Hewlett Packard Enterprise

Supplemental Data Sheet

增補資料條款

本增補資料條款乃為對 HPE 提供的支援服務的額外一般要求和限制，HPE 支援服務在專門的支援服務技術資料表中已詳細列出，由 HPE 軟體所提供之支援除外。

1. 服務資格

- 硬體產品的一般服務資格 硬體產品必須處於經 HPE 合理確定的良好運行狀態，該運行狀態處於可接受服務的合格狀態。並且客戶必須使該合格產品保持在最近 HPE 指定的配置和改版等級下。
- 恢復支援 若客戶錯失支援服務，HPE 得向客戶另行收取費用以恢復支援或要求客戶進行相應的硬體或軟體升級。
- 使用專有服務工具 HPE 得要求客戶使用特定的硬體及 / 或軟體系統、網路診斷和維修方案（“專有服務工具”），以及存在於客戶系統中的特定診斷工具。專有服務工具始終是 HPE 唯一且獨有的財產，並“按現狀”提供。專有服務工具得存在於客戶系統或現場。客戶僅得在適用支援服務有效期間內使用專有服務工具。客戶在使用專有服務工具時必須經 HPE 允許，且不得將其出售、轉移、讓與、質押或以任何方式進行抵押或轉讓。當支援終止時，客戶應返還 HPE 或允許 HPE 移除該專有服務工具。客戶亦需做到以下事項：
    - 允許 HPE 在客戶系統或現場保留專有服務工具，並協助 HPE 使其正常運作；
    - 安裝專有服務工具，包括安裝任何所需的更新和修補程式；
    - 透過電子資料傳輸告知 HPE 由軟體鑑別的事項；
    - 如有必要，為了有遠端診斷服務的系統購買 HPE 指定的遠端連接硬體；以及
    - 透過經許可的通信線路提供遠端連接。
    - 您不得修改、反向工程、解編、解密、反組譯或衍生製作服務工具。若適用的法律明文規定您有權進行前述動作，您必須於事前以書面通知 HPE。

2. 支援限制

- 本地可用支援 部分支援服務、功能和服務涵蓋範圍（及相關產品）可能在某些國家或地區無法使用。此外，HPE 在向其服務涵蓋範圍以外的區域提供支援服務時可能會受下列因素影響：差旅費、較長的回應時間、減少的恢復或修復承諾、以及縮短的服務時間。
- 版本支援 除非 HPE 另以書面同意，及非由 HPE 軟體提供的支援外，HPE 僅對 HPE 品牌軟體的當前版本和最新的上一版本提供支援，並且該軟體是與 HPE 特定版本指定配置的硬體或軟體一起使用。"版本"是指包含新功能、改進及／或維護更新內容所發佈的軟體，或就某些軟體而言是指 HPE 向客戶提供的一個套裝修訂版選集/彙編。
- 搬遷及對支援服務的影響 客戶搬遷有支援服務的產品，應自行承擔相關責任，且取決於當地是否有支援服務及其費用的改變。客戶應向 HPE 合理的提前告知其搬遷以俾在搬遷後開始支援服務。對產品而言，搬遷亦取決於該產品的授權許可條款。
- 多個廠商支援 HPE 對於某些非 HPE 品牌的產品提供支援服務。無論該非 HPE 品牌產品是否處於保固期內，相關技術資料表會列明可提供的技術支援服務及其涵蓋範圍等級，HPE 將依此提供技術支援服務。但若該產品的製造商或授權者停止對該產品提供支援服務，HPE 亦得停止該非 HPE 品牌產品之支援服務。
- 修改 客戶應在 HPE 要求下同意無額外費用的對產品進行修改以提升運作能力、可支援性及可靠性，或達到法律規定的要求。

3. 客戶責任

- 現場及產品存取權限 客戶應使 HPE 得以進入或取得受支援服務涵蓋的產品，在產品的合理距離內調整工作空間和設施（如適用），提供並允許 HPE 使用 HPE 認為提供產品技術支援服務合理必須的資訊、顧客資源、及設施，以及在相關資料條款中載明的其他得以進入或取得資訊的要求。若因客戶無法提供此類取得路徑而導致 HPE 無法提供支援服務，HPE 有權按其公

佈的服務費率向客戶收取支援服務要求之費用。客戶應按照 HPE 要求移除任何不享有技術支援服務的產品，以俾使 HPE 執行支援服務工作。若因該等無支援產品而增加了 HPE 提供支援工作的難度，則 HPE 將按其公佈的服務費率向客戶收取額外的工作費用。

- 授權與更新 若客戶可提供證據表明其已合法取得適當的 HPE 產品授權許可，則客戶得購買 HPE 品牌產品的產品支援服務。非經 HPE 授權，客戶在任何時候都不得更改或修改產品。HPE 支援中心或保固或以您適用之其他方式授予您的韌體與軟體更新（以下簡稱「更新」）的使用權利與基本產品的授權共存。另外包括下列各項：
  - 您不得將「更新」用於向第三方提供服務。
  - 您不得複製、分發、轉售或以轉授權形式向第三方提供「更新」。
  - 您不得在任何公共或外部分散式網路上複製或提供該「更新」。這代表您不得複製 HP 支援範圍外之產品的「更新」。
  - 您不得存取內部網路，除非該內部網路僅限於經授權的使用者。
  - 您不得在 HP 不支援的裝置進行複製或分發。
  - 您可以保留一份「更新」副本供封存使用，或在經過授權後作為必要的目的使用。
  - 您不得修改、反向工程、解編、解密、反組譯或衍生製作「更新」。若適用的法律明文規定您有權進行前述動作，您必須在進行該類修改前書面通知 HP。
  - 如果您未能遵守這些條款，HP 可能會在提出書面通知後，終止您使用「更新」的授權。
  - 如果您授權第三方作為您的代理人，並代表您使用客戶授權下載「更新」，則客戶必須嚴守與 HPE 簽訂的 客戶合約（包含這些授權條款），對您的代理人負起完全責任。此外，任一方皆必須履行 HPE 代理合約，允許第三方進行此類存取。

- 軟體支援文件和複製許可權 客戶購買相關產品的複製許可權後，僅可複製文件更新內容。複製本必須包含適當的 HPE 商標和版權聲明。
- 外借設備 若 HPE 依其選擇，以提供外借設備作為硬體支援及保固服務的一部分時，則該設備為 HPE 所有且客戶應對其承擔遺失或損壞的風險。外借設備應在借用期結束後返還 HPE，客戶不得予以扣押或抵押。
- 硬體支援：相容電纜和連接器 客戶需根據製造商操作手冊連接享有支援服務的硬體產品與系統相容的電纜及連接器（包括光纖，如適用）。
- 資料備份 若要能夠重建遺失或變更的檔案、資料或程式，您必須維護與支援「產品」無關之個別備份系統或程序。
- 臨時工作區 HPE 設法提供永久解決方案時，您應按 HPE 之要求執行 HP 提供之臨時程序或因應措施。
- 有害環境 若客戶在對 HPE 員工或分包商的健康或安全構成潛在危險的環境使用產品，則應通知 HPE。HPE 得要求客戶在 HPE 監督下保留該產品，並得在上述危險消除後提供服務。
- 授權代表 當 HPE 在客戶現場提供支援時，客戶應委派授權代表出席現場。
- 產品清單 客戶應對所有支援服務的產品製作清單、維持和更新該清單，其包括以下內容：產品所在地、序號、HPE 指定系統識別字以及涵蓋等級。
- 解決方案中心指定話務人員 客戶應根據 HPE 及顧客的決定，指定合理數量的話務人員（“指定話務人員”），該人員得進入或連繫 HPE 客戶支援服務呼叫中心（“解決方案中心”）或線上協助工具。
- 解決方案中心話務人員資格 指定的話務人員必須具有通常的知識，並在系統執行、系統管理及（如適用）網路執行、管理和診斷測試方面有一定的技術能力。HPE 得與客戶評估和討論指定話務人員的經驗以初步確定人員資格。若在解決方案中心的通話過程中出現問題，在 HPE 合理判斷下，該問題可能是由於指定話務人員缺乏一般的經驗和訓練而引起的，則 HPE 將要求客戶更換該名指定話務人員。當提供支援服務時，所有指定話務人員應提供給客戶其適當之系統識別名字。解決方案中心得以英語或當地語言提供支援服務，或兩者皆可。

- HIPAA 客戶：您表示自己並非 HIPAA (the U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act) 所規範的「適用主體」或「商業夥伴」，並且不會建立、接收、維護或傳輸受保護的健康狀況資訊。如果您判斷自己是「適用主體」或「商業夥伴」，您同意通知 HPE，並且雙方同意進行協調，達成雙方同意的業務合作協議。

4. 一般條款

- 取消訂單 除非客戶和 HPE 另以書面同意，客戶得於三十（30）天前以書面通知的方式取消支援服務訂單或刪除技術支援服務內的產品。除非另以書面同意，HPE 得於六十（60）天前以書面通知終止對產品的服務，以及服務範圍內不再繼續包含的特定服務內容。若客戶取消已預先付款的支援服務，HPE 將依相關限制條件或提前終止費用的書面約定，對未使用服務部分的款項返還予客戶。
- 價格 除非客戶已預先支付支援服務的款項或和 HPE 另有書面同意，HPE 得以六十（60）天前之書面通知更改服務價格。
- 額外服務 HPE 可應客戶要求提供額外服務，該服務不包含在客戶已購買的支援服務範圍內。HPE 將按照在提供服務的所在國家公佈的服務價格向客戶收取相對費用。
- 產品替換 享有提供硬體支援服務的零件得整個零件替換，或以全新，或在功能及可靠性上等同於新品者替換，並與新品有同等的保固。除非 HPE 另行同意或客戶支付相對費用，替換下來的零件是為 HPE 財產。
- 媒體清理 您必須自行負責適當清理或移除與要進行更換之產品或送回 HPE 之產品的內部資料，此為維修程序的一部分，藉以確保您的資料安全。如需有關責任的詳細資訊，請前往 www.hpe.com/media/handling 。
- 資料保護 在客戶授權 HPE 於提供服務時所得處理之個人資料範圍內，將適用此鏈結(www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html)所示之 HPE 支援服務–資料之隱私及安全協議條款(「HPE Support Services – Data Privacy and Security Agreement」)。

- 稽核 HPE 得對您是否遵守上述條款進行稽核。經合理通知，HP 得在客戶正常工作時間進行稽核（稽核費用由 HPE 支付）。若軟體授權稽核時發現您仍有尚未支付的應付款項，則您須向 HPE 支付該款項。如該未付款項超過合約價格的百分之五，則您還應支付 HPE 稽核的費用。