

ALLMÄNT DATABLAD för supporttjänster

Detta datablad utgör Avtalsdokument för tillämplig Beställning och innehåller de ytterligare allmänna krav och begränsningar som gäller avseende HPs supporttjänster (med undantag för tjänster som tillhandahålls av HP Software support), vilka beskrivs närmare i tillämpliga tjänstespecifika datablad.

1. KVALIFICERING FÖR SUPPORT

- **Maskinvarusupport – Allmänna förutsättningar.** Maskinvaruprodukter måste vara i funktionsdugligt skick enligt HPs skäligen bedömning för att kvalificera för HPs supporttjänster. Produkter som omfattas av support måste också ha den senaste HP-specificerade konfigurationen och versionsnivån.
- **Återupptagen support.** Om supporttjänst upphört, kan HP debitera tillkommande avgifter för att återuppta supporttjänsten eller kräva att vissa uppgraderingar av maskinvara och programvara sker innan supporttjänsten kan återupptas.
- **Användande av vissa serviceverktyg.** HP kan begära att vissa program för diagnostik och underhåll av maskinvara och/eller programvara ("Proprietary Service Tools"), samt vissa diagnostikverktyg skall användas i Kundens system. Sådana serviceverktyg är och förblir HPs egendom, och tillhandahålls i "befintligt skick". Proprietary Service Tools kan anslutas till Kundens system och i Kundens lokaler. Kunden får endast använda Proprietary Service Tools under den avtalade supportperioden och endast enligt HPs anvisningar. Kunden äger inte rätt att sälja, överlåta, pantsätta eller på något annat sätt belasta eller förfoga över Proprietary Service Tools. Vid supportperiodens upphörande skall Kunden återlämna Proprietary Service Tools eller tillåta att HP avlägsnar dessa. Kunden kan bli ombedd att:
 - Låta Proprietary Service Tools kontinuerligt vara i drift i Kundens system eller i Kundens lokaler, och bistå HP att köra dem;
 - Installera Proprietary Service Tools, jämte erforderliga uppdateringar och korrigeringar;
 - Använda den elektroniska dataöverföringsfunktionen för att informera HP om händelser som har identifierats av programvaran;
 - Om så erfordras, anskaffa av HP specificerad maskinvara för fjärranslutning, för system som omfattas av fjärrdiagnostiktjänst; och
 - Tillhandahålla fjärranslutning via en av HP godkänd kommunikationslinje.

2. SÄRSKILDA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR SUPPORT

- **Lokal tillgänglighet för support.** Vissa tjänster, funktioner och tillgänglighet (och tillhörande produkter) kan vara begränsade till vissa länder eller områden. Support utanför HPs ordinarie supportzoner kan medföra tillkommande resekostnader, längre svarstider, begränsade åtaganden för återställning eller reparation samt begränsad servicenivå i övrigt.
- **Mjukvarusupport.** Om inget annat skriftligen överenskommit med HP, och med undantag för support som tillhandahålls av HPs affärsområde "HP Software", tillhandahålls support endast för den senaste och den omedelbart föregående versionen av programvara som marknadsförs under HPs varumärke, under förutsättning att sagda programvara används med maskinvara eller programvara som ingår i HP-specificerade konfigurationer på angiven versionsnivå. Med "version" avses en utgåva av programvara som innehåller nya funktioner, förbättringar och/eller underhållsuppdateringar, eller för viss programvara, en samling revisioner som är paketerade till en enhet och som i denna form gjorts tillgänglig för HPs kunder.
- **Flyttning av produkter.** Kunden ansvarar för flytt av produkter som omfattas av support. Supportens omfattning efter flytt beror på lokal tillgänglighet samt kan även resultera i ändrade avgifter. För att HP skall kunna utföra support efter att Kunden flyttat produkterna krävs att HP erhållit underrättelse om flytten i förväg inom skälig tid. De berörda produkternas licensvillkor kan innehålla ytterligare reglering avseende flytt av produkt.
- **Multivendorsupport.** HP erbjuder support för vissa produkter som inte marknadsförs under HPs varumärke. Tillämpliga datablad anger nivåer för tillgänglighet och servicefönster för sådana produkter och support kommer att tillhandahållas i enlighet med vad som framgår av dessa, oavsett om produkterna

omfattas av garanti eller ej. HP äger rätt att avbryta support av sådana produkter om tillverkaren eller licensgivaren upphör att tillhandahålla support för dessa.

- **Modifikationer.** HP äger rätt att, utan kostnad för Kunden, modifiera produkter för att uppnå förbättrad användning, underhålls-möjligheter och tillförlitlighet, eller för att uppfylla rättsliga krav.

3. SÄRSKILDA ÅTAGANDEN FÖR KUND

- **Åtkomst till lokaler och produkter.** Kunden skall bereda HP tillgång till de produkter som omfattas av support och, om tillämpligt, lämpligt arbetsutrymme och faciliteter inom rimligt avstånd från Produkterna, tillgång till information och interna resurser hos Kunden enligt vad som enligt HPs rimliga bedömning behövs för att HP skall kunna fullgöra support på produkterna samt för att tillgodose övriga krav på tillgänglighet som beskrivs i relevant datablad. Om Kunden underlåter att fullgöra detta, och detta resulterar i att HP inte kan tillhandahålla supporttjänsterna, får HP ändå debitera Kunden för supporttjänsten i enlighet med HPs gängse standardtaxa. Kunden ansvarar för att avlägsna produkter som inte omfattas av support enligt HPs instruktioner, för att möjliggöra för HP att utföra support på supportberättigade produkter. Om leverans av support försvåras på grund av produkter som inte är supportberättigade, får HP debitera Kunden för sådant tillkommande arbete som detta föranlett, i enlighet med HPs gängse standardtaxa.
- **Licenser.** Köp av support för produkt som marknadsförs under HPs varumärke förutsätter att Kunden kan visa att denne innehar erforderlig licens för produkten. Kunden äger inte rätt att företa ändringar eller modifieringar av produkten utan HPs medgivande vid varje särskilt tillfälle.
- **Dokumentation av programvarusupport och kopieringsrätt.** Kunden får bara kopiera uppdateringar av dokumentation om Kundens avtal särskilt medger detta. Kopior måste korrekt ange HPs varumärke och information om copyright.
- **Låneutrustning.** HP behåller äganderätten till utlånade enheter. Kunden står risken för förlust av, eller skada på, utlånad utrustning, då sådan utrustning tillhandahålls av HP som del av maskinvarusupporttjänst eller åtaganden på grund av felansvar. Utlånade enheter ska returneras till HP vid låneperiodens slut utan rättsliga belastningar.
- **Maskinvarusupport: Kompatibla anslutningar.** Kunden skall ansluta maskinvaruprodukter som omfattas av support med kablar och kontakter (inklusive fiberoptik om det är aktuellt) som är kompatibla med systemet, enligt tillverkarens bruksanvisning.
- **Säkerhetskopior av data.** För att kunna rekonstruera förlorade eller ändrade kunddatafiler, data eller program, måste Kunden själv upprätthålla ett separat system eller procedur för säkerhetskopiering som inte är beroende av de produkter som är föremål för support.
- **Tillfälliga lösningar.** Kunden ska implementera tillfälliga rutiner eller lösningar som HP tillhandahåller i avvaktan på en permanent lösning.
- **Säker miljö.** Kunden skall meddela HP om Kunden använder produkter i en miljö som kan utgöra en potentiell hälso- eller säkerhetsrisk för HPs anställda eller underleverantörer. HP kan kräva att Kunden själv utför underhållsåtgärderna för sådana produkter under HPs tillsyn, och HP äger rätt att skjuta upp åtgärderna tills riskerna avhjälpes.
- **Behörig representant.** Kunden skall säkerställa att det finns en behörig representant för Kunden närvarande när HP utför support hos Kunden.
- **Produktlista.** Kunden ansvarar för att upprätthålla en aktuell lista över alla produkter som omfattas av support, inklusive produkternas plats, serienummer, HPs system-ID och täckningsnivåer.
- **Särskilda kontaktpersoner för HPs Solution Center.** Kunden ska utse ett erforderligt antal kontaktpersoner enligt närmare överenskommelse med HP ("Särskilda kontaktpersoner"), som ges tillgång till HPs callcenter för kundsupport ("Solution Center") eller on-line hjälpverktyg.
- **Kontaktpersoner och krav på kvalifikationer.** Utsedda kontaktpersoner måste vara allmänt kunniga och uppvisa tekniska färdigheter i systemadministration, systemdrift och, i förekommande fall, nätverksadministration, nätverksdrift och diagnostisk testning. HP äger rätt att granska och diskutera med Kunden beträffande utsedd kontaktpersons färdigheter och kompetens för att bedöma dennes lämplighet. Vidare förbehåller sig HP rätten att, i samband med samtal till Solution Centers, begära byte av den utsedda kontaktpersonen om denne enligt HPs rimliga bedömning brister i allmän erfarenhet eller kompetens. Alla utsedda kontaktpersoner måste vid kontakt med HP Solution Centers uppge vederbörligt

system-id, vilken angetts i samband med att supporttjänsten initierats. HP Solution Centers kan tillhandahålla support på engelska och/eller lokalt språk.

4. ÖVRIGA VILLKOR

- **Uppsägning.** Såvida annat inte överenskommits skriftligen, kan Kunden avbeställa support eller undanta produkter från support med trettio (30) dagars skriftlig varsel. Om Kunden avbeställer förbetald support, skall HP till Kunden återbetala ett pro-ratabelopp för outnyttjad förbetald support med avdrag för tillämpliga avgifter för förtida upphörande eller i enlighet med eventuellt tillämpliga begränsningar, enligt vad som skriftligen anges.
- **Pris.** Med undantag för förbetald support och såvida inte annat överenskommits skriftligen, kan HP ändra priser för support med sextio (60) dagars skriftligt varsel.
- **Tillkommande tjänster.** Tjänst som levereras av HP efter Kunds begäran, och som inte ingår i befintligt supportavtal, debiteras enligt gällande avgifter för det land där tjänsten levereras.
- **Reservdelar.** Reservdelar som tillhandahålls inom ramen för maskinvarusupport kan utgöras av en hel ersättningsenhet, eller delar av sådan enhet. Dessa delar är nya, alternativt funktionellt likvärdiga med nya i fråga om prestanda och tillförlitlighet, och omfattas av garantin för produkten. Utbytta delar blir HPs egendom, såvida inte annat avtalats med HP och i sådant fall under förutsättning av att Kunden erlagt eventuella tillämpliga avgifter.