

เอกสารแสดงข้อมูลเพิ่มเติม (Supplemental Data Sheet)

เอกสารแสดงข้อมูลเพิ่มเติมฉบับนี้ระบุข้อกำหนดและข้อจำกัดเพิ่มเติมทั่วไปที่ใช้บังคับกับข้อเสนอการให้บริการของ HP ซึ่งได้กำหนดรายละเอียดไว้ในเอกสารแสดงข้อมูล (datasheets) เฉพาะ ยกเว้นข้อเสนอการให้บริการจากซอฟต์แวร์ของ HP

1. ลักษณะคุณสมบัติของบริการ

- **คุณสมบัติทั่วไปของบริการสนับสนุนฮาร์ดแวร์** สินค้าฮาร์ดแวร์จะต้องอยู่ในสภาพใช้การได้ดีตามที่ HP พิจารณาเห็นสมควร ซึ่งมีคุณสมบัติเหมาะสมสำหรับการให้บริการ ท่านจะต้องบำรุงรักษาสินค้าต่างๆ ให้มีคุณสมบัติและระดับการใช้งานตามที่ HP กำหนดไว้ล่าสุด (HP-specified configuration and revision levels)
- **การกลับไปให้บริการใหม่** หากท่านไม่ขอรับบริการในเวลาที่กำหนด HP อาจคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมสำหรับการกลับไปให้บริการอีกครั้ง หรืออาจขอให้ท่านทำการปรับปรุงระดับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์บางรายการก็ได้
- **การใช้อุปกรณ์สำหรับการให้บริการของ HP** HP อาจขอให้ท่านใช้ระบบฮาร์ดแวร์และ/หรือซอฟต์แวร์และการตรวจสอบโครงข่ายและโปรแกรมการบำรุงรักษา (“อุปกรณ์สำหรับการให้บริการ”) ตลอดจนอุปกรณ์ในการตรวจสอบบางประเภทที่อาจจะรวมอยู่ในระบบของท่านด้วยก็ได้ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการนี้เป็นและจะยังคงเป็นทรัพย์สินของ HP แต่เพียงผู้เดียวเท่านั้นและจะได้รับการจัดทำให้ตามสภาพ (“as is”) อุปกรณ์สำหรับการให้บริการนี้อาจจะอยู่ในระบบหรือสถานที่ของท่านก็ได้ นอกจากนั้น ท่านจะให้อุปกรณ์สำหรับการให้บริการได้ภายในระยะเวลาของการให้บริการที่และตามที่ HP อนุญาตเท่านั้น ทั้งนี้ ท่านจะต้องไม่ขาย โอน มอบ จำนำ หรือสร้างภาระติดพันหรือจำหน่ายจ่ายโอนอุปกรณ์สำหรับการให้บริการนี้ไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ ทั้งสิ้น เมื่อมีการบอกเลิกการสนับสนุน ท่านจะต้องส่งมอบอุปกรณ์สำหรับการให้บริการนี้คืนให้แก่ HP หรืออนุญาตให้ HP เข้าไปขนย้ายอุปกรณ์ดังกล่าวได้ นอกจากนั้นแล้ว ท่านจะต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้
 - อนุญาตให้ HP เก็บอุปกรณ์สำหรับการให้บริการไว้ในระบบหรือสถานที่ของท่าน และช่วยเหลือ HP ในการเปิดใช้งานอุปกรณ์ดังกล่าว
 - ติดตั้งอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ รวมทั้งติดตั้งการอัปเดตและแพตช์ที่จำเป็นต่างๆ (updates and patches) ที่จำเป็นด้วย
 - ใช้วิธีการโอนถ่ายข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแจ้งให้ HP ทราบเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ซอฟต์แวร์ได้ระบุ

- หากจำเป็น ท่านจะต้องซื้อฮาร์ดแวร์ในการเชื่อมต่อระบบทางไกลตามที่ HP กำหนดไว้ใช้กับระบบที่มีบริการตรวจสอบระยะไกล และ
- จัดให้มีการเชื่อมโยงระยะไกลผ่านสายโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาต

2. ข้อจำกัดของการให้บริการ

- **การให้บริการในท้องถิ่น** ข้อเสนอลักษณะรายการ และพื้นที่บริการ (และสินค้าที่เกี่ยวข้อง) บางประการอาจจะไม่มียูในทุประเทศหรือทุกพื้นที่ นอกจากนี้ การให้บริการนอกพื้นที่บริการของ HP อาจทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ระยะเวลาในการตอบสนองที่นานขึ้น การซ่อมแซมให้กลับสู่สภาพเดิมที่ลดลง หรือข้อผูกพันในการซ่อมแซมตลอดจนชั่วโมงในการให้บริการที่ลดลงด้วย
- **รุ่นที่จะให้บริการ (Version Support)** เว้นแต่จะได้ตกลงเป็นอย่างอื่นอย่างเป็นทางการกับ HP และสำหรับข้อเสนอต่างๆที่ซอฟต์แวร์ของ HP ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ HP จะให้บริการเฉพาะกับซอฟต์แวร์ที่เป็นรุ่นปัจจุบันและรุ่นก่อนหน้าที่มีตราอักษรของ HP เท่านั้น ทั้งนี้ ซอฟต์แวร์ที่มีตราอักษร HP นั้นจะต้องถูกนำมาใช้งานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่รวมอยู่ในการเริ่มใช้ระบบที่ HP กำหนดไว้สำหรับรุ่นที่กำหนดไว้เฉพาะ “รุ่น” (Version) หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่มีรูปแบบใหม่ มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และ/หรือมีการบำรุงรักษาให้เป็นปัจจุบัน หรือสำหรับซอฟต์แวร์บางรายการ จะรวมถึงการรวบรวมชุดที่มีการปรับปรุงไว้ในหน่วยเดียวกันด้วย ซึ่งได้จัดไว้แล้วแก่ลูกค้าของเรา
- **การเคลื่อนย้ายสถานที่และผลกระทบต่อ การให้บริการ** ท่านต้องรับผิดชอบต่อการเคลื่อนย้ายสถานที่ของสินค้าที่อยู่ภายใต้การบริการและอยู่ภายใต้สภาพความพร้อม และต้องรับผิดชอบต่อค่าธรรมเนียมต่างๆ ในท้องถิ่น โดยท่านอาจจะต้องแจ้งให้ HPทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสมเพื่อเริ่มให้บริการหลังจากที่มีการเคลื่อนย้ายสถานที่ สำหรับ การเคลื่อนย้ายสถานที่ของสินค้าต่างๆ นั้น ต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของการอนุญาตสำหรับการสินค้าดังกล่าวด้วย
- **การให้บริการแก่ผู้ค้าหลายราย (Multi-vendor Support)** HP จะให้บริการแก่สินค้าที่ไม่ใช่ของ HP บางรายการด้วย โดยเอกสารข้อมูล (data sheet) จะระบุสภาพพร้อมให้บริการและขอบเขตการให้บริการไว้ โดยการบริการจะเป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว ไม่ว่าสินค้าที่ไม่ใช่ของ HP นั้นจะอยู่ภายใต้การรับประกันหรือไม่ก็ตาม HP อาจหยุดให้บริการแก่สินค้าที่ไม่ใช่ของ HP ก็ได้ ถ้าผู้ผลิตหรือผู้ให้อนุญาตหยุดให้บริการแก่สินค้านี้ดังกล่าว
- **การดัดแปลงปรับปรุง** เมื่อ HP ร้องขอ ท่านจะต้องอนุญาตให้ HP ดัดแปลงปรับปรุงสินค้าเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการ การให้บริการและความน่าเชื่อถือให้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ทั้งนี้ การดัดแปลงปรับปรุงดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมแต่อย่างใด

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของลูกค้า

- การเข้าถึงสถานที่และสินค้า** ท่านจะต้องจัดให้ HP สามารถเข้าถึงสินค้าที่อยู่ภายใต้การบริการได้ และหากสามารถทำได้ ให้จัดหาพื้นที่ว่างและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการทำงานไว้ภายในบริเวณที่ห่างจากสินค้าในระยะพอสมควร และจัดให้ HP สามารถเข้าถึงและใช้ข้อมูล ตลอดจนใช้ทรัพยากรต่างๆ ของลูกค้า รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตามที่ HP จะพิจารณาเห็นว่าจำเป็นต่อการให้บริการกับสินค้านอกจากนั้นยังจะต้องสามารถเข้าถึงข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุไว้ในเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วย หากท่านไม่ดำเนินการให้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ดังกล่าวและเป็นเหตุให้ HP ไม่สามารถให้บริการได้ HP มีสิทธิที่จะคิดค่าใช้จ่ายจากท่านสำหรับการให้บริการตามอัตราค่าบริการที่ HP กำหนดไว้ นอกจากนี้ท่านจะต้องเคลื่อนย้ายสินค้าที่ไม่เหมาะต่อการให้บริการตามที่ HP ได้แจ้ง ทั้งนี้ เพื่อให้ HP สามารถดำเนินการให้บริการได้ หากการให้บริการเกิดความยุ่งยากเนื่องจากสินค้าที่ไม่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด HP จะคิดค่าใช้จ่ายจากท่านสำหรับงานที่ต้องทำเพิ่มขึ้นตามอัตราค่าบริการที่ HP กำหนดไว้
- ใบอนุญาต** ท่านจะสามารถซื้อบริการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่มีตราอักษรของ HP ได้ ก็ต่อเมื่อท่านสามารถแสดงหลักฐานได้ว่าท่านได้รับใบอนุญาตในการใช้ผลิตภัณฑ์จาก HP มาโดยชอบแล้ว โดยท่านจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนแปลงหรือดัดแปลงผลิตภัณฑ์เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก HP ก่อนทุกครั้ง
- เอกสารการสนับสนุนซอฟต์แวร์และสิทธิในการทำสำเนา** ท่านสามารถทำสำเนาการอัปเดตเอกสารได้ก็ต่อเมื่อท่านได้ซื้อสิทธิในการทำสำเนาเอกสารสำหรับสินค้าที่เกี่ยวข้องเท่านั้น สำเนาต่างๆ จะต้องมีการหมายการค้าและประกาศที่แสดงลิขสิทธิ์ของ HP ตามความเหมาะสมอยู่ด้วย
- การให้ยืมอุปกรณ์ (Loaner Units) HP** เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์และท่านต้องยอมรับความเสี่ยงภัยจากการสูญหายหรือเสียหายของอุปกรณ์ที่ให้ยืม หาก HP ใช้ดุลยพินิจพิจารณาจัดหาให้โดยเป็นส่วนหนึ่งของบริการสนับสนุนฮาร์ดแวร์หรือบริการรับประกัน และต้องส่งอุปกรณ์ดังกล่าวคืนให้แก่ HP โดยปราศจากสิทธิยึดเหนี่ยวหรือภาระติดพันใดๆ เมื่อระยะเวลาการยืมสิ้นสุด
- การสนับสนุนฮาร์ดแวร์-ตัวเชื่อมต่อและสายเคเบิลที่ทำงานร่วมกันได้** ท่านจะต้องเชื่อมต่อสินค้าฮาร์ดแวร์ที่อยู่ภายใต้การบริการเข้ากับตัวเชื่อมต่อและสายเคเบิล (รวมถึงสายใยแก้ว หากสามารถทำได้) ที่สามารถทำงานร่วมกับระบบได้ ตามคู่มือการใช้งานของผู้ผลิต
- การสำรองข้อมูล** เพื่อเป็นการกู้แฟ้มข้อมูล ข้อมูลหรือโปรแกรมของท่านที่สูญหายหรือถูกเปลี่ยนแปลง ท่านจะต้องรักษาระบบ หรือวิธีการสำรองข้อมูลแยกไว้ต่างหาก โดยจะต้องไม่ขึ้นอยู่กับสินค้าที่อยู่ภายใต้การบริการ
- การแก้ไขปัญหาชั่วคราว** ท่านจะต้องนำวิธีการหรือการแก้ไขปัญหาชั่วคราวของ HP มาปฏิบัติในขณะเดียวกัน HP ก็จะทำการแก้ไขปัญหาอย่างถาวร

- **สภาพแวดล้อมที่เป็นอันตราย** ท่านจะต้องแจ้งให้ HP ทราบ หากท่านใช้สินค้าในสภาพแวดล้อมที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือความปลอดภัยของพนักงานหรือผู้รับจ้างที่วางของ HP HP อาจขอให้ท่านรักษาสินค้าดังกล่าวไว้ภายใต้คำแนะนำของ HP และอาจจะเลื่อนการให้บริการออกไปจนกว่าท่านจะได้แก้ไขสิ่งที่เป็นอันตรายดังกล่าวก่อนก็ได้
- **ผู้แทนที่ได้รับอนุญาต** ท่านจะต้องจัดให้มีผู้แทนของท่าน เมื่อ HP ให้บริการสนับสนุนในสถานที่ของท่าน
- **บัญชีรายการสินค้า** ท่านจะต้องจัดทำรักษา และปรับปรุงบัญชีรายชื่อบรรดาสินค้าทั้งหมดที่ได้รับการบริการให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งได้แก่ สถานที่ตั้งของสินค้า หมายเลขประจำเครื่อง เครื่องระบุตัวตนของระบบที่ HP กำหนดและระดับการให้บริการ
- **ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือจากศูนย์แก้ไขปัญหา** ท่านจะต้องระบุจำนวนที่เหมาะสมของผู้ที่จะโทรเข้ามาขอความช่วยเหลือ ตามที่ HP และลูกค้ากำหนด (“ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือ”) เพื่อให้เป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงศูนย์บริการลูกค้าของ HP (“ศูนย์แก้ไขปัญหา”) หรืออุปกรณ์การให้ความช่วยเหลือออนไลน์ได้
- **คุณสมบัติของผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือจากศูนย์แก้ไขปัญหา** ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือจะต้องมีความรู้ทั่วไปและมีความถนัดทางเทคนิคในการจัดการระบบ การบริหารระบบ และหากเป็นไปได้ ให้รวมถึง การบริหารและจัดการเครือข่ายตลอดจนการทดสอบวินิจฉัยต่างๆ ด้วย HP อาจทำการทบทวนและหารือกับท่านเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือเพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้น หากเกิดปัญหาขึ้นระหว่างการโทรขอความช่วยเหลือจากศูนย์แก้ไขปัญหา ซึ่ง HP เห็นว่า อาจเกิดจากสาเหตุที่ผู้โทรขาดประสบการณ์หรือการฝึกอบรม ท่านอาจจะต้องหาผู้ขึ้นมาแทนผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือ บรรดาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้โทรขอความช่วยเหลือทั้งหมดจะต้องมีเครื่องระบุตัวตนของระบบที่เหมาะสมตามที่ ได้ จัด หา ให้ แก่ ท่าน เมื่อ ได้ เริ่ม ให้ การ บริการ ศูนย์แก้ไขปัญหาอาจจะให้บริการเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาท้องถิ่น หรือทั้งสองภาษาก็ได้

4. บททั่วไป

- **การยกเลิกการบริการหรือลบรายชื่อสินค้า**ออกจากการบริการได้โดยให้บอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าเป็นเวลาสามสิบ (30) วัน เว้นแต่จะตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่นเป็นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร HP อาจระงับการให้บริการแก่สินค้าและสินค้าเฉพาะประเภทที่ไม่ได้รวมอยู่ในคำเสนอการให้บริการของ HP ก็ได้ โดยให้บอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าเป็นเวลาหกสิบ (60) วัน ทั้งนี้ เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร

ในกรณีที่ท่านยกเลิกการบริการที่ได้จ่ายเงินล่วงหน้าไปแล้ว HP จะคืนเงินจำนวนดังกล่าวให้ตามสัดส่วนของบริการที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ทั้งนี้ ต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดหรือค่าธรรมเนียมการบอกเลิกก่อนกำหนด ตามที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

- **ก า ร กั ก ำ ห น ด ร ำ ค ำ**
ยกเลิกการบริการที่ได้ชำระเงินล่วงหน้าแล้วหรือตามที่ได้ตกลงกันเป็นอย่างอื่นโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร HP อาจเปลี่ยนแปลงราคาของการบริการก็ได้โดยบอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นเวลาหกสิบ (60) วัน
- **บริการเพิ่มเติม** สำหรับบริการเพิ่มเติมที่ HP ได้ให้บริการตามที่ท่านร้องขอ ซึ่งจะไม่รวมอยู่ในค่าบริการสนับสนุนของท่านนั้น จะถูกเรียกเก็บเงินตามอัตราค่าบริการที่มีผลใช้บังคับในประเทศที่ท่านดำเนินการให้บริการในขณะนั้น
- **การเปลี่ยนชิ้นส่วน** ชิ้นส่วนที่จัดหาไว้ในภายใต้การบริการฮาร์ดแวร์นั้นอาจเป็นการเปลี่ยนทั้งหมดหรือจัดหาให้ใหม่หรือเป็นชิ้นส่วนที่สามารถทำงานและมีความน่าเชื่อถือตลอดจนมีการรับประกันเทียบเท่ากับชิ้นส่วนใหม่ โดยชิ้นส่วนที่ถูกเปลี่ยนแทนนั้นจะตกเป็นทรัพย์สินของ HP ทั้งนี้ เว้นแต่ HP จะตกลงเป็นอย่างอื่นและท่านได้ชำระค่าใช้จ่ายตามจำนวนที่อาจเรียกเก็บได้