

Hewlett Packard Enterprise 客戶條款 - 綜合

1. 當事人

本條款係由[客戶公司全名] (「客戶」) 與慧與科技股份有限公司 (「HPE」) 就客戶向 HPE 購買產品及服務所達成的約定 (「本條款」)。本條款有效期間自民國(下同)____年____月____日起至____年____月____日止。

2. 訂單

「訂單」指 HPE 已接受的訂單，包括本條款雙方以附件或具體引用的形式同時提交的任何輔助資料 (「輔助資料」)。輔助資料包括但不限於產品目錄、硬體或軟體規格、標準或客製服務描述、技術資料表及其附錄、工作清單、HPE 公佈的品質保證及服務等級協定等，客戶可要求 HPE 提供紙本或登錄 HPE 指定網站獲得該等資料。

3. 範圍及訂單提交

客戶可將本條款用於單獨訂單，或作為框架協議用於多張訂單。此外本條款亦可用於全球範圍內的當事人之「關係企業」，即由本條款一方當事人控制、受控制或共同受控制的公司。本條款雙方可在文末簽署頁簽字或在訂單中具體註明本條款，以確認對本條款的適用。客戶關係企業可向產品及服務交付地所在國家的 HPE 關係企業提交訂單，訂單應隨附本條款並可依據當地法律或商業慣例的要求增訂相應條款或進行相應修正。

4. 訂單安排

客戶可以通過 HPE 的網站、特定的用戶端口、來信、傳真或電子郵件的方式來提交訂單。訂單須列明交付日期 (如有適用)。如客戶將現有訂單的交付日延長超過 90 日者，將被視為一個新的訂單。客戶可在出貨日前 5 個工作日之前取消硬體訂單且無需支付任何費用。

5. 價格與稅賦

HPE 將以書面形式報價，或當缺少書面報價時，將以客戶的訂單提交至 HPE 時，HPE 網站、特定的用戶端口所列價格或 HPE 公佈的價目表為準。除非另有報價，價格將不包含稅賦、關稅和其他費用 (包括安裝費、運輸費和手續費)。如果法律要求扣繳相關稅賦，請聯繫 HPE 訂單代表以商討適當的扣繳程序。HPE 可要求客戶單獨報銷其合理的支出，例如在提供專業服務時所產生的差旅費。

6. 發票及付款

客戶同意在 HPE 開具發票之日起 30 日內支付所有發票金額。如客戶未能支付到期價款，HPE 將有可能暫停或取消客戶的訂單或服務。

7. 所有權

硬體產品毀損滅失的危險及其所有權將在產品交付客戶或客戶指定的代收人時轉移至客戶。在法律允許的前提下，HPE 將在收到客戶的全額付款前保留客戶所購買產品的擔保物權。

8. 交付

HPE 將竭盡商業上合理的努力以求準時交付。HPE 可以選擇以電子的傳送方式或通過下載來交付軟體及相關產品/許可資訊。

9. 安裝

如果 HPE 隨購買產品提供安裝服務，則客戶需提供的設施應符合 HPE 的場地指導準則（客戶得請求 HPE 提供場地指導準則供參）。HPE 將按 HPE 標準進行安裝和測試程序，並確認完成安裝。

10. 技術支援服務

HPE 的技術支援服務將在適用於該項服務的輔助資料中進行描述。該輔助資料包含對於 HPE 的服務方案、資格要求、服務限制以及對客戶責任和客戶系統支援的描述。

11. 適用性

HPE 的支援服務和品質保證承諾不適用於下列任一原因引起的賠償請求：

- (1) 使用不當、現場準備不當，場地、環境條件或其他不符合適用的輔助資料內容的情況。
- (2) 非由 HPE 專業操作，或未經 HPE 授權而自行予以修改或進行不適當的系統維護、校正。
- (3) 因非 HPE 品牌的軟體或產品原因引起的系統故障或功能限制影響系統接收 HPE 支援或服務。
- (4) 從 HPE 以外的協力廠商處獲得的惡意軟體（如病毒或錯誤程式等）。
- (5) 因客戶一方濫用、疏忽、事故、火災或水損、電氣干擾、貨運因素或其他 HPE 無法控制的原因。

12. 專業服務

HPE 將依據客戶訂單提供 IT 諮詢，培訓或在適用的輔助資料中列明的其他服務。

13.專業服務驗收

個別驗收程序（如有）將在適用輔助資料中進行描述，且僅適用於該資料中指定的可交付物，而不適用於 HPE 提供的其他相關或載於同一訂單上之產品及服務：

- (1) HPE 完成輔助資料所載之硬體設備或軟體交付驗收後，即視為硬體設備與軟體業經客戶驗收合格，客戶即按本合約支付硬體設備與軟體授權費。軟體一經授權，軟體授權費即為軟體授权使用之對價，客戶不得因本合約之終止、解除或其他事由而請求退還軟體授權費。
- (2) 前條所載之硬體設備與軟體之交付與本合約 HPE 其他服務之驗收程序無涉。即使 HPE 於其他服務無法承作或失敗，客戶仍須按本合約約定支付 HPE 相關產品價金及軟體授權費。

14.依賴性

HPE 提供專業的服務將有賴於客戶合理及時的合作以及客戶按 HPE 提供服務所需而提供的資訊的準確性和完整性。

15.訂單變更

客戶與 HPE 雙方均同意各自指定一名專案代表作為主要聯絡人，以管理服務並解決可能發生的問題。如需變更服務範圍或可交付物，須經雙方共同簽署變更訂單。

16.產品 保固

所有 HPE 品牌的硬體產品均遵守隨產品提供或以其他方式提供的有限保固聲明。硬體產品的保固期將始於 HPE 完成交付或完成安裝之日（如有適用），或不遲於完成交付之日起 30 日（如因客戶原因延遲安裝）。非 HPE 品牌的產品將由相關的協力廠商供應商提供保固。

17.軟體保固

HPE 保證其品牌的軟體產品需在實質上符合其說明書中的約定並保證在交付之時不含惡意軟體。除非在輔助資料中另有說明，HPE 對其軟體產品的保固期將為交付日起 90 日。HPE 不保證其軟體產品在運行中不會中斷或出錯，也不保證該軟體能與未經 HPE 在其輔助資料中授權的硬體或軟體相容。

18.第三人產品

HPE 依本契約提供之第三人產品得為非 HPE 品牌之第三人軟體或硬體，此時係按現況(As Is)提供，並應由該軟體之原製造商或其他供應商提供保固，HPE 不就非 HPE 品牌之第三人軟體或硬體提供任何保固。

19. 服務保證

HPE 將按公眾認可的商業慣例和標準提供服務。客戶同意將對該相關服務的意見及時書面通知 HPE，HPE 將重新履行未符合上述標準的服務。惟若部分產品為 HPE 早期產品且現已停止生產或將停止生產零件備料之產品項目，HPE 在零件取得上有所困難，HPE 將盡力提供服務至零件庫存或備用品使用完畢。若於本條款有效期間內因無零件庫存而無法提供服務，HPE 得終止服務，並將按未屆期期間比例退還客戶相關費用，在此範圍內，HPE 對客戶不負擔損害賠償責任。

20. 附可交付物的服務

如服務的輔助資料中包含關於可交付物的明確定義，則 HPE 保證該可交付物將在交付後 30 日內實質上符合輔助資料中約定的要求。如果客戶在 30 日的期限內以書面通知 HPE 有不符合要求的可交付物，HPE 將立即修復受影響的可交付物，或返還客戶其為該可交付物所支付的金額，客戶同時需將這些可交付物交還給 HPE。

21. 產品保固聲明

當 HPE 收到一個針對 HPE 品牌硬體或軟體產品的有效的保固要求時，HPE 將為客戶修理相關缺陷產品或更換產品。當 HPE 在合理時間內未能完成修理或更換時，客戶有權在及時將該產品退回 HPE（就硬體產品而言）或向 HPE 出示書面文件確認該軟體產品已銷毀或徹底無法使用後要求全額退款。HPE 將承擔應修理或更換的產品運至客戶的費用，客戶將承擔該產品運至 HPE 的費用。

22. 固態磁碟機 (SSD) 服務聲明

固態磁碟機(SSD)產品有寫入次數之限制並屬於耗材，當耗損指標達到產品極限，即測量標準值為「1」時(全新未使用過之固態磁碟機耗損指標值顯示為「100」)，HPE 對於固態磁碟機(SSD)之服務，除適用本條款外，並聲明如下：

- (1) 在本條款支援維護服務期間內且耗損指標未達產品極限而有故障發生時，HPE 將提供良品更換。
- (2) 在本條款支援維護服務期間內發生耗損指標達到產品極限者，HPE 不提供良品更換，且不提供其他相關支援維護服務。
- (3) 逾本條款支援維護服務期間或於本條款終止後發生耗損指標達到產品極限者，HPE 不負擔任何責任。

23. 產品設備之遷移

在本條款有效期間內，除訂單另有約定外，產品(硬體設備)之遷移不包含在訂單之服務範圍內。有關產品(硬體設備)之遷移客戶得自行負責或委由 HPE 進行，並按下列方式辦理：

- (1) 若客戶委由 HPE 進行產品(硬體設備)遷移，HPE 將另行提供產品(硬體設備)遷移之報價並由雙方書面議定之。
- (2) 如產品(硬體設備)遷移非由 HPE 所提供者：
 - a. 客戶在產品(硬體設備)遷移前 30 天應給予 HPE 書面通知，HPE 並可派員監督產品(硬體設備)之拆除與裝箱工作，為使本條款產品服務於產品(硬體設備)遷移後能順利繼續進行，HPE 需於產品(硬體設備)重新安裝後進行查驗，客戶同意相關測試費用按 HPE 當時之費率計算。
 - b. 若產品遷移後經 HPE 查驗後發現不符合原產品服務之環境規格，客戶同意 HPE 得暫時停止提供產品相關服務。
 - c. 倘產品遷移後係在中華民國境內，並經 HPE 查驗符合產品服務之環境規格者，HPE 將發給查驗證明並依本條款繼續提供相關產品服務，惟服務等級(如：回應時間)及服務費用將因地點不同而做適當調整。

24.救濟

本條款約定為 HPE 針對保固要求的所有救濟措施。在法律允許的範圍內，HPE 不承擔其他任何保固責任。

25.智慧財產權

本條款將不會引起任何智慧財產權所有權的轉移。客戶授權 HPE 一項非獨家的、全球性的、免授權金的權利和許可，允許 HPE 和其指定方在履行服務時使用所需的智慧財產權權利。如果可交付物是 HPE 為客戶客製的產品且已在輔助資料中明述，則 HPE 將授權客戶一項全球性的、非獨家的、全額付訖的、免授權金的許可，允許客戶在內部複製和使用可交付物的副本。

26.智慧財產權侵權

HPE 將就協力廠商因就本條款項下提供的 HPE 品牌的產品或服務侵犯其智慧財產權而對客戶提起的賠償請求進行抗辯和/或和解。HPE 有賴於客戶在受到賠償請求時及時告知並配合 HPE 進行抗辯。HPE 可以修改產品或服務使之具有同等功效但不再侵權，或是取得相關的許可。如上述選擇均不適用，對於受影響的產品，購買不滿一年者，HPE 將退還客戶所支付的價款；購買已滿一年者，HPE 將扣除折舊費用後退還客戶所支付的價款；對於技術支援服務，HPE 將退還預付款餘額；對於專業服務，HPE 將退還客戶已支付的價款。HPE 對於使用未經

授權的產品或服務而導致的賠償請求不承擔責任。本條約定同樣適用於相關輔助資料中指明的可交付物，但 HPE 不對因客戶提供的可交付物內容或設計引起的賠償請求承擔責任。

27. 許可授權

HPE 授權客戶一項非獨家的許可，允許其使用訂單項下列明的 HPE 品牌軟體版本或發佈版。該許可僅限於內部使用（不得進一步商業化），且受軟體產品或其輔助資料下特定軟體許可資訊的限制。對於非 HPE 品牌軟體的使用將受協力廠商授權條款的限制。

28. 升級

客戶可以單獨或通過 HPE 的軟體支援協定（如有），訂購新的軟體版本、發佈版或維護更新（「升級」）。升級或將軟體用於升級環境可能會要求客戶取得額外的許可或支付額外的費用。升級受 HPE 向客戶交付時有效的授權條款的限制。

29. 許可限制

HPE 可遠端監控客戶使用/許可限制的情況。如果 HPE 提供一個許可管理程式，則客戶同意在合理期限內安裝並使用。客戶僅可以基於存檔的目的或是當複本或改編是使用該授權軟體的必要步驟時，對許可的軟體進行複本或改編。在未支付額外授權金的情況下，客戶不得使用存檔備份，但若先前系統無法運行則不受此限。客戶不得在任何公共或外部傳播網路上複本、使用或提供該許可軟體。對於允許客戶在內部網使用的軟體許可，僅可供經過授權的使用者登錄後使用。除法規允許外，在本條款項下，客戶不得修改、逆向處理、分解、解碼、反編輯或製造被許可使用的軟體的衍生作品，否則，客戶需向 HPE 提供其作出上述行為的合理的詳細資訊。

30. 授權期限和終止

除非另有約定，對客戶的授權許可將是永久的。但若客戶不遵守本條款項下條款，HPE 將可以書面通知終止授權。在軟體授權終止後，或在有期限限制的軟體授權到期後，客戶需立即銷毀該軟體的所有複本或將其交還給 HPE，僅當客戶以存檔為目的時可被允許保留其中一份複本。

31. 授權轉讓

除非 HPE 允許，否則客戶不得將軟體或軟體授權再授權、讓與、轉讓、出租或出借。HPE 品牌的軟體授權一般只有經 HPE 事先書面授權並向 HPE 交納相關費用後方可轉讓。軟體授權一經轉讓，客戶的相應權利即將終止，且客戶須向受讓人轉讓該軟體的所有複本。受讓人須書面同意遵守相應的軟體授權條款。客戶僅在轉讓相關硬體時才能轉讓軟體。

32.授權查核

HPE 可對客戶是否遵守軟體授權條款的情況進行查核。經書面合理通知，HPE 可在客戶正常工作時間進行查核（查核費用由 HPE 支付）。如果查核發現客戶仍有尚未支付的應付款項，則客戶須向 HPE 進行支付。如該未付款項超過合同價款的 5%，則客戶還須向 HPE 償還查核成本。

33.保密

本條款項下交換的資訊在揭露時標示為「機密」或依據揭露情節應被合理的理解為「機密」的資訊均被視為機密資訊。機密資訊僅可用於履行本條款項下義務及行使本條款項下權利，且僅可向以同樣目的而有必要知悉該資訊的雇員、代理或承包商進行揭露。對機密資訊的保護不得低於合理的謹慎程度，以防機密資訊未經授權被使用或揭露。本條保密義務期間自獲悉該機密資訊之日起持續 3 年。保密義務不涉及下列資訊：(i) 非因接收方違反保密義務而知悉或可能知悉的資訊；(ii) 由接收方獨立開發的資訊；或 (iii) 依據法律或政府機構要求揭露的資訊。

34.個人身分資訊

當事人應遵守適用的資料保護法規並履行該法規下各自的相關義務。HPE 無意通過提供服務來獲取客戶的個人身分資訊。如果 HPE 獲取在客戶系統或設備中安裝的客戶個人身分資訊，則這一獲取很可能僅是偶然事件，且在任何時候，客戶仍將是其個人身分資訊的控制者。HPE 僅限以履行服務為目的而使用其獲取的個人身分資訊。

35.美國聯邦政府使用

如授權客戶使用的軟體是用於客戶作為主承包商的總承包合同或作為分包商的分包合同執行美國聯邦政府的專案，則客戶同意，依據 FAR12.211 及 12.212 的規定，商業電腦軟體、文件和商業專案的技術資料，是按 HPE 的標準商業授權提供的。

36.全球貿易法規

在本條款項下提供客戶使用的產品和服務是為內部使用的目的，不得進一步商業化。如客戶出口、進口或以其他方式轉讓本條款項下的產品和/或可交付物，則客戶有義務遵守適用的法律法規及取得必需的進出口核准。在對當事人之一方或雙方有管轄權之任何法律要求下，HPE 得暫停履行本條款。

37.責任限制

HPE 在本條款下對客戶的賠償責任上限為相關訂單的價款。客戶與 HPE 均不對下列事項承擔任何責任：任何附隨、間接、特殊的費用或損害，或任何當機停機費用、商業機會減少、收入損失、商譽降低或利潤損失、資料遺失或無法取得、毀損或軟體恢復。客戶與 HPE 之賠償責任限制均不適用於智慧財產權侵權、過失所致人身傷亡、詐欺、故意不履行本條款及依法不得排除或限制之責任。

38. 爭端

如客戶對基於本條款所採購的任何產品或服務不滿，且不認同 HPE 所建議的解決方案，則雙方均認可，在尋求法律救濟前，將這一爭議及時上報至各自公司內的一名副總裁（或具有同等地位的高級經理），以友好的方式解決此爭議。但前述之方式不損害任何一方採取其他法律救濟的權利。

39. 不可抗力

除支付義務外，客戶與 HPE 均不對因自己無法合理控制的原因所造成的延遲履約或未履約而承擔責任。

40. 終止

除本條款另有約定外，若任何一方發生本條款項下的重大違約，且在收到對方對該違約行為的具體書面告知後仍未能於合理時間內予以補救，則另一方可通過 30 日前書面通知終止本條款。若其中一方宣告破產、無力償還到期債務、已申請破產或將被宣告破產、資產管理或資產轉移，另一方可終止本條款並撤銷全部未履行義務。若本條款項下存在協定終止或到期後仍持續有效的條款，該條款將持續有效直至履行完畢，本條款雙方之繼任者及受讓人均受該條款拘束。

41. 轉讓

未經 HPE 事前書面同意，客戶不得將本合約之權利義務全部或一部移轉讓與第三人。

42. 一般條款

本條款是 HPE 與客戶之間就本條款所涉內容所達成的全部協定，並取代先前存在的其他溝通或協定。對本條款的任何修改都將以雙方簽署認可的書面修正案的形式提出。本條款受接受訂單之 HPE 或其關係企業所在國的法律管轄且當地法院具有管轄權。但 HPE 或其關係企業仍可向提交訂單的客戶關係企業所在地的法院就款項支付提起訴訟。客戶和 HPE 同意《聯合國國際貨物銷售合同公約》不適用本條款。在美國地區發生或提起的賠償請求均受加利福尼亞州法律管轄，準據法及衝突法除外。

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。