

补充数据表

这个补充数据表提供了额外的一般要求和限制，适用于卖方所能提供的支持服务，具体数据表中详细阐述了由卖方提供的除 Hewlett Packard Enterprise Company (“HPE”) 软件支持以外的技术支持服务。

1. 服务资格

- **硬件支持通用资格。** 硬件产品必须具备卖方合理认可的良好的运行条件，满足支持服务下的放置要求。客户同时须使产品保持卖方最新规定的配置及修改级别。
- **重新获得支持。** 如果客户使支持服务失效，卖方会收取额外的费用使客户重新获得支持，或者要求客户使用特定的硬件，或者要求升级软件。
- **使用专有服务工具。** 卖方可能要求客户使用一定的硬件和/或软件系统、网络诊断和维护程序（“专有服务工具”），以及客户系统中的某些诊断工具。专有服务工具是卖方独家专有的财产，并将按原状提供。专有服务工具将可能留存于客户的系统或网站中，客户仅可在卖方允许的前提下，在支持服务期间使用，且不能擅自出售、转让、分配，或者以其它方式妨碍或传递。支持服务终止后，客户须归还或允许卖方移除专有服务工具。客户还将被要求做到：
 - 允许卖方将专有服务工具留存于客户系统或网站中，并协助卖方运行。
 - 安装专有服务工具，包括安装必要的升级和补丁。
 - 使用电子数据传输性能来通知卖方由该软件鉴定出的事件。
 - 如果有需要，购买卖方指定的远程连接硬件以实现系统的远程诊断服务。
 - 通过经批准的通信线路提供远程信息连接。

2. 支持的局限性

- **本地支持。** 一些服务，装置和覆盖范围（以及所涉及的产品）可能无法在所有的国家和地区都适用。另外，在卖方覆盖范围以外的区域提供支持服务会产生差旅费，较长的反馈时间，较低的恢复率和维修成功率以及较短的保障时长。
- **版本支持。** 除非经卖方书面同意，除 HPE 软件支持外，卖方仅为当前版本或前一版本的 HPE 和/或卖方所属集团旗下其他品牌软件提供支持，且这些 HPE 和/或卖方所属集团旗下其他品牌软件是与卖方指定配置指定版本级别的硬件或软件一起使用的。“版本”是指发布的软件包含了新的特征，增强功能，和/或维护升级，或某些集合了多项修改而合成的软件，且这些软件已供客户使用。
- **地点变更及对支持服务的影响。** 支持服务所覆盖产品的地点变更是客户的责任，包括地点的可用及费用的变化。地点变更后，需合理的提前通知以开始支持服务。产品地点的变更，应受该款产品许可条款的限制。
- **多厂商支持。** 卖方为一些非 HPE 和/或卖方所属集团旗下其他品牌的产品提供支持服务。服务将依相关的数据表所规定的可用性及保障级别提供，而不论该非 HPE 和/或卖方所属集团旗下其他品牌的产品是否在保修期内。如果非 HPE 和/或卖方所属集团旗下其他品牌产品的制造商或许可方停止提供支持，卖方也将中断支持服务。
- **修订。** 在卖方的要求下，客户将允许卖方在不产生额外的费用的前提下修订产品，以改进运行，可支持性及可靠性或满足法律要件。

3. 客户职责

- **网站和产品使用权。** 客户将为卖方提供支持服务所覆盖产品的准入权；如适用，客户还将提供与产品保持合理距离的足够的工作空间和/或设备；允许卖方为服务产品的目的必要且合理的获取并使用客户信息、资源和设备；以及其他在相关数据表中描述的准入条件。一旦客户不能满足上述条件，而导致卖方无法提供支持服务，卖方将有权按照公布的服务费率向客户收取支持服务费用。客户有义务撤走所有经卖方告知的不合格的产品，以便卖方开展支持服务。如果由于不合格的产品给卖方提供支持服务造成任何困难，卖方将按照公布的服务费率针对额外的工作向客户收取服务费。
- **许可证。** 除非客户能够提供证据证明其产品有理由获得适当的许可，客户方可作为 HPE 和/或卖方所属集团旗下其他品牌的产品购买现有的产品支持服务，且除非获得适当的授权，客户将不能变更或修改产品。
- **软件支持文件和复制权。** 客户仅在为相关产品购买了复制权后方可复制更新的文件。复制的文件必须包含适当的 HPE 和/或卖方所属集团旗下其他商标和版权声明。
- **出借物。** 如经卖方自由裁量决定随硬件支持服务或担保服务提供出借物，出借物的所有权仍归卖方所有，客户将承担出借物损毁或灭失的风险。出借期间结束后，出借物应无留置或损害的归还卖方。

- **硬件支持：兼容的电缆和连接器。** 客户将按照厂家的操作手册，使用系统兼容的电缆和连接器（包括光纤，如适用）连接支持服务所覆盖的硬件产品。
- **数据备份。** 为了修复丢失的或更改的文件，数据或程序，客户须在支持的产品外保有一个独立的备份系统或程序。
- **临时方案。** 当卖方从事于一个持久的解决方案时，客户可能将需执行卖方所提供的临时程序或变通方案。
- **环境危害。** 如客户的产品使用环境出现危害卖方员工或分包商健康安全的隐患，客户须告知卖方，卖方可以要求监控该产品或者推迟支持服务直到隐患去除。
- **授权代表。** 当卖方在客户的场所提供支持服务时，客户将有代表出席。
- **产品清单。** 客户将新建，保持或更新所有受支持产品的清单，其中包括：产品的位置，序列号，卖方指定的系统标识和保障水平。
- **方案中心指定呼叫人。** 客户将指定一个合理的呼入号码，经卖方和客户决定（“指定呼叫人”），这一号码可以进入卖方的客户支持服务中心（“方案中心”）或在线帮助工具。
- **方案中心呼叫人资格。** 指定的呼叫人必须具备一般的知识，并在系统管理及如适用，网络管理和诊断测试方面展现技术才能。卖方将通过审查并与客户讨论指定呼叫人的经验来决定其最初的资格。如果方案中心收到的问题，经卖方的合理判断，是由于呼叫人缺乏一般经验和培训造成的，卖方可以要求客户更换指定呼叫人。所有指定的呼叫人须有在支持服务初始时提供给客户的适当的系统标识。解决方案中心可提供英语或当地语言或两种语言的支持服务。

4. 一般规定

- **取消。** 除非另有书面约定，客户如需取消支持服务订单或删除服务所支持的产品，应提前 30 天书面通知卖方。除非另有书面约定，卖方如需终止提供产品支持或终止支持服务中的某项特定的服务，应提前 60 天书面通知客户。如果客户取消已付费的支持，卖方将根据可能陈述于书面的限制或提前解约费的规定，按比例退还客户尚未使用的支持服务费。
- **价格。** 除了已付费的支持服务或另有其它书面约定，卖方可通过提前 60 天书面通知客户以更改支持服务报价。
- **额外的服务。** 卖方将按在服务实施地公布的报价，向客户收取其要求卖方提供的超出所购买的支持服务以外的额外服务的费用。
- **备品备件。** 在硬件支持服务下提供的备件可能是整体更换，或是新的或性能及可靠性相当于新的。除非卖方同意且客户支付相应费用，否则换下的零部件归卖方所有。