

- 1 **Partene.** Disse vilkårene utgjør avtale ("Avtalen") om kjøp av produkter og tjenester fra Hewlett-Packard (juridisk enhet nærmere identifisert nedenfor ("HP") til kunde (juridisk enhet angitt nedenfor ("Kunden")).
- 2 **Bestillinger.** "Bestilling" referer til en bestilling gitt av kunden og akseptert av HP, samt støttemateriell som partene identifiserer som innlemmet enten ved vedlegg eller henvisning ("Støttemateriell"). Støttemateriellet kan omfatte (for eksempel) produktlister, maskinvare eller programvarespesifikasjoner, standard eller forhandlede tjenestebeskrivelser, datablad og deres vedlegg, og arbeidsbeskrivelser (SOW), publiserte garantier og servicenivåavtaler, og kan være tilgjengelig for Kunden i papirutgave eller ved å gå til et utpekt HP-nettsted.
- 3 **Omfang og bestillingsplassering.** Avtalen kan brukes av Kunden enten for en enkelt Bestilling eller som et rammeverk for flere Bestillinger. I tillegg kan disse Avtalen brukes på global basis av partenes "Tilknyttede selskaper", som betyr enhver enhet som er kontrollert av eller som kontrollerer en part samt selskaper som en part har under felles kontroll med en tredjepart. Partene kan samtykke til disse vilkårene enten ved signatur der det er angitt nedenfor eller ved å henvise til disse vilkårene på Bestillinger. Tilknyttede selskaper deltar under disse vilkårene ved å bestille og spesifisere produkt- eller tjenestelevering i samme land som HP-partneren som aksepterer Bestillingen, henvise til disse vilkårene, og angi eventuelle ytterligere vilkår eller endringer som reflekterer lokale lover eller forretningspraksis.
- 4 **Bestillingsordninger.** Kunden kan gjøre bestillinger gjennom HPs nettsted eller kundespesifikk nettportal, eller via brev, faks eller e-post. Der det er hensiktsmessig, bør Bestillingen angi en leveringsdato. Hvis kunden senere utsetter leveringsdatoen for en eksisterende Bestilling med nitti (90) dager eller mer, så vil dette bli betraktet som en ny Bestilling. Kunden kan kansellere en maskinvarebestilling uten å bli belastet inntil fem (5) virkedager før forsendelsesdato.
- 5 **Priser og skatter.** Prisene vil være som skriftlig angitt av HP i et tilbud til kunden, eller - i mangel av et skriftlig tilbud - som angitt på HPs hjemmesider eller på en kundespesifikk nettportal, eller som angitt i HPs publiserte listepreiser på tidspunktet en bestilling blir sendt til HP. Prisene er eksklusive skatter, avgifter og gebyrer (herunder gebyrer for installasjon, frakt og håndtering) med mindre annet er spesifisert. Hvis en kildeskatt er pålagt ved lov, må HP kontaktes for å klarlegge nødvendige prosedyrer. Rimelige tilleggs kostnader, som for eksempel reiseutgifter som påløper ved konsulenttjenester, vil bli belastet særskilt.
- 6 **Faktura og betaling.** Fakturerte beløp forfaller til betaling tretti (30) dager etter fakturadato. Ved betalingsmislighold kan HP suspendere eller kansellere åpne bestillinger eller tjenester.
- 7 **Eiendomsrettens overtang og risiko for tap eller skade.** For maskinvareprodukter vil eiendomsretten samt fare for tap og skade gå over til Kunden ved fysisk levering til Kunden eller Kundens utpekte. Der det er tillatt ved lov, beholder HP sikkerhet (salgspant) i alle leveranser inntil full betaling er mottatt.
- 8 **Levering.** HP vil iverksette alle rimelige tiltak for å kunne gjennomføre levering til avtalt tid. HP kan velge å levere programvare og all relatert produkt-/lisensinformasjon ved elektronisk overføring.
- 9 **Installasjon.** Hvis HP skal gjennomføre installasjon av leverte produkter, vil HPs retningslinjer (tilgjengelige på forespørsel) beskrive HPs krav til Kunden. HP vil gjennomføre sine standardprosedyrer for installasjon og testing for å verifisere ferdigstilling.
- 10 **Supporttjenester.** HPs supporttjenester vil være beskrevet i gjeldende Støttemateriell. Dette vil angi de de systemene som støttes av supporttjenesten, kvalifikasjonskrav, servicetilbud, servicebegrensninger og Kundens ansvar.
- 11 **Berettigelse.** HPs sertive-, support- og garantiforpliktelser dekker ikke krav som følge av: (a) feil bruk, utilstrekkelig klargjøring av fasiliteter (se pkt 9), feil ved sted- eller miljømessige forhold samt annen ikke-overholdelse av regler, instruksjoner etc i gjeldende Støttemateriell, (b) modifikasjoner eller feilaktig systemvedlikehold eller kalibrering som ikke er utført eller autorisert av HP, (c) feil eller funksjonelle begrensninger i leveranser fra tredjepart som påvirker det produktet eller den tjeneste som er levert av HP og som supporten eller garantien gjelder, (d) ondartet programvare (for eksempel virus, ormer osv.) som ikke stammer fra HP, eller (e) misbruk, forsømmelse, ulykke, brann- eller vannskade, elektriske forstyrrelser, transport foretatt av Kunden, eller andre forhold utenfor HPs kontroll.

- 12 **Profesjonelle tjenester.** HP vil levere bestilte rådgivingstjenester, opplæring eller andre tjenester som beskrevet i det relevante Støttmateriellet.
- 13 **Aksept av tjenester.** Akseptanseprosedyrer (hvis noen) vil være beskrevet i det relevante Støttmateriellet, vil kun gjelde den leveransen som uttrykkelig er underlagt slike prosedyre, og skal ikke gjelde for andre produkter eller tjenester som skal leveres av HP.
- 14 **Forutsetninger.** HPs evne til å levere tjenester vil forutsette rimelig samarbeid fra kundens side samt nøyaktighet i og fullstendighet av data og informasjon fra Kunden.
- 15 **Endringsordre.** Partene skal oppnevne en prosjektrepresentant som skal tjene som hovedkontakt for håndtering av tjeneteleveranser og slike utfordringer som kan oppstå i den forbindelse. Endringer i omfanget av tjenester eller leveranser vil kreve en endringsordre signert av begge parter.
- 16 **Maskinvarens ytelse.** Alle HP-merkede maskinvareprodukter dekkes av HPs begrensede garanti som følger med produktene eller på annen måte blir gjort tilgjengelig. Maskinvaregarantier starter å løpe på leveringsdatoen eller eventuelt ved fullføring av slik installasjon som HP etter avtalen skal gjøre, eller (der Kunden forsinkes slik installasjon som HP etter avtalen skal gjøre) senest 30 dager fra utstyrets fysiske levering til Kunden. Ikke-HP-merkede produkter mottar garantidekning som eventuelt tilbys av den aktuelle tredjepart.
- 17 **Programvarens ytelse.** HP garanterer at HP-merkede programvareprodukter vil på leveringstidspunktet i hovedsak samsvare med spesifikasjoner og være fri for ondartet programvare (for eksempel virus, ormer osv.). Med mindre annet er spesifisert, vil HPs garantier for programvareprodukter begynne å løpe på leveringsdatoen og vare i nitti (90) dager. HP garanterer ikke at bruken av programvareprodukter vil være uavbrutt eller at produktet er feilfritt eller at programvare. HP garanterer ikke at programvaren vil fungere i maskinvare- og programvarekombinasjoner som ikke er autorisert av HP i Støttmateriellet.
- 18 **Serviceytelse.** Service utføres iht forsvarlige og allment anerkjente faglige standarder. Kunden plikter å gi umiddelbar melding om et serviceproblem og dersom forpliktelsen i dette pkt 18 er brutt, vil HP omlevere tjenesten.
- 19 **Service med leveranser.** Dersom Avtalen angir at serviceytelsen vil innebære konkrete leveranser, garanterer HP at slike leveranser i hovedsak samsvare med spesifikasjonene i 30 dager. Dersom Kunden innenfor denne perioden varsler HP om at forpliktelsen i dette pkt 18 er brutt, vil HP innen rimelig tid enten rette forholdet eller refundere det vederlag Kunden har betalt for tjenestene, mot at kunden returnerer leveransen.
- 20 **Produktgarantikrav.** Når HP mottar gyldige garantikrav for et maskinvare- eller programvareprodukt, vil HP enten reparere den aktuelle feilen eller erstatte produktet. Hvis HP ikke er i stand til å fullføre reparasjon eller erstatte produktet innen rimelig tid, vil Kunden ha rett til full refusjon av betalt vederlag mot å returnere produktet til HP (hvis det gjelder maskinvare) eller (hvis det gjelder programvare) etter skriftlig bekreftelse fra Kunden at den aktuelle programvaren har blitt permanent slettet fra Kundens datasystemer. HP vil betale for forsendelse av reparert eller erstattet produkt til Kunden, og Kunden vil være ansvarlig for returforsendelse av defekt produkt til HP.
- 21 **Sanksjoner.** Slike krav som nevnt i pkt 19 og andre steder i Avtalen utgjør Kundens eneste rettigheter ved brudd på garantien. I tillegg ekskluderes også enhver annen form for misligholdssanksjon iht gjeldende bakgrunnsrett, så som kjøpslovgivningen og ulovfested alminnelig kontraktsrett.
- 22 **Immaterielle rettigheter.** Ingen overføring av eierskap til noen immateriell rettighet vil skje under denne Avtalen. Kunden gir HP en ikke-eksklusiv, verdensomspennende, vederlagsfri rett og lisens til enhver immateriell rettighet som er nødvendig for HP og dens utpekte for å utføre de bestilte tjenestene. Hvis leveranser er skapt av HP spesielt for Kunden og er identifisert som sådan i Støttmateriellet, gir HP herved Kunden en verdensomspennende, ikke-eksklusiv, fullt betalt, vederlagsfri lisens til å reprodusere og bruke eksemplarer av leveranser internt.
- 23 **Brudd på immaterielle rettigheter.** HP vil forsvare mot og/eller inngå forlik om alle krav mot Kunden som er basert på en påstand om at et HP-merket produkt eller tjeneste som leveres under denne Avtalen bryter de immaterielle rettighetene til en tredjepart. Dette forutsetter at Kunden gir umiddelbart varsel om at slikt krav er fremmet, og at Kunden yter nødvendig samarbeid ifm slikt forsvar. HP kan velge å modifisere produktet eller tjenesten slik at dette ikke lenger krenker tredjepartens rettigheter, forutsett at dette kan gjøres uten å vesentlig endre egenskapene ved produktet eller tjenesten, eller HP kan velge å skaffe lisens

fra tredjeparten. Dersom dette ikke lar seg gjøre, vil HP refundere beløpet betalt for det berørte produktet i det første året eller avskrevet verdi deretter, eller (for supporttjenester) balansen av forhåndsbetalte beløp, eller (for konsulent tjenester), det betalte beløpet. HP er ikke ansvarlig for krav som følge av uautorisert bruk av produkter eller tjenester. Dette pkt 23 skal gjelde for leveranser spesifisert i Støttmateriell, dog slik at HP ikke er ansvarlig for de deler av leveransen som kommer fra Kunden eller som er laget iht design fastsatt av Kunden.

- 24 **Lisens.** HP gir Kunden en ikke-eksklusiv lisens til å bruke versjonen eller utgaven av den HP-merkede programvaren oppført i Bestillingen. Bruksretten omfatter kiun interne forretningsformål (og ikke for videre kommersialisering), og er underlagt eventuell lisensinformasjon angitt i programvaren eller Støttmateriell. For ikke-HP-merket programvare, vil bruksretten være som angitt tredjepartens lisensvilkår.
- 25 **Oppdateringer.** Kunden kan bestille nye versjoner av programvaren, utgivelser eller vedlikeholdsoppdateringer ("Oppdateringer"), hvis disse er tilgjengelige, separat eller iht en supportavtale. Ytterligere lisensbetingelser og - avgifter kan gjelde for slike Oppdateringer eller for bruken av programvaren i et oppgradert miljø. Oppdateringer er underlagt de lisensvilkår som gjelder på det tidspunktet HP gjør Oppdateringene tilgjengelige for Kunden.
- 26 **Lisensbegrensninger.** HP kan overvåke bruk/lisensrestriksjoner eksternt, og hvis HP gjør et lisenshåndteringssystem tilgjengelig, aksepterer Kunden å installere og bruke dette innen rimelig tid. Kunden kopiere eller tilpasse lisensiert programvare kun for arkiveringsformål eller når dette er nødvendig for å bruke programvaren slik Kunden er autorisert til. Kunden kan bruke arkivkopien uten å betale ekstra lisens bare når det primære systemet ikke er eller lar seg gjøre operativt. Kunden kan ikke kopiere lisensiert programvare til eller på annen måte bruke eller gjøre det tilgjengelig på offentlige eksterne distribuerte nettverk. Lisenser som tillater bruk over Kundens intranett forutsetter at tilgang begrenses til autoriserte brukere. Kunden vil heller ikke modifisere, dekompile, demontere, dekryptere eller lage avledede arbeider av programvareprodukter med mindre dette er tillatt iht ufravikelig lovgiving, i hvilket tilfelle Kunden vil gi HP informasjon om disse aktivitetene.
- 27 **Lisensvarighet og oppsigelse.** Med mindre annet er spesifisert, er den lisensen evigvarende, dog slik at hvis Kunden ikke overholder vilkårene i denne avtalen, kan HP terminere lisensen ved skriftlig varsel. Umiddelbart etter slik terminering, eller eventuelt når en tidsbegrenset lisens utløper, vil Kunden enten ødelegge alle eksemplarer av programvaren eller returnere dem til HP, dog slik at Kunden kan beholde ett eksemplar for arkiveringsformål.
- 28 **Lisensoverføring.** Kunden kan ikke underlisensiere, overdra, overføre, leie eller lease ut programvaren eller programvarelisensen uten særlig tillatelse fra HP. HP-merkede programvarelisenser vil normalt kunne overføres med HPs skriftlige tillatelse, forutsett betaling av eventuelle avgifter til HP. Ved en slik overføring opphører Kundens bruksrettigheter Kunden skal overføre alle eksemplarer av programvaren til erververen av lisens. Erverver må skriftlig akseptere å være bundet av den aktuelle programvarens lisensvilkår. Kunden kan bare overføre firmware ved overføring av tilhørende maskinvare.
- 29 **Lisenssamsvar.** HP kan revidere Kundens overholdelse av lisensvilkårene. Slik revisjon kan gjennomføres etter rimelig varsel og innenfor normal arbeidstid. HP vil dekke kostnadene til den som gjennomfører revisjonen. Dersom revisjonen avdekker en bruk som i et større omfang enn det er betalt lisens for, vil kunden betale differensen. Dersom differansen er større enn fem prosent av kontraktsummen, skal Kunden refundere HPs kostnader.
- 30 **Konfidensialitet.** Informasjon utvekslet under denne Avtalen vil bli behandlet konfidensielt hvis den identifiseres som sådan ved utlevering eller dersom det fremkommer av omstendighetene at slik behandling er rimelig. Konfidensiell informasjon kan kun brukes til å oppfylle forpliktelsene eller utøve rettigheter etter denne Avtalen, og kan kun deles med ansatte, agenter eller kontraktører med behov for informasjon for å støtte det formålet. Konfidensiell informasjon skal beskyttes med en rimelig grad av sikkerhet for å hindre uautorisert bruk eller utlevering i 3 år fra dato for mottak eller (hvis lengre) så lenge informasjonen forblir konfidensiell. Disse forpliktelsene omfatter ikke informasjon som: i) var kjent eller blir kjent for den mottakende part uten taushetsplikt, ii) er uavhengig utviklet av den mottakende part, eller iii) der avsløring er påkrevd ved lov eller en offentlig etat.
- 31 **Personopplysninger.** Hver part skal overholde sine respektive forpliktelser i henhold til gjeldende personvernlovgiving. HP har ikke til hensikt å ha tilgang til personopplysninger som tilhører Kunden. I den

grad HP har tilgang til slike personopplysninger på et system eller en enhet som tilhører Kunden, vil slik tilgang sannsynlig være tilfeldig, og Kunden vil forbli behandlingsansvarlig for slike personopplysninger. HP vil bruke personopplysninger tilhørende kunden kun hvis og i den utstrekning dette er nødvendig for å levere bestilte tjenester.

- 32 **Global handel.** Produkter og tjenester under disse betingelsene er til Kundens interne bruk og ikke for videre kommersialisering. Hvis kunden eksporterer, importerer eller på annen måte overfører produkter og/eller leverandørens ytelser Avtalen, vil kunden være ansvarlig for å overholde gjeldende lover og forskrifter og for å skaffe alle nødvendige eksport- eller importfullmakter. HP kan suspendere sin ytelse under denne Avtalen i den grad dette er påkrevd iht lover som gjelder for en eller begge parter.
- 33 **Begrensning av ansvar.** HP vil være ansvarlig for skader som Kunden kan pådra seg som følge av uaktsomt mislighold av HPs forpliktelser etter Avtalen. Erstatning kan likevel ikke kreves dersom HP innen rimelig tid avhjelper misligholdet. Samlet erstatning for mislighold knyttet til Avtalen skal være begrenset til det høyeste av av \$1 000 000 og beløpet som skal betales av kunden til HP for den aktuelle Bestillingen. Med unntak for uautorisert bruk av Kundens eller HPs immaterielle rettigheter, vil verken Kunden eller HP være ansvarlig for tapte inntekter eller fortjeneste, kostnader ved nedetid, tap eller skade på data eller indirekte, spesielle eller følgeskadekostnader eller skader. Ingen av partene begrenser sitt ansvar for: inngrep i tredjemanns immaterielle rettigheter, død eller personskade forårsaket av partens uaktsomhet, svindel, bevisst avvising av Avtalen, eller ethvert ansvar som ikke kan utelukkes eller begrenses av gjeldende lov, herunder ansvar for forsettelig eller grovt uaktsomt mislighold av sine forpliktelser.
- 34 **Tvister.** Hvis Kunden er misfornøyd med et produkt eller tjeneste kjøpt under Avtalen og er uenig med HPs løsningsforslag, godtar begge å eskalere problemet til en avdelingsleder (eller tilsvarende) i de respektive organisasjoner for en minnelig løsning. Dette pkt 32 begrenser likevel ikke retten til å iverksette rettslig prosedyre.
- 35 **Force Majeure.** Ingen av partene vil være ansvarlig for forsinkelser eller annen manglende oppfyllelse av forpliktelser, når dette skyldes årsaker utenfor partens rimelige kontroll. Dette pkt 33 gjelder ikke for betalingsforpliktelser.
- 36 **Oppsigelse.** Begge parter kan heve Avtalen med skriftlig varsel hvis den andre ikke oppfyller enhver vesentlig forpliktelse og unnlater å rette misligholdet innen rimelig tid etter å ha blitt varslet skriftlig om forholdet. Hvis en av partene blir insolvent, ute av stand til å betale gjeld ved forfall, går konkurs, blir satt under bobestyrrelse, kan den andre parten si opp denne Avtalen og avbryte eventuelle uoppfylte forpliktelser. Eventuelle vilkår i Avtalen som i sin natur går utover oppsigelse eller utløp av Avtalen vil forbli i kraft inntil de er oppfylt, og vil gjelde for begge parter respektive etterfølgere og stedfortredere.
- 37 **Generelt.** Denne Avtalen representerer hele vår avtale med hensyn til innholdet og erstatter eventuell tidligere kommunikasjon eller avtaler som måtte eksistere. Endringer i Avtalen kan bare gjøres ved en skriftlig endringsavtale signert av begge parter. Avtalen vil være underlagt lovene i landet til HPs partner som aksepterer Bestillingen og domstolene i det aktuelle landet vil ha jurisdiksjon, men HP kan kreve betaling i landet der Kundens partner som bestilte befinner seg. Kunden og HP er enige om at FN-konvensjonen om kontrakter for internasjonale løsøresalg ikke skal gjelde.

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 Beskyttet Serviceverktøy eller la HP fjerne dem for deg. Det kreves også at du:
 - gir HP tillatelse til å lagre de Beskyttet 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, 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, dekryptere, 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.
- **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.