

FIȘĂ DE DATE SUPLIMENTARE

Această fișă de date suplimentare prevede cerințe și limitări generale suplimentare ce se aplică ofertelor de asistență HPE, care sunt prezentate în detaliu în fișele de date specifice ofertelor, cu excepția ofertelor de asistență furnizate prin software HPE.

1. ELIGIBILITATEA SERVICIILOR

- **Asistență hardware - Eligibilitate generală.** Produsele hardware trebuie să fie în bună stare de funcționare, determinată în mod rezonabil de către HPE, ca să fie eligibile pentru serviciile de asistență. De asemenea, trebuie să mențineți produsele eligibile la cele mai recente niveluri de configurare și revizie specificate de HPE.
- **Reluarea Asistenței.** În cazul în care nu mai solicitați servicii de asistență pe o perioadă lungă de timp, HPE vă poate taxa cu sume suplimentare la reluarea serviciilor de asistență sau vă poate solicita să efectuați anumite modernizări de hardware sau software.
- **Utilizarea Instrumentelor de Service Brevetate.** Este posibil ca HPE să vă solicite să utilizați anumite sisteme hardware și/sau software și programe de diagnosticare și întreținere a rețelelor („Instrumente de Service Brevetate”), precum și anumite instrumente de diagnosticare care ar putea fi incluse ca parte a sistemului dumneavoastră. Instrumentele de Service Brevetate sunt și vor rămâne proprietatea unică și exclusivă a HPE și sunt oferite „ca atare”. Instrumentele de Service Brevetate se pot baza pe sistemele sau locațiile dumneavoastră. Puteți utiliza Instrumentele de Service Brevetate doar în timpul perioadei de asistență aplicabile și doar în conformitate cu dispozițiile HPE și nu puteți vinde, transfera, cesiona, gaja sau greva sau transmite Instrumentele de Service Brevetate. La expirarea perioadei de Asistență, veți returna Instrumentele de Service Brevetate sau veți permite HPE să preia aceste Instrumente de Service Brevetate. De asemenea, va trebui să:
 - Permiteți HPE să păstreze Instrumentele de Service Brevetate aflate pe sistemele sau în locațiile dumneavoastră și să asistați HPE în punerea acestora în funcțiune;
 - Instalați Instrumentele de Service Brevetate, inclusiv instalarea elementelor de actualizare și a corecțiilor locale;
 - Utilizați capacitatea de transfer de date electronice pentru a informa HPE cu privire la evenimentele identificate de către software;
 - În cazul în care acest lucru este necesar, să achiziționați hardware de legătură la distanță indicat de către HPE pentru sistemele cu servicii de diagnoză la distanță;
 - Asigurați conectivitatea la distanță printr-o linie de comunicații aprobată.
 - Nu aveți permisiunea să modificați, să reproduceți tehnologia, să dezasamblați, să decriptați, să decompilați sau să creați produse derivate din instrumentele de service brevetate. Dacă legea vă acordă dreptul să procedați astfel, trebuie să informați HPE în scris înainte de a face modificările respective.

2. LIMITE ALE SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ

- **Disponibilitate locală a serviciilor de asistență.** Există posibilitatea ca unele oferte, caracteristici și opțiuni (și produsele aferente) să nu fie disponibile în toate țările sau zonele. În plus, asistența oferită în afara zonei de acoperire aplicabilă a HPE poate fi afectată de taxe de transport, timpi de răspuns mai mari, angajamente diminuate în ceea ce privește refacerea sau repararea și program redus.
- **Asistență versiune.** Cu excepția cazului în care HPE hotărăște altfel în scris și pentru ofertele care nu sunt furnizate prin software HPE, HPE oferă asistență doar pentru versiunea curentă și pentru Versiunea imediat anterioară a software-ului ce poartă marca HPE și cu condiția utilizării unui software ce poartă marca HPE împreună cu hardware sau software inclus în configurațiile indicate de către HPE la nivelul versiunii specificate.. „Versiune” înseamnă o ediție de software care conține noi caracteristici, îmbunătățiri și/sau



Hewlett Packard Enterprise

elemente de actualizare și întreținere sau, pentru anumite software-uri, o colecție de revizuri introduse între-o singură entitate și puse la dispoziție de către HPE clienților în forma respectivă.

- **Relocarea și impactul supra serviciilor de asistență.** Relocarea oricăror produse de asistență este responsabilitatea dumneavoastră și este supusă disponibilității locale și modificărilor de taxe. Ar putea fi nevoie de o notificare prealabilă rezonabilă în vederea furnizării de asistență după relocare. Pentru produse, orice relocare este supusă și condițiilor de licență aplicabile produselor în cauză.
- **Asistența multi-distribuitor.** HPE oferă asistență pentru anumite produse ce nu poartă marca HPE. Fișa de date relevantă va menționa disponibilitatea și nivelul de acoperire, iar asistența va fi oferită în consecință, indiferent dacă produsele ce nu poartă marca HPE se află sau nu în garanție. HPE poate întrerupe acordarea asistenței pentru produsele ce nu poartă marca HPE în cazul în care producătorul sau proprietarul de licență încetează să acorde asistență pentru acestea.
- **Modificări.** Veți permite HPE, la solicitarea sa, și cu titlu gratuit, să modifice produsele pentru îmbunătățirea funcționării, asistenței și fiabilității, sau în vederea îndeplinirii cerințelor legale.

3. RESPONSABILITĂȚILE CLIENTULUI

- **Accesul la locație și la produse.** Veți permite accesul HPE la produsele acoperite de asistență; și, dacă este cazul, veți oferi un spațiu de activitate și facilități corespunzătoare; accesul la informații, resursele clientului și facilități și utilizarea acestora, în funcție de cum este considerat necesar de către HPE ca să poată asigura service pentru produs; și alte cerințe de acces descrise în fișa de date relevantă. În cazul în care nu permiteți accesul în conformitate cu cele de mai sus, împiedicând astfel HPE să ofere asistență, HPE își rezervă dreptul de a vă taxa pentru solicitarea de asistență în conformitate cu lista de prețuri pentru servicii, publicată de HPE. Sunteți responsabil pentru îndepărtarea oricăror produse care nu sunt eligibile pentru asistență, conform indicațiilor HPE, pentru a permite HPE să ofere servicii de asistență.. În cazul în care furnizarea de asistență este îngreunată din cauza produselor inadecvate, HPE vă va taxa pentru munca suplimentară în conformitate cu lista de prețuri pentru servicii, publicată de HPE.
- **Licențe și actualizări.** Puteți achiziționa asistență disponibilă pentru produsele ce poartă marca HPE doar dacă puteți oferi dovezi că ați achiziționat de drept o licență HPE corespunzătoare pentru produse și nu puteți altera sau modifica produsele dacă nu aveți acordul HPE. Dreptul dvs. de a utiliza actualizări de firmware și software („Actualizări”) furnizate prin Asistența HPE sau conform garanției sau care vi se pun la dispoziție în alt mod corespunde licenței dvs. pentru produsul aferent. Totuși, în plus:
 - Nu aveți permisiunea să utilizați Actualizările pentru a furniza servicii către terți
 - Nu aveți permisiunea să faceți copii și să distribuiți, să revindeți sau să acordați sublicențe pentru Actualizări către terți
 - Nu aveți permisiunea să copiați Actualizările sau să le faceți disponibile într-o rețea de distribuție publică sau externă. Aceasta înseamnă că nu aveți permisiunea să copiați Actualizările pentru produse care nu beneficiază de asistența HPE.
 - Nu aveți permisiunea să permiteți accesul la Actualizări pe un intranet cu excepția cazului în care accesul la acesta este restricționat la utilizatorii autorizați.
 - Nu aveți permisiunea să faceți copii după, și să distribuiți, Actualizările pe dispozitive care nu sunt acceptate de HPE.
 - Aveți permisiunea să faceți o singură copie a Actualizărilor pentru arhivare sau dacă acesta constituie un pas esențial pentru utilizarea autorizată.
 - Nu aveți permisiunea să modificați, să reproduceți tehnologia, să dezasamblați, să decodificați, să decompilați sau să creați produse derivate din Actualizări. Dacă legea vă acordă dreptul să procedați astfel, trebuie să informați HPE în scris înainte de a face modificările respective.
 - HPE vă poate rezilia licența pentru utilizarea Actualizărilor printr-o notificare scrisă dacă nu respectați acești termeni.
 - Dacă autorizați o terță parte să acționeze în calitate de agent al dvs. și să descarce Actualizări în numele dvs. utilizând drepturile dvs., sunteți strict și pe deplin responsabil de respectarea de către agentul dvs. a



Hewlett Packard Enterprise

termenilor din contractul dvs. cu HPE, inclusiv a acestor termeni privind licența. În plus, toate părțile trebuie să semneze contractul de agenție al HPE pentru a permite accesul unui terț.

- **Documentație de asistență software și drept de copiere.** Puteți copia actualizările documentației doar dacă ați achiziționat dreptul de copiere a acestora pentru produsele asociate. Copiile trebuie să includă marca comercială HPE corespunzătoare și notificările cu privire la drepturile de autor.
- **Unitățile împrumutătorului.** HPE își păstrează titlul de proprietate, iar dumneavoastră veți suporta riscul de pierdere sau deteriorare a unităților împrumutate, pune la dispoziția HPE ca parte a asistenței hardware sau a serviciilor de garanție, iar aceste unități vor fi returnate HPE libere de orice sarcini sau servituți la încheierea perioadei împrumutului.
- **Asistență hardware: Cabluri și conectori compatibili.** Veți conecta produsele hardware ce beneficiază de asistență cu cabluri și conectori (inclusiv fibre optice) care sunt compatibili cu sistemul, în conformitate cu manualul de operare al producătorului.
- **Salvarea de siguranță a datelor.** Pentru a reconstrui fișierele, datele sau programele dumneavoastră care au fost pierdute sau alterate, trebuie să întrețineți un sistem de copii de siguranță sau o procedură separată de copiere de siguranță care să nu depindă de produsele ce beneficiază de asistență.
- **Paliative temporare.** Dacă vi se solicită de către HPE, veți implementa procedurile sau soluțiile temporare oferite de HPE, în timp ce HPE va lucra la găsirea unei soluții permanente.
- **Mediu periculos.** Veți înștiința HPE în cazul în care utilizați produsele într-un mediu cu un potențial pericol în ceea ce privește sănătatea și siguranța angajaților sau subantreprenorilor HPE. HPE v-ar putea solicita să păstrați respectivele produse sub supravegherea HPE și poate să amâne oferirea de servicii până în momentul în care remediați respectivele pericole.
- **Reprezentantul autorizat.** Trebuie să fie prezent un reprezentat în momentul în care HPE oferă asistență la locația dumneavoastră.
- **Lista de produse.** Veți crea, menține și actualiza o listă cu toate produsele care beneficiază de asistență, incluzând: locația produselor, numerele lor de serie, identificatorii de sistem indicați de HPE și nivelurile de acoperire.
- **Apelanți desemnați pentru centrul de asistență.** Veți identifica un număr rezonabil de apelanți, care va fi hotărât de către HPE și Client („Apelanți Desemnați”), care vor putea accesa centrele telefonice de asistență client („Centre de Asistență”).
- **Competențe ale apelanților desemnați pentru centrul de asistență.** Apelanții Desemnați trebuie să aibă cunoștințe generale și să demonstreze aptitudini tehnice în administrarea și conducerea sistemului, iar în cazul în care este necesar, în administrarea și conducerea de rețea și în testarea de diagnosticare. HPE poate verifica și discuta cu dumneavoastră despre experiențe oricărui Apelant Desemnat pentru a stabili eligibilitatea inițială. În cazul în care apar probleme pe parcursul unui apel telefonic efectuat către Centrul de Asistență, care, conform părerii rezonabile a HPE, au fost cauzate de lipsa de experiență și instruire a Apelantului Desemnat, vi se poate solicita să înlocuiți Apelantul Desemnat. Toți Apelanții Desemnați trebuie să aibă identificatorul de sistem corespunzător care vă este oferit în momentul inițierii asistenței. Centrele de Asistență pot oferi asistență în limba engleză sau în limbile locale sau în ambele.
- **Clienți HIPAA.** Declarați că nu sunteți Entitate acoperită sau Partener de afaceri conform Actului referitor la Portabilitatea și Responsabilitatea Asigurărilor de Sănătate (HIPAA), în baza legii S.U.A.și că nu veți crea, primi, reține sau transmite informații protejate din domeniul sănătății. Dacă stabiliți că sunteți Entitate acoperită sau Partener de afaceri, sunteți de acord să notificați HPE și părțile sunt de acord să negocieze un Acord de parteneriat reciproc acceptabil.

4. PREVEDERI GENERALE

- **Anularea.** Cu excepția cazului în care se convine altfel în scris, puteți anula comanda de asistență sau elimina produsele din lista de asistență existentă în baza unui preaviz scris de șaiszeci (60) de zile numai dacă vindeți sau încetați să mai utilizați produsele care fac obiectul asistenței, sau dacă optați pentru actualizarea la o tehnologie mai nouă a HPE care este menținută în cadrul asistenței HPE. HPE își rezervă dreptul de a audita baza instalată a clientului pentru a verifica respectarea acestei clauze. HPE poate înceta acordarea asistenței



Hewlett Packard Enterprise

pentru produse și furnizarea de servicii de asistență specializate ce nu mai sunt incluse în programul de asistență al HPE în baza unui preaviz de șaizeci (60) de zile, cu excepția cazului în care se stabilește altfel în scris. Dacă este cazul, HPE vă va rambursa o sumă proporțională cu asistența preplătită neutilizată dacă aceasta este anulată pentru motivele menționate anterior, sub rezerva oricăror alte restricții sau taxe de reziliere anticipată stabilite în scris.

- **Prețuri.** Cu excepția asistenței preplătite sau în cazul în care se stipulează altfel în scris, HPE poate modifica prețurile solicitate pentru asistență în baza unui preaviz scris de șaizeci (60) de zile.
- **Servicii suplimentare.** Serviciile suplimentare oferite de HPE la solicitarea dumneavoastră și care nu sunt incluse în asistența achiziționată vor fi taxate în conformitate cu lista de prețuri pentru servicii în vigoare, aferentă țării în care sunt oferite serviciile.
- **Piese de schimb.** Piesele oferite în baza asistenței hardware pot înlocui întreaga unitate și pot fi noi sau echivalente din punct de vedere funcțional cu unele noi în ceea ce privește performanța și fiabilitatea. Piesele înlocuite devin proprietatea HPE, cu excepția cazului în care HPE hotărăște altfel, iar dumneavoastră plătiți costurile aferente.
- **Curățarea suporturilor.** Sunteți responsabil(ă) pentru curățarea adecvată sau ștergerea datelor de pe produsele care ar putea fi înlocuite sau returnate HPE în cadrul procesului de reparare pentru a asigura protecția datelor dvs. Pentru mai multe informații despre responsabilitățile dvs., accesați www.hpe.com/media/handling.
- **Protecția Datelor.** În măsura în care HPE procesează date cu caracter personal în numele dumneavoastră în cadrul prestării de servicii -Serviciile Suport HPE- este aplicabil Acordul privind Confidențialitatea și Securitatea Datelor cu Caracter Personal care se poate accesa la acest link- www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html.
- **Auditul.** HPE poate efectua un audit pentru a controla respectarea de către dvs. a acestor termeni, în baza "Licențelor și Actualizărilor". După trimiterea unei notificări rezonabile, HPE poate efectua un audit în timpul programului de lucru normal (onorariile pentru auditor fiind suportate de HPE). Dacă un audit al licenței de software relevă existența unor plăți neefectuate, veți plăti datoriile respective către HPE. În cazul în care datoriile descoperite depășesc cinci procente din prețul contractului, veți rambursa HPE costurile pentru auditor.