



ALLMÄNT DATABLAD för supporttjänster

Detta datablad utgör Avtalsdokument för tillämplig Beställning och innehåller de ytterligare allmänna krav och begränsningar som gäller avseende HPEs supporttjänster (med undantag för tjänster som tillhandahålls av HPE Software support), vilka beskrivs närmare i tillämpliga tjänstespecifika datablad.

1. KVALIFICERING FÖR SUPPORT

- **Maskinvarusupport – Allmänna förutsättningar.** Maskinvaruprodukter måste vara i funktionsdugligt skick enligt HPEs skäligen bedömning för att kvalificera för HPEs supporttjänster. Produkter som omfattas av support måste också ha den senaste HPE-specificerade konfigurationen och versionsnivån.
- **Återupptagen support.** Om supporttjänst upphört, kan HPE debitera tillkommande avgifter för att återuppta supporttjänsten eller kräva att vissa uppgraderingar av maskinvara och programvara sker innan supporttjänsten kan återupptas.
- **Användande av vissa serviceverktyg.** HPE kan begära att vissa program för diagnostik och underhåll av maskinvara och/eller programvara ("Proprietary Service Tools"), samt vissa diagnostikverktyg skall användas i Kundens system. Sådana serviceverktyg är och förblir HPEs egendom, och tillhandahålls i "befintligt skick". Proprietary Service Tools kan anslutas till Kundens system och i Kundens lokaler. Kunden får endast använda Proprietary Service Tools under den avtalade supportperioden och endast enligt HPEs anvisningar. Kunden äger inte rätt att sälja, överlåta, pantsätta eller på något annat sätt belasta eller förfoga över Proprietary Service Tools. Vid supportperiodens upphörande skall Kunden återlämna Proprietary Service Tools eller tillåta att HPE avlägsnar dessa. Kunden kan bli ombedd att:
 - Låta Proprietary Service Tools kontinuerligt vara i drift i Kundens system eller i Kundens lokaler, och bistå HPE att köra dem;
 - Installera Proprietary Service Tools, jämte erforderliga uppdateringar och korrigeringar;
 - Använda den elektroniska dataöverföringsfunktionen för att informera HPE om händelser som har identifierats av programvaran;
 - Om så erfordras, anskaffa av HPE specificerad maskinvara för fjärranslutning, för system som omfattas av fjärrdiagnostiktjänst; och
 - Tillhandahålla fjärranslutning via en av HPE godkänd kommunikationslinje.
 - Kunden har inte rätt att modifiera, dekonstruera, nedmontera, dekryptera, dekompile eller göra bearbetningar av Proprietary Service Tools. Om Kunden har en obligatorisk rätt att göra det enligt lag, måste HPE skriftligen informeras om detta innan Kunden vidtar några sådana ändringar.

2. SÄRSKILDA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR SUPPORT

- **Lokal tillgänglighet för support.** Vissa tjänster, funktioner och tillgänglighet (och tillhörande produkter) kan vara begränsade till vissa länder eller områden. Support utanför HPEs ordinarie supportzoner kan medföra tillkommande resekostnader, längre svarstider, begränsade åtaganden för återställning eller reparation samt begränsad servicenivå i övrigt.
- **Mjukvarusupport.** Om inget annat skriftligen överenskommit med HPE, och med undantag för support som tillhandahålls av HPEs affärsområde "HPE Software", tillhandahålls support endast för den senaste och den omedelbart föregående versionen av programvara som marknadsförs under HPEs varumärke, under förutsättning att sagda programvara används med maskinvara eller programvara som ingår i HPE-specificerade konfigurationer på angiven versionsnivå. Med "version" avses en utgåva av programvara som innehåller nya funktioner, förbättringar och/eller underhållsuppdateringar, eller för viss programvara, en samling revisioner som är paketerade till en enhet och som i denna form gjorts tillgänglig för HPEs kunder.
- **Flyttning av produkter.** Kunden ansvarar för flytt av produkter som omfattas av support. Supportens omfattning efter flytt beror på lokal tillgänglighet samt kan även resultera i ändrade avgifter. För att HPE skall kunna utföra support efter att Kunden flyttat produkterna krävs att HPE erhållit underrättelse om flytten i förväg inom skälig tid. De berörda produkternas licensvillkor kan innehålla ytterligare reglering avseende flytt av produkt.



Hewlett Packard Enterprise

- **Multivendorsupport.** HPE erbjuder support för vissa produkter som inte marknadsförs under HPEs varumärke. Tillämpliga datablad anger nivåer för tillgänglighet och servicefönster för sådana produkter och support kommer att tillhandahållas i enlighet med vad som framgår av dessa, oavsett om produkterna omfattas av garanti eller ej. HPE äger rätt att avbryta support av sådana produkter om tillverkaren eller licensgivaren upphör att tillhandahålla support för dessa.
- **Modifikationer.** HPE äger rätt att, utan kostnad för Kunden, modifiera produkter för att uppnå förbättrad användning, underhålls-möjligheter och tillförlitlighet, eller för att uppfylla rättsliga krav.

3. SÄRSKILDA ÅTAGANDEN FÖR KUND

- **Åtkomst till lokaler och produkter.** Kunden skall bereda HPE tillgång till de produkter som omfattas av support och, om tillämpligt, lämpligt arbetsutrymme och faciliteter inom rimligt avstånd från Produkterna, tillgång till information och interna resurser hos Kunden enligt vad som enligt HPEs rimliga bedömning behövs för att HPE skall kunna fullgöra support på produkterna samt för att tillgodose övriga krav på tillgänglighet som beskrivs i relevant datablad. Om Kunden underlåter att fullgöra detta, och detta resulterar i att HPE inte kan tillhandahålla supporttjänsterna, får HPE ändå debitera Kunden för supporttjänsten i enlighet med HPEs gängse standardtaxa. Kunden ansvarar för att avlägsna produkter som inte omfattas av support enligt HPEs instruktioner, för att möjliggöra för HPE att utföra support på supportberättigade produkter. Om leverans av support försvåras på grund av produkter som inte är supportberättigade, får HPE debitera Kunden för sådant tillkommande arbete som detta föranlett, i enlighet med HPEs gängse standardtaxa.
- **Licenser och Uppdateringar.** Köp av support för produkt som marknadsförs under HPEs varumärke förutsätter att Kunden kan visa att denne innehar erforderlig licens för produkten. Kunden äger inte rätt att företa ändringar eller modifieringar av produkten utan HPEs medgivande vid varje särskilt tillfälle. Kundens rätt att använda uppdateringar av fast programvara (firmware) och mjukvara ("Uppdateringar") tillhandahållna under HPEs Support eller garanti eller som på annat sätt gjorts tillgänglig till Kunden gäller i samma utsträckning som Kundens licens till den underliggande produkten. I tillägg till detta:
 - Kunden har inte rätt att använda Uppdateringarna för att tillhandahålla tjänster till tredje part.
 - Kunden får inte kopiera eller distribuera, återförsälja eller licensiera Uppdateringar till tredje part.
 - Kunden får inte kopiera Uppdateringar eller göra dessa tillgängliga på ett allmänt eller externt tillgängligt nätverk. Detta innebär att Kunden inte har rätt att kopiera Uppdateringar för produkter som inte supporteras av HPE.
 - Kunden har inte rätt att medge åtkomst till Uppdateringar på ett intranät såvida åtkomsten inte är begränsad till behöriga användare.
 - Kunden har inte rätt att ta kopior av och distribuera Uppdateringar på enheter som inte supporteras av HPE.
 - Kunden har endast rätt att göra en kopia av Uppdateringarna i arkiveringssyfte eller om det är nödvändigt för att medge användning.
 - Kunden har inte rätt att modifiera, dekonstruera, nedmontera, dekryptera, dekompile eller göra bearbetningar av Uppdateringarna. Om Kunden har en obligatorisk rätt att göra det enligt lag, måste HPE skriftligen informeras om detta innan Kunden vidtar några sådana ändringar.
 - HPE har rätt att med skriftligt meddelande säga upp licensen till Uppdateringarna om Kunden bryter mot dessa villkor.
 - Om Kunden tillåter en tredje part att agera som Kundens agent och ladda ner Uppdateringar å Kundens vägnar, med användande av Kunden rättigheter, så är Kunden strikt och obegränsat ansvarig för att agenten följer villkoren som framgår av Kundens kontrakt med HPE inklusive villkoren i detta datablad. I tillägg måste samtliga parter ingå HPEs agentavtal för att tredje part ska medges åtkomst.
- **Dokumentation av programvarusupport och kopieringsrätt.** Kunden får bara kopiera uppdateringar av dokumentation om Kundens avtal särskilt medger detta. Kopior måste korrekt ange HPEs varumärke och information om copyright.
- **Låneutrustning.** HPE behåller äganderätten till utlånade enheter. Kunden står risken för förlust av, eller skada på, utlånad utrustning, då sådan utrustning tillhandahålls av HPE som del av maskinvarusupporttjänst eller åtaganden på grund av felansvar. Utlånade enheter ska returneras till HPE vid låneperiodens slut utan rättsliga belastningar.



Hewlett Packard Enterprise

- **Maskinvarusupport: Kompatibla anslutningar.** Kunden skall ansluta maskinvaruprodukter som omfattas av support med kablar och kontakter (inklusive fiberoptik om det är aktuellt) som är kompatibla med systemet, enligt tillverkarens bruksanvisning.
- **Säkerhetskopior av data.** För att Kunden ska kunna rekonstruera förlorade eller ändrade kunddatafiler, data eller program, måste Kunden själv upprätthålla ett separat system eller procedur för säkerhetskopiering som inte är beroende av de produkter som är föremål för support.
- **Tillfälliga lösningar.** Om HPE begär det ska Kunden implementera tillfälliga rutiner eller lösningar som HPE tillhandahåller i avvaktan på en permanent lösning.
- **Säker miljö.** Kunden skall meddela HPE om Kunden använder produkter i en miljö som kan utgöra en potentiell hälso- eller säkerhetsrisk för HPEs anställda eller underleverantörer. HPE kan kräva att Kunden själv utför underhållsåtgärderna för sådana produkter under HPEs tillsyn, och HPE äger rätt att skjuta upp åtgärderna tills riskerna avhjälpas.
- **Behörig representant.** Kunden skall säkerställa att det finns en behörig representant för Kunden närvarande när HPE utför support hos Kunden.
- **Produktlista.** Kunden ansvarar för att upprätthålla en aktuell lista över alla produkter som omfattas av support, inklusive produkternas plats, serienummer, HPEs system-ID och täckningsnivåer.
- **Särskilda kontaktpersoner för HPEs Solution Center.** Kunden ska utse ett erforderligt antal kontaktpersoner enligt närmare överenskommelse med HPE ("Särskilda kontaktpersoner"), som ges tillgång till HPEs callcenter för kundsupport ("Solution Center") eller on-line hjälpverktyg.
- **Kontaktpersoner och krav på kvalifikationer.** Utsedda kontaktpersoner måste vara allmänt kunniga och uppvisa tekniska färdigheter i systemadministration, systemdrift och, i förekommande fall, nätverksadministration, nätverksdrift och diagnostisk testning. HPE äger rätt att granska och diskutera med Kunden beträffande utsedd kontaktpersons färdigheter och kompetens för att bedöma dennes lämplighet. Vidare förbehåller sig HPE rätten att, i samband med samtal till Solution Centers, begära byte av den utsedda kontaktpersonen om denne enligt HPEs rimliga bedömning brister i allmän erfarenhet eller kompetens. Alla utsedda kontaktpersoner måste vid kontakt med HPE Solution Centers uppge vederbörligt system-id, vilken angetts i samband med att supporttjänsten initierats. HPE Solution Centers kan tillhandahålla support på engelska och/eller lokalt språk.
- **HIPAA Kunder.** Kunden bekräftar att Kunden inte omfattas av US Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) och att man inte kommer att skapa, motta, upprätthålla eller vidarebefordra skyddad hälsoinformation. Om Kunden bedömer att Kunden omfattas av lagstiftningen såsom "Covered Entity" eller "Business Associate", samtycker Kunden till att notifiera HPE om detta samt förhandla ett Business Associate Agreement som båda parter är komfortabla med.

4. ÖVRIGA VILLKOR

- **Uppsägning.** Såvida annat inte överenskommit skriftligen, kan Kunden endast avbeställa support eller undanta produkter från support med sextio (60) dagars varsel, om Kunden säljer eller upphör att använda supporterade produkter, alternativt uppgraderar till en nyare HPE-produkt som omfattas av HPE-support. HPE förbehåller sig rätten att granska Kundens användande av relevanta produkter för att säkerställa efterlevnad av denna bestämmelse. HPE kan, med sextio (60) dagars varsel, upphöra med att tillhandahålla support för produkter och specifika supporttjänster som inte längre ingår i HPEs supportsortiment, såvida inte annat överenskommit skriftligen. Om tillämpligt, i enlighet med ovan angivna förutsättningar, skall HPE till Kunden återbetala ett proratabelopp för outnyttjad förbetald support med avdrag för tillämpliga avgifter för förtida upphörande eller i enlighet med eventuella andra tillämpliga begränsningar, enligt vad som skriftligen överenskommit.
- **Pris.** Med undantag för förbetald support och såvida inte annat överenskommit skriftligen, kan HPE ändra priser för support med sextio (60) dagars skriftligt varsel.
- **Tillkommande tjänster.** Tjänst som levereras av HPE efter Kunds begäran, och som inte ingår i befintligt supportavtal, debiteras enligt gällande avgifter för det land där tjänsten levereras.
- **Reservdelar.** Reservdelar som tillhandahålls inom ramen för maskinvarusupport kan utgöras av en hel ersättningsenhet, eller delar av sådan enhet. Dessa delar är nya, alternativt funktionellt likvärdiga med nya i fråga om prestanda och tillförlitlighet, och omfattas av garantin för produkten. Utbytta delar blir HPEs egendom, såvida inte annat avtalats med HPE och i sådant fall under förutsättning av att Kunden erlagt eventuella tillämpliga avgifter.



Hewlett Packard Enterprise

- **Mediarensning.** Kunden ansvarar för korrekt mediarensning eller att ta bort data från produkter som kan ersättas eller returneras till HPE som en del av reparationsprocessen för att säkerställa skyddet av Kundens data. För mer information om Kundens ansvar för detta, vänligen besök:
www.hpe.com/media/handling.
- **Personuppgiftsbehandling.** I den utsträckning HPE genom tillhandahållandet av sina tjänster behandlar personuppgifter på uppdrag av Kunden, ska HPE:s säkerhets- och personuppgiftsavtal för HPE-tjänster tillämpas, vänligen besök:
www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html.
- **Granskning.** HPE har rätt att granska Kundens efterlevnad med dessa villkor. Vid rimligt varsel kan HPE genomföra en revision under normal kontorstid (och revisorns kostnader ska då bäras av HPE). Om en revision av programvarulicenserna avslöjar underbetalning kommer Kunden att ersätta HPE för denna underbetalning. Om underbetalningen överstiger fem procent av det avtalade priset, kommer Kunden även att ersätta HPE för revisorskostnaderna.