



## TILLEGGSDATAARK

Dette tilleggsdataarket gir flere generelle krav og begrensninger som gjelder for HPs supporttilbud, som er beskrevet i detalj i tilbudsspesifikke dataark, med unntak av supporttilbudene som leveres av HP Software.

### 1. VILKÅR FOR KVALIFIKASJON FOR SERVICE

- **Generelle kvalifikasjoner for maskinvaresupport.** Maskinvareprodukter må være i god, fungerende stand, noe som bedømmes med rimelighet av HP, for å dekkes av supportordningen. Du må også sørge for at kvalifiserte produkter er oppdatert med HPs nyeste spesifiserte konfigurasjon og revisjon.
- **Sende tilbake til support.** Hvis supporten din utløper, kan HP kreve ytterligere gebyrer for å gjenoppta supporten eller kreve at du installerer bestemte oppgraderinger av maskinvare og programvare.
- **Bruk av serviceverktøy.** HP kan kreve at du bruker bestemte maskinvare- og/eller programvaresystemer og programmer for diagnostikk og vedlikehold av nettverk, samt bestemte diagnostikkverktøy som kan inkluderes som en del av systemet ditt ("Beskyttet Serviceverktøy"). Beskyttet Serviceverktøy er og forblir HPs eiendom og leveres "som de er". Beskyttet Serviceverktøy kan ligge på systemene eller webområdene dine. Du kan bare bruke Beskyttet Serviceverktøy under supportens dekningsperiode og bare med tillatelse fra HP. Du kan ikke selge, overføre, tildele, forplikte eller på noen måte pantsette eller overdra Beskyttet Serviceverktøy. Når supporten utløper, må du sende tilbake de Beskyttede Serviceverktøy eller la HP fjerne dem for deg. Det kreves også at du:
  - gir HP tillatelse til å lagre de Beskyttede Serviceverktøy på systemene eller webområdene dine og hjelper HP med å kjøre dem
  - installerer Beskyttet Serviceverktøy, inkludert installering av alle nødvendige oppdateringer og feilrettinger
  - bruker funksjonen for elektronisk overføring av data til å informere HP om hendelser programvaren identifiserer
  - kjøper maskinvare for ekstern tilkobling som HP har spesifisert, hvis det kreves for systemer med ekstern diagnostikkservice og
  - gir mulighet for ekstern tilkobling gjennom en godkjent kommunikasjonslinje
  - Du kan ikke modifisere, foreta omvendt utvikling, demontere, dekryptere, dekompile eller lage avledede produkter av Beskyttet Serviceverktøy. Hvis du har en bindende rett til å gjøre dette i medhold av lov, må du informere HP skriftlig om slike endringer.

### 2. BEGRENSNINGER FOR SUPPORT

- **Lokal tilgjengelighet for support.** Noen tilbud, funksjoner og dekninger (og relaterte produkter) er kanskje ikke tilgjengelige i alle land eller områder. I tillegg kan levering av support utenfor HPs gjeldende dekningsområder medføre reisegebyrer, lengre responstid, reduserte forpliktelser til gjenoppretting eller reparasjon, og redusert dekningstid.
- **Support for versjon.** Hvis HP ikke skriftlig har godtatt noe annet, og for tilbud som ikke leveres av HP Software, gir HP kun support for den nyeste versjonen og den forrige versjonen av HP-merket programvare, også forutsatt at HP-merket programvare brukes med maskinvare eller programvare som følger med i konfigurasjonene HP angir for den angitte versjonen. Versjon betyr en utgivelse av programvaren som inneholder nye funksjoner, forbedringer og/eller vedlikeholdsoppdateringer eller, for enkelte programvarer, en samling av revisjoner som er pakket inn i en enkelt enhet og gjort tilgjengelig for våre kunder på den måten.
- **Flytting og innvirkning på support.** Flytting av produkter som er dekket av support, er ditt ansvar og er underlagt lokal tilgjengelighet og endringer i gebyrer. Det kan være nødvendig å sende rimelig forhåndsvarsel til HP for å starte support etter flytting. For produkter er all flytting også underlagt lisensvilkårene for slike produkter.
- **Support for flere forhandlere.** HP gir support for enkelte produkter som ikke er HP-merket. De relevante dataarkene angir nivåer for tilgjengelighet og dekning, og supporten gis i henhold til dette enten produktene som ikke er HP-merket, er dekket av en garanti eller ikke. HP kan avbryte support for produkter som ikke er HP-merket, hvis produsenten eller lisensgiveren slutter å levere support for dem.
- **Endringer.** Du tillater at HP – på HPs forespørsel og uten ekstra kostnad – endrer produktene for å forbedre funksjonen, egnetheten for support og påliteligheten eller for at de skal oppfylle juridiske krav.



### 3. KUNDENS ANSVAR

- **Tilgang til webområdet og produktet.** Du gir HP tilgang til produkter som er dekket av support, og – hvis det er aktuelt – tilstrekkelig plass og fasiliteter til arbeidet innenfor rimelig avstand til produktene, tilgang til og bruk av informasjon, kundens ressurser og fasiliteter som HP bedømmer med rimelighet at kreves for å utføre service på produktene, og andre tilgangskrav som er beskrevet i det relevante dataarket. Hvis du ikke gir slik tilgang, og det fører til at HP ikke kan levere support, har HP rett til å belaste deg for supportsamtalen basert på HPs offentlige servicesatser. Du er ansvarlig for å fjerne eventuelle produkter som ikke er kvalifiserte for support, etter HPs anbefaling, for å gi HP muligheten til å levere support. Hvis ukvalifiserte produkter gjør det vanskeligere å levere support, belaster HP deg for det ekstra arbeidet basert på HPs offentlige servicesatser.
- **Lisenser og oppdateringer.** Du kan bare kjøpe tilgjengelig produktsupport for HP-produkter hvis du kan oppgi bevis for at du har anskaffet deg en passende HP-lisens for produktene på lovlig vis, og du kan ikke endre produktene på noe tidspunkt uten tillatelse fra HP. Retten din til å bruke oppdateringer av fastvare og programvare ("Oppdateringer") leveres under HPs support eller garanti eller – hvis det er gjort tilgjengelig for deg på noen annen måte – har samme varighet som lisensen for det underliggende produktet. Merk:
  - Du kan ikke bruke Oppdateringer til å levere tjenester til tredjeparter.
  - Du kan ikke ta kopier av og distribuere, videreselge eller viderelisensiere Oppdateringer til tredjeparter.
  - Du kan ikke kopiere Oppdateringer eller gjøre dem tilgjengelige på et offentlig eller eksternt distribusjonsnettverk. Dette betyr at du ikke kan kopiere Oppdateringer for produkter som ikke har dekning for support fra HP.
  - Du kan ikke gi tilgang til det på et intranett med mindre det er begrenset til autoriserte brukere.
  - Du kan ikke kopiere og distribuere på enheter som ikke støttes av HP.
  - Du kan bare lage én kopi av Oppdateringene for arkiveringsformål eller når dette er et viktig trinn for autorisert bruk.
  - Du kan ikke modifisere, foreta omvendt utvikling, demontere, dekode, dekompile eller lage avledede produkter av Oppdateringene. Hvis du har en bindende rett til å gjøre dette i medhold av lov, må du informere HP skriftlig om slike endringer.
  - HP kan avslutte lisensen du har til å bruke Oppdateringene, ved å utstede skriftlig varsel hvis du ikke overholder disse vilkårene.
  - Hvis du gir en tredjepart tillatelse til å handle som din agent og laste ned Oppdateringene på dine vegne ved hjelp av Kundens rettighet, er Kunden fullstendig ansvarlig for at agentene dine opptrer i henhold til vilkårene i kundens kontrakt med HP, inkludert disse lisensvilkårene. I tillegg må alle parter opprette HPs byråavtale for at tredjeparter skal få tilgang.
- **Dokumentasjon for programvaresupport og rett til å kopiere.** Du kan bare kopiere dokumentasjonsoppdateringer hvis du har kjøpt rettigheten til å kopiere dem for tilknyttede produkter. Kopier må ha HP-varemerker og merknader om opphavsrett.
- **Låneenheter.** HP beholder tittelen, og risikoen for tap eller skade på låneenheter er ditt ansvar hvis de er tilgjengelige fra HP som en del av maskinvaresupporten eller garantitjenestene. Slike enheter skal returneres til HP uten tilbakeholdsrett eller heftelser på slutten av låneperioden.
- **Support for maskinvare: Kompatible kabler og kontakter.** Du må koble til maskinvareprodukter som dekkes av supporten, med kabler og kontakter (inkludert fiberoptikk hvis aktuelt) som er kompatible med systemet, i henhold til produsentens bruksanvisning.
- **Sikkerhetskopiering av data.** For å kunne rekonstruere tapte eller endrede filer, data eller programmer må du ha et eget sikkerhetskopieringssystem eller en prosedyre som ikke er avhengig av produktene som er en del av denne supporten.
- **Midlertidige løsninger.** Hvis det er ønskelig fra HP, må du implementere midlertidige prosedyrer eller løsninger fra HP mens HP jobber med en permanent løsning.
- **Farlig miljø.** Du må varsle HP hvis du bruker produkter i et miljø som utgjør en potensiell helse- eller sikkerhetsrisiko for HP-ansatte eller underleverandører. HP kan kreve å beholde slike produkter under HPs tilsyn og utsette service til du utbedrer slike farer.
- **Autorisert representant.** Du må ha en representant tilstede når HP gir support på stedet.



- **Produktliste.** Du må opprette, vedlikeholde og oppdatere en liste med alle produktene som er en del av supporten, inkludert: plasseringen til produktene, serienumrene, HPs egne systemidentifikatorer og dekningsnivåer.
- **Løsningssenter med telefonhjelp.** Du må identifisere et rimelig antall telefonhjelpere, som bestemmes av HP og Kunden ("Telefonhjelpere"), som får tilgang til HPs kundesupport ("Løsningssentre") eller elektroniske hjelpeverktøy.
- **Kvalifikasjoner for løsningssenterets telefonhjelpere.** Utpekte telefonhjelpere må generelt være kunnskapsrike og vise tekniske egnethet innen systemadministrasjon og, hvis det er aktuelt, nettverksadministrasjon, ledelse og diagnostikktesting. HP kan gjennomgå og diskutere opplevelsen din med utpekte telefonhjelpere for å fastsette egnetheten. Hvis problemer oppstår under en samtale med løsningssenteret som, etter HPs rimelige mening, kan være et resultat av en telefonhjelpers mangel på erfaring og opplæring, kan du be om å få byttet telefonhjelper. Alle telefonhjelpere må ha riktig system-ID, som du får når du kontakter kundesupporten. Løsningssentrene kan gi support på engelsk, lokale språk eller begge deler.
- **HIPPA-kunder.** Du garanterer at du ikke er en Dekningsenhet eller Forretningspartner tilknyttet HIPPA, og at du ikke kommer til å opprette, motta, forvalte eller sende beskyttet helseinformasjon. Hvis du finner ut at du er en Dekningsenhet eller Forretningspartner, godtar du å varsle HP, og partene godtar å forhandle frem en Forretningspartneravtale som begge partene godtar.

#### 4. GENERELLE BESTEMMELSER

- **Avbrytelser.** Du kan avbryte supportordre eller slette produkter fra kundesupporten med tretti (30) dagers skriftlig varsel, med mindre annet er avtalt skriftlig. HP kan avbryte supporten for produkter og spesifiserte supporttjenester som ikke lenger er inkludert i HPs supportordning med seksti (60) dagers skriftlig varsel, med mindre annet er avtalt skriftlig. Hvis du avbryter forhåndsbetalt support, vil HP refundere et pro rata-beløp for den ubrukte forhåndsbetalte supporten som er underlagt restriksjoner eller gebyrer for tidlig oppsigelse som kan være nedfelt skriftlig.
- **Priser.** Med unntak av forhåndsbetalt support eller hvis noe annet er avtalt skriftlig, kan HP endre supportpriser med seksti (60) dagers skriftlig varsel.
- **Andre tjenester.** Andre tjenester utført av HP på din forespørsel, og som ikke inngår i supporten du har kjøpt, faktureres i henhold til de publiserte serviceprisene som gjelder i landet der tjenesten utføres.
- **Reservedeler.** Deler levert som en del av maskinvarsupporten, kan være hele enhetsstatninger eller nye eller tilsvarende nye når det gjelder ytelse og pålitelighet, med en garanti som tilsvarer at de er nye. HP eier de erstattede delene med mindre HP samtykker til noe annet, og du betaler eventuelle avgifter.
- **Mediesikkerhet.** Du er ansvarlig for sletting eller fjerning av midlertidig lagrede data fra produkter som skal byttes ut eller returneres til HP som en del av reparasjonsprosessen for å sikre beskyttelsen av dataene dine. Hvis du vil ha mer informasjon om dine ansvarsområder, kan du gå til [www.hp.com/go/mediahandling](http://www.hp.com/go/mediahandling).
- **Kontroll.** HP kan kontrollere at du overholder disse vilkårene. Slike kontroller kan gjennomføres etter rimelig varsel og innenfor normal arbeidstid (HP dekker kostnadene til den som gjennomfører kontrollen). Hvis en kontroll av programvarelisens avdekker utilstrekkelig betaling, skal du betale HP det som mangler. Dersom differansen er større enn fem prosent av kontraktsummen, skal du refundere HPs kontrollkostnader.