedstawiciel.** W trakcie wykonywania przez HP usług pomocy technicznej w obiektach Klienta obecny będzie przedstawiciel Klienta.
- **Wykaz produktów.** Klient opracuje oraz będzie prowadził i aktualizował wykaz wszystkich produktów objętych pomocą techniczną, uwzględniający: lokalizację produktów, numery seryjne, identyfikatory systemu nadane przez HP oraz poziomy ochrony.

- **Solution Center.** Klient określi uzasadnioną liczbę osób według ustaleń między HP i Klientem („Osoby Wyznaczone”), które będą miały dostęp do call center oferującego pomoc techniczną dla klientów HP („Solution Center”) lub do narzędzi pomocy online.
- **Kwalifikacje Osób Wyznaczonych.** Osoby Wyznaczone muszą dysponować ogólną wiedzą oraz umiejętnościami technicznymi w zakresie administrowania i zarządzania systemem oraz ewentualnie administrowania i zarządzania siecią oraz w zakresie testów diagnostycznych. Aby wstępnie sprawdzić wymagane kwalifikacje, HP może przeanalizować i omówić z Klientem doświadczenie Osób Wyznaczonych. Jeżeli w trakcie kontaktu z Solution Center wynikną problemy, które według HP mogą być efektem braku ogólnego doświadczenia i przeszkolenia Osoby Wyznaczonej, HP może zażądać od Klienta zmiany takiej osoby. Osoby Wyznaczone zobowiązane są posiadać odpowiednie identyfikatory systemowe dostarczone przez HP w momencie uruchomienia pomocy technicznej. Solution Center HP może udzielać pomocy w języku angielskim, w językach lokalnych lub w obydwu kombinacjach językowych.

4. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- **Anulowanie.** Klient może anulować zamówienia na pomoc techniczną lub wyłączyć produkty z zakresu pomocy technicznej z trzydziestodniowym (30-dniowym) pisemnym wypowiedzeniem, chyba że ustalono inaczej na piśmie. HP może zaprzestać udzielania pomocy technicznej dla produktów i konkretnych usług pomocy technicznej, które nie wchodzi już w zakres oferty pomocy technicznej HP, z sześćdziesięciodniowym (60-dniowym) pisemnym wypowiedzeniem, chyba że uzgodniono inaczej na piśmie. Jeżeli Klient anuluje opłacone z góry usługi pomocy technicznej, HP zwróci Klientowi proporcjonalną kwotę z tytułu niewykorzystanej, opłaconej pomocy technicznej, pomniejszoną o opłaty za wcześniejsze rozwiązanie, lub zgodnie z ograniczeniami określonymi w formie pisemnej.
- **Ceny.** Za wyjątkiem z góry opłaconej pomocy technicznej, jeżeli nie określono inaczej na piśmie, HP może zmienić ceny pomocy technicznej w drodze pisemnego zawiadomienia przekazanego sześćdziesiąt (60) dni przed planowaną zmianą.
- **Usługi dodatkowe.** Dodatkowe usługi świadczone przez HP na żądanie Klienta, których nie uwzględniono w ramach usług pomocy technicznej zakupionej przez Klienta, będą rozliczane według obowiązujących, opublikowanych stawek za usługi dla kraju, w którym usługi te są wykonywane.
- **Części zamienne.** Częściami dostarczonymi w ramach pomocy technicznej mogą być w całości wymieniane jednostki lub części, nowe albo takie, które funkcjonalnie odpowiadają nowym pod względem wydajności i niezawodności, i są objęte gwarancją jak części nowe. Wymienione części stają się własnością HP, chyba że HP ustali inaczej, a Klient wniesie odpowiednie opłaty.