

## 增補資料條款

本增補資料條款乃為對惠普提供的支援服務的額外一般要求和限制，惠普支援服務在專門的支援服務技術資料表中已詳細列出，由惠普軟體所提供之支援除外。

### 1. 服務資格

- **硬體產品的一般服務資格** 硬體產品必須處於經惠普合理確定的良好運行狀態，該運行狀態處於可接受服務的合格狀態。並且客戶必須使該合格產品保持在最近惠普指定的配置和改版等級下。
- **恢復支援** 若客戶錯失支援服務，惠普得向客戶另行收取費用以恢復支援或要求客戶進行相應的硬體或軟體升級。
- **使用專有服務工具** 惠普得要求客戶使用特定的硬體及 / 或軟體系統、網路診斷和維修方案（“專有服務工具”），以及存在於客戶系統中的特定診斷工具。專有服務工具始終是惠普唯一且獨有的財產，並“按現狀”提供。專有服務工具得存在於客戶系統或現場。客戶僅得在適用支援服務有效期間內使用專有服務工具。客戶在使用專有服務工具時必須經惠普允許，且不得將其出售、轉移、讓與、質押或以任何方式進行抵押或轉讓。當支援終止時，客戶應返還惠普或允許惠普移除該專有服務工具。客戶亦需做到以下事項：
  - 允許惠普在客戶系統或現場保留專有服務工具，並協助惠普使其正常運作；
  - 安裝專有服務工具，包括安裝任何所需的更新和修補程式；
  - 透過電子資料傳輸告知惠普由軟體鑑別的事項；
  - 如有必要，為了有遠端診斷服務的系統購買惠普指定的遠端連接硬體；以及
  - 透過經許可的通信線路提供遠端連接。

### 2. 支援限制

- **本地可用支援** 部分支援服務、功能和服務涵蓋範圍（及相關產品）可能在某些國家或地區無法使用。此外，惠普在向其服務涵蓋範圍以外的區域提供支援服務時可能會受下列因素影響：差旅費、較長的回應時間、減少的恢復或修復承諾、以及縮短的服務時間。
- **版本支援** 除非惠普另以書面同意，及非由惠普軟體提供的支援外，惠普僅對惠普品牌軟體的當前版本和最新的上一版本提供支援，並且該軟體是與惠普特定版本指

定配置的硬體或軟體一起使用。“版本”是指包含新功能、改進及 / 或維護更新內容所發佈的軟體，或就某些軟體而言是指惠普向客戶提供的一個套裝修訂版選集/彙編。

- **搬遷及對支援服務的影響** 客戶搬遷有支援服務的產品，應自行承擔相關責任，且取決於當地是否有支援服務及其費用的改變。客戶應向惠普合理的提前告知其搬遷以俾在搬遷後開始支援服務。對產品而言，搬遷亦取決於該產品的授權許可條款。
- **多個廠商支援** 惠普對於某些非惠普品牌的產品提供支援服務。無論該非惠普品牌產品是否處於保固期內，相關技術資料表會列明可提供的技術支援服務及其涵蓋範圍等級，惠普將依此提供技術支援服務。但若該產品的製造商或授權者停止對該產品提供支援服務，惠普亦得停止該非惠普品牌產品之支援服務。
- **修改** 客戶應在惠普要求下同意無額外費用的對產品進行修改以提升運作能力、可支援性及可靠性，或達到法律規定的要求。

### 3. 客戶責任

- **現場及產品存取權限** 客戶應使惠普得以進入或取得受支援服務涵蓋的產品，在產品的合理距離內調整工作空間和設施（如適用），提供並允許惠普使用惠普認為提供產品技術支援服務合理必須的資訊、顧客資源、及設施，以及在相關資料條款中載明的其他得以進入或取得資訊的要求。若因客戶無法提供此類取得路徑而導致惠普無法提供支援服務，惠普有權按其公佈的服務費率向客戶收取支援服務要求之費用。客戶應按照惠普要求移除任何不享有技術支援服務的產品，以俾使惠普執行支援服務工作。若因該等無支援產品而增加了惠普提供支援工作的難度，則惠普將按其公佈的服務費率向客戶收取額外的工作費用。
- **授權許可** 若客戶可提供證據表明其已合法取得適當的惠普產品授權許可，則客戶得購買惠普品牌產品的產品支援服務。非經惠普授權，客戶在任何時候都不得更改或修改產品。
- **軟體支援文件和複製許可權** 客戶購買相關產品的複製許可權後，僅可複製文件更新內容。複製本必須包含適當的惠普商標和版權聲明。
- **外借設備** 若惠普依其選擇，以提供外借設備作為硬體支援及保固服務的一部分時，則該設備為惠普所有且客戶應對其承擔遺失或損壞的風險。外借設備應在借用期結束後返還惠普，客戶不得予以扣押或抵押。
- **硬體支援：相容電纜和連接器** 客戶需根據製造商操作手冊連接享有支援服務的硬體產品與系統相容的電纜及連接器（包括光纖，如適用）。
- **資料備份** 為重建客戶已遺失或變更的檔案、資料或程式，客戶應保留獨立於支援產品外的單獨的備份系統或程式。

- **臨時工作區** 當惠普致力於尋求永久解決方案時，客戶應實行由惠普提供之臨時過度方案或應急方案。
- **有害環境** 若客戶在對惠普員工或分包商的健康或安全構成潛在危險的環境使用產品，則應通知惠普。惠普得要求客戶在惠普監督下保留該產品，並得在上述危險消除後提供服務。
- **授權代表** 當惠普在客戶現場提供支援時，客戶應委派授權代表出席現場。
- **產品清單** 客戶應對所有支援服務的產品製作清單、維持和更新該清單，其包括以下內容：產品所在地、序號、惠普指定系統識別字以及涵蓋等級。
- **解決方案中心指定話務人員** 客戶應根據惠普及顧客的決定，指定合理數量的話務人員（“指定話務人員”），該人員得進入或連繫惠普客戶支援服務呼叫中心（“解決方案中心”）或線上協助工具。
- **解決方案中心話務人員資格** 指定的話務人員必須具有通常的知識，並在系統執行、系統管理及（如適用）網路執行、管理和診斷測試方面有一定的技術能力。惠普得與客戶評估和討論指定話務人員的經驗以初步確定人員資格。若在解決方案中心的通話過程中出現問題，在惠普合理判斷下，該問題可能是由於指定話務人員缺乏一般的經驗和訓練而引起的，則惠普將要求客戶更換該名指定話務人員。當提供支援服務時，所有指定話務人員應提供給客戶其適當之系統識別名字。解決方案中心得以英語或當地語言提供支援服務，或兩者皆可。

#### 4. 一般條款

- **取消訂單** 除非客戶和惠普另以書面同意，客戶得於三十（30）天前以書面通知的方式取消支援服務訂單或刪除技術支援服務內的產品。除非另以書面同意，惠普得於六十（60）天前以書面通知終止對產品的服務，以及服務範圍內不再繼續包含的特定服務內容。若客戶取消已預先付款的支援服務，惠普將依相關限制條件或提前終止費用的書面約定，對未使用服務部分的款項返還予客戶。
- **價格** 除非客戶已預先支付支援服務的款項或和惠普另有書面同意，惠普得以六十（60）天前之書面通知更改服務價格。
- **額外服務** 惠普可應客戶要求提供額外服務，該服務不包含在客戶已購買的支援服務範圍內。惠普將按照在提供服務的所在國家公佈的服務價格向客戶收取相對費用。
- **產品替換** 享有提供硬體支援服務的零件得整個零件替換，或以全新，或在功能及可靠性上等同於新品者替換，並與新品有同等的保固。除非惠普另行同意或客戶支付相對費用，替換下來的零件是為惠普財產。