

## ДОПЪЛНИТЕЛЕН ИНФОРМАЦИОНЕН ЛИСТ

Този допълнителен информационен лист предоставя допълнителни основни изисквания и ограничения, които са приложими към предложения на ХПЕ относно поддръжка, които са изложени детайлно в специфичните за предложението информационни листа, с изключение на тези предложения относно поддръжка, предоставени от ХПЕ Софтуер.

### 1. ДОПУСТИМОСТ НА УСЛУГАТА

- **Поддръжка на хардуер – основна допустимост.** Хардуерните продукти трябва да са в добро работно състояние, както е разумно определено от ХПЕ, за да може да бъдат допуснати до предоставяне на поддръжка. Вие също така трябва да поддържате допуснатите продукти в последната, определена от ХПЕ, конфигурация и ревизионни нива.
- **Връщане към поддръжка.** Ако допуснете поддръжката да бъде прекратена, ХПЕ може да ви таксува допълнителна сума, за да възобнови поддръжката или да изиска да направите определени хардуерни или софтуерни подобрения.
- **Използване на собствени инструменти за обслужване.** ХПЕ може да изиска от Вас да използвате определени хардуерни и/или софтуерни системи и програми за мрежова диагностика и поддръжка („Собствени инструменти за обслужване“), както и определени инструменти за диагностика, които могат да бъдат включени като част от Вашата система. Собствените инструменти за обслужване са и ще останат изключителна и ексклузивна собственост на ХПЕ и се предоставят „така, както са“. Собствените инструменти за обслужване могат да се намират на Вашите системи или обекти. Можете да използвате Собствените инструменти за обслужване само през приложимия период, който поддръжката покрива и само така, както е позволено от ХПЕ и не може да продавате, прехвърляте, цедирате, залагате, или по какъвто и да е начин да обременявате с тежести или да прехвърляте Собствените инструменти за обслужване. При прекратяване на поддръжката, Вие ще върнете Собствените инструменти за обслужване или ще позволите на ХПЕ да премахне тези Собствените инструменти за обслужване. От Вас ще се иска и да:
  - Позволите на ХПЕ да държи Собствените инструменти за обслужване върху Вашите системи или обекти и да подпомагат ХПЕ в тяхното употреба;
  - Инсталирате Собствените инструменти за обслужване, включително инсталирате каквито и да са необходими актуализации и кърпки;
  - Да използвате възможността за прехвърляне на електронни данни, за да информирате ХПЕ за обстоятелствата, идентифицирани чрез софтуера;
  - Ако се изисква, закупите специфичен ХПЕ хардуер за отдалечен достъп за системи с отдалечени диагностични услуги; и
  - Предоставите отдалечен достъп чрез одобрен комуникационен канал.
  - Вие не можете да промените, модифицирате, извършвате реверсивно инженерство, разглобявате, дешифрирате, декомпилирате или да извличате производни продукти от Собствените инструментите за обслужване. Ако имате право на това по силата на закон, трябва писмено да уведомите ХПЕ преди извършването на такива модификации.

### 2. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПОДДРЪЖКАТА

- **Местна достъпност на поддръжката.** Някои предложения, характеристики и покритие (и свързани продукти) може да не са достъпни във всички държави и райони. В допълнение, предоставянето на поддръжка извън приложимите зони на покритие на ХПЕ може да е предмет на транспортни разходи, повече време за реагиране, намален обем задължения за възстановяване и поправка, и редуцирани часове на покритие.
- **Поддръжка на версии.** Освен ако не е уговорено писмено от ХПЕ, и за предложенията, които не се доставят от ХПЕ Софтуер, ХПЕ предоставя поддръжка само за настоящата версия и за предходната версия на софтуера с марка ХПЕ, при условие, че софтуера с марка ХПЕ се използва с хардуер или



# Hewlett Packard Enterprise

софтуер, включен в определените конфигурации на ХПЕ с посочените версии. "Версия" означава версия на софтуер, която включва нови характеристики, допълнения и/или актуализации за поддръжка, или за определен софтуер, колекция от ревизии, пакетирани в едно цяло и, като такива, предоставени на нашите клиенти.

- **Преместване и въздействие върху поддръжката.** Преместването на който и да е от продуктите, който се поддържа е Ваша отговорност и предмет на локална наличност на услугата и промяна на таксите. Разумно предварително уведомление до ХПЕ може да бъде необходимо, за да започне поддръжката след преместването. За продукти, всякакво премества е също така предмет на лицензионните условия на тези продукти.
- **Поддръжка при множество доставчици.** ХПЕ предоставя поддръжка на определени продукти, които не са от марката ХПЕ. Съответния информационен лист ще определи нивата на допустимост и покритие на поддръжката и тя ще бъде предоставена съответно, независимо от това дали продуктите, които не са с марката ХПЕ, са в гаранция. ХПЕ може да прекрати поддръжката за продукти, които не са с марката ХПЕ, ако производителя или лицензодателя престане да предоставя поддръжка за тях.
- **Модификации.** Вие ще позволите на ХПЕ, по искане на ХПЕ, и без допълнителни разноски да модифицира продуктите, за да подобри експлоатацията им, възможностите за поддръжка и надеждността им, или за да се съобрази със законовите изисквания.

### 3. ОТГОВОРНОСТИ НА КЛИЕНТА

- **Достъп до обекта и продукта.** Вие ще предоставите достъп на ХПЕ до продуктите, за които се предоставя поддръжка; и ако е приложимо, адекватно работно пространство и помощни средства на разумно разстояние от продуктите, достъп до и използване на информация, ресурси на клиента и помощни средства, колкото е разумно определено за необходимо от ХПЕ за да обслужи продуктите; както и други изисквания за достъп, описани в съответния информационен лист. Ако не успеете да предоставите такъв достъп и в следствие ХПЕ не успее да предостави поддръжка, ХПЕ има право да ви таксува за повикването съгласно публикуваните ставки за услуги на ХПЕ. Ваша е отговорността да премахнете всякакви продукти, които не отговарят на изискванията за поддръжка, тъй както се препоръчва от ХПЕ, за да дадете възможност на ХПЕ да извършва поддръжката. Ако предоставянето на поддръжка е станало по-трудно заради продукти, които не отговарят на изискванията за поддръжка, ХПЕ ще Ви таксува за допълнителна работа съгласно публикуваните ставки за услуги на ХПЕ.
- **Лицензи и Актуализации.** Можете да закупите достъпните услуги по поддръжка на продукти с марката ХПЕ, единствено, ако можете да докажете, че законно сте придобили съответен ХПЕ лиценз за продуктите и не можете, във всеки момент, да променят или модифицирате продуктите, освен с позволение на ХПЕ. Вашето право да използвате фърмуер и софтуерни актуализации ("Актуализации"), предвидени по силата на ХПЕ поддръжка или гаранция или ако са Ви предоставени по друг начин кореспондират с лиценза към представения продукт. Въпреки това, в допълнение:
  - Нямаме право да използвате Актуализации да предоставят услуги на трети страни
  - Вие не можете да правите копия и разпространявате, да препродавате или сублицензирате Актуализации на трети лица
  - Вие не можете да копирате Актуализации или да ги предоставят на обществен или външна мрежа. Това означава, че Вие не можете да копирате Актуализации за продукти, които не са поддържат от ХПЕ.
  - Не може да позволявате достъп до Актуализации в интранет, освен ако не е само до оторизирани потребители.
  - Не можете да правите копия от и да разпространявате Актуализации на устройства, които не се поддържат от ХПЕ.
  - Може да направите само едно копие на Актуализации за архивни цели или когато копирането е съществена стъпка от оторизирано ползване.
  - Вие не можете да променят, модифицирате, извършвате реверсивно инженерство, дешифрирате, декомпилирате или да извличате производни продукти от Актуализации. Ако имате право на това по силата на закон, трябва писмено да уведомите ХПЕ преди извършването на такива модификации.



- ХПЕ може да прекрати Вашият лиценз за използване на Актуализации с писмено предизвестие, ако не се съобразите с тези условия.
- Ако разрешите на трета страна, да действа като Ваш агент и да изтегли Актуализации от Ваше име, използвайки Вашето право, Вие сте стриктно и изцяло отговорен за спазването на условията на договора на Клиента с ХПЕ от страна на Вашите агенти, включително и на тези лицензионни условия. В допълнение, всички страни трябва да изпълняват споразумение за представителство на ХПЕ, за да се даде възможност за такъв достъп на третото лице.
- **Документация по софтуерна поддръжка и право на копиране.** Можете да копирате актуализации на документацията, само ако сте закупили правото да ги копирате за свързания продукт. Копията трябва да включват съответната запазена марка на ХПЕ и бележки относно авторските права.
- **Елементи на заемодателя.** ХПЕ запазва право на собственост и риска от погиване или повреждане относно елементи на заемодателя, ако са предоставени по усмотрение на ХПЕ, като част от услугите по хардуерна поддръжка или гаранция е за Вас и такива елементи ще бъдат върнати на ХПЕ без залози и тежести в края на периода на заемане.
- **Хардуерна поддръжка: съвместими кабели и конектори.** Ще свържете хардуерните продукти, за които се предоставя поддръжка, с кабели и конектори (включително оптични кабели, ако е приложимо), които са съвместими със системата, съгласно ръководството за употреба на производителя.
- **Архивиране на данни.** За да можете да възстановите Вашите загубени или променени файлове, данни или програми, Вие трябва да поддържате отделена архивна система или процедура, които са независими от продуктите, на които се предоставя поддръжка.
- **Временни решения за заобикаляне на проблем.** Ако бъде изискано от ХПЕ, Вие ще въведете временни процедури или решения за заобикаляне на проблема, предоставени от ХПЕ, докато ХПЕ работи върху постоянно решение.
- **Опасна среда.** Ще уведомите ХПЕ, ако използвате продуктите в среда, която представлява потенциална опасност за здравето и безопасността на служителите на ХПЕ или на подизпълнителите на ХПЕ. ХПЕ може да изиска да поддържате такива продукти под наблюдението на ХПЕ и може да отложи услугите, докато не премахнете опасностите.
- **Упълномощен представител.** Ще присъства Ваш представител, когато ХПЕ предоставя поддръжка на Вашия обект.
- **Продуктов лист.** Вие ще създадете, поддържате и актуализирате лист с всички продукти, на които се предоставя поддръжка, включително: местонахождението на продуктите, серийни номера, идентификаторите, определени от ХПЕ и нива на покритие.
- **Определени повикващи за центрове за решения.** Ще определите разумен брой повикващи, съгласно определеното от ХПЕ и Клиента („Определени повикващи“), които могат да получат достъп до кол центрове за обслужване на клиенти („Центрове за решения“) или инструментите за онлайн помощ.
- **Квалификация на повикващите центрове за решения.** Определените повикващи трябва да имат основни познания и да демонстрират технически правоспособност по администрация на системи, системен мениджмънт, и ако е приложимо, мрежова администрация и мениджмънт и диагностично изпитване. ХПЕ може да прегледа и дискутира с Вас опита на Определен повикващ, за да определи първоначалната му пригодност. Ако възникнат проблеми по време на разговора с Центъра за решения, които според разумното мнение на ХПЕ, могат да бъдат в резултат на липса на общ опит и обучение на Определения повикващ, от Вас може да бъде изискано да замените Определения повикващ. Всеки Определен повикващ трябва да има подходящ системен идентификатор, предоставен Ви при започване на поддръжката. Центровете за решения могат да предоставят поддръжка на Английски или на местния език, или и на двата езика.
- **HIRAA Клиенти.** Вие декларирате, че не сте прикрито предприятие или бизнес партньор по смисъла на U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act (закон за здравното застраховане, преносимостта и отчетността на САЩ), и че няма да създавате, получавате, поддържате или предавате защитена здравна информация. Ако установите, че сте прикрито предприятие или бизнес партньор, вие се съгласявате да уведомите ХПЕ и страните са съгласни да договорят взаимно приемливо споразумение за бизнес партньорство.



## 4. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

- **Отменяне.** Освен ако не е писмено договорено друго, клиентът може единствено да отмени заявките за поддръжка или да изтрие продукти от поддръжката с шестдесет (60) дневно писмено предизвестие, ако продаде или преустанови употребата на продуктите в поддържаща или премине към по-нова ХПЕ технология, която е поддържана от ХПЕ. ХПЕ си запазва правото да извършва одит на инсталирана база на клиента, за да се провери спазването на тази клауза. ХПЕ може да прекрати поддръжката на продукти и специфични услуги за поддръжка, които не се предлагат от ХПЕ, с шестдесет (60) дневно писмено предизвестие, освен ако не е договорено друго в писмен вид. Ако е приложимо, ХПЕ ще Ви възстанови пропорционална сума за всяка неизползвана предплатена услуга, ако тя е анулирана по причините посочени по-горе като се вземат предвид други ограничения или такси за ранно прекратяване, ако такива са уговорени писмено.
- **Ценообразуване.** Освен за предплатена поддръжка или освен ако писмено е уговорено друго, ХПЕ може да промени цените по поддръжка чрез шестдесет (60) дневно писмено предизвестие.
- **Допълнителни услуги.** Допълнителните услуги предоставени от ХПЕ по Ваше искане, които не са включени в закупената поддръжка, ще бъдат таксувани съгласно приложимите публикувани ставки за услуги за страната, в която услугите се предоставят.
- **Резервни части.** Частите предоставени съгласно хардуерната поддръжка могат да представляват подмяна на цели елементи, или нови или функционално еквивалентни на нови по производителност и надеждност части и да им се предостави гаранция като нови. Заменените части стават собственост на ХПЕ, освен ако ХПЕ се съгласи на друго и Вие заплатите съответните такси.
- **Медийно изчистване.** Вие носите отговорност за правилното изчистване или премахване на данни от продукти, които могат да бъдат заменени или върнати на ХПЕ, като част от процеса на възстановяване, за да се гарантира опазването на вашите данни. За повече информация за вашите отговорности, отидете на [www.hpe.com/media/handling](http://www.hpe.com/media/handling).
- **Лични данни.** До степен, в която ХПЕ обработва лични данни от Ваше име в процеса на предоставяне на услуги, ще се прилага Договорът относно Лични Данни и Сигурност за ХПЕ Услуги по Поддръжка, който може да намерите на [www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html](http://www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html) shall apply.
- **Одит.** ХПЕ може да извърши одит на изпълнението на тези условия. След адекватно предизвестие, ХПЕ може да извърши одит по време на нормалното работно време (като разходите за одитора са за сметка на ХПЕ). Ако одит на лиценз за софтуер разкрие недостатъчно заплащане, тогава Вие ще заплатите на ХПЕ такива разлики. Ако открити разлики надвишават пет процента от общата стойност на договора, ще възстановите на ХПЕ разходите за одитора.