

## **KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS**

These Support Terms and Conditions (“Terms”) govern KeysightCare branded support Services, Basic, Essential, and Enterprise support Services, and Silver, Gold, and Platinum support Services (“Offerings”). Offerings are identified in the Keysight quotation and order acknowledgment (“Quote”) for Services, Hardware, and Software defined as follows: “Services” means Repair, Calibration, Firmware and Core Software Updates, Technical Support and/or Application Software Support described herein; “Hardware” means the instrument or device; “Software” means the Firmware, Core Software and/or the Application Software. “Firmware” and “Core Software” means the operating software installed on the Hardware to enable its standard operation excluding Application Software. “Application Software” means the platforms, applications, programming environments, utilities, embedded or standalone software purchased for an additional fee excluding any non-Keysight software. “Term” means the number of months/years of Service offered in the Quote and purchased by Customer. “Service Level” means the scope of coverage identified in the Quote, purchased by Customer, and detailed in the Service Description. “Service Description” means the document provided with the Hardware and/or Software describing how the Service will be performed, or as otherwise specified in [www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html](http://www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html) for KeysightCare, in [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) for Basic, Essential, or Enterprise, or in [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support) for Silver, Gold or Platinum. “Customer” means the end user stated on the Quote or if Services are purchased through a Keysight channel partner such channel partner’s end-user customer. “Product” means the Hardware and/or Software referenced in the Quote.

### **1. WARRANTY**

Each Product receives a global warranty the terms of which can be accessed at [www.keysight.com/go/warranty\\_terms](http://www.keysight.com/go/warranty_terms) and are duly incorporated by reference into these Terms.

### **2. REPAIR**

2.1 Keysight provides different repair services. Availability of the Service varies by Product and delivery is based on the Service Level purchased. Unless stated otherwise, the default repair service is Return to Keysight Repair Service.

2.1.1 Return to Keysight Repair Service. Keysight will provide the following services at designated Keysight Customer Service Centers or Keysight may select qualified and reputable subcontractors. Keysight will provide all labor, parts, and materials necessary to maintain the Hardware covered under these Terms in good operating condition. Keysight may, at its option, repair or replace the Hardware. If the Hardware is repaired, replacement parts will be new or their equivalent and replaced parts will become the property of Keysight. Service will include the diagnosis and correction of Hardware malfunctions and failures. Repaired Hardware will be verified to confirm proper operation. Engineering improvement modifications may be installed at the time of repair. If the Hardware is replaced, the replacement may be a new or refurbished Product. Replacement Hardware will have a different serial number than the original Product.

2.1.2 Factory Exchange Service. Keysight will, at its option, provide either a new or refurbished replacement Hardware unit via a Factory Exchange. When the original Hardware is returned to Keysight for service, the factory-provided replacement unit will be routed to the customer; the original Hardware should be routed to Keysight Service Centers. The factory-provided replacement Hardware unit will have a different serial number than the original Product, will include a certificate of calibration, and will have the original factory default setting and languages, similar to newly purchased units. All returned Hardware will become the property of Keysight. Each refurbished replacement Hardware will be verified to confirm proper operation and will be rebuilt to factory specification.

2.1.3 Onsite Repair Services. Keysight will travel to Customer’s site. This service involves the diagnosis and correction of Hardware malfunctions and failures. Repair service will commence during the period of coverage and will continue uninterrupted, as long as reasonable progress is made, until Hardware is operational. If Keysight determines that additional parts or resources are required, service will be interrupted and will resume as soon as the parts or resources are available (the availability of Support levels at the time of order may vary, depending on local resources). For select Hardware, Keysight may not be able to perform complete repairs at Customer’s site. In these cases, Keysight will remove and transport Hardware to and from a Keysight Customer Service Center for service. Upon return, Keysight will perform any necessary system verification tests to confirm proper on-site performance. For Onsite Repairs, response time will be determined in accordance with the Service Level. Onsite repair response time is measured in workdays from the time an onsite work order is qualified and created by Keysight until the day Keysight arrives at Customer’s site. Keysight will use commercially reasonable efforts to meet the response time specified by the Service Level.

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS**

- 2.1.4 Advanced Replacement. Hardware covered by the Basic Support Plan is entitled to Advanced Replacement if (i) within the ninety (90) day period immediately following the date on which Keysight first ships such Hardware, Customer notifies Keysight Customer Support in the manner specified above that such Hardware contains a potential defect. Thereafter, any repair will be conducted in accordance with Section 2.1.1 above. Any repair request under this Section 2.1.4 is subject to issuance by Keysight Customer Support of a Return Material Authorization RMA number ("RMA") for such Hardware. "Advanced Replacement" means that, at Customer's request, Keysight will use commercially reasonable efforts to initiate shipment of replacement Hardware within two (2) business days following Keysight's issuance of such RMA. If Customer makes use of Advanced Replacement, Customer must return the Hardware that contains the potential defect (the "Defective Hardware") to Keysight as instructed above within fifteen (15) days following Customer's receipt of the replacement Hardware, or Customer will be charged (and hereby agrees to pay) Keysight's then-current, applicable list price for the replacement Hardware. Ownership of the Defective Hardware will transfer to Keysight upon Keysight's receipt thereof. Customer acknowledges that the replacement Hardware may be refurbished Hardware and/or may be a different model than the Defective Hardware (so long as it is a substantially similar model). Notwithstanding the above, if Customer has purchased Essential or Enterprise Support then Hardware is eligible for Advanced Replacement for the Term.
- 2.2 Turnaround Time. For Return to Keysight Repairs, turnaround time for these services will be determined in accordance with the Service Level. Turnaround time is measured in workdays from the time the Hardware is received at the Keysight Customer Service Center that will perform the repair until the date of shipment from that Keysight Customer Service Center. Keysight will use commercially reasonable efforts to meet the turnaround time. Turnaround time does not include time taken for shipment and customs clearance.
- 2.3 Not all Hardware and countries are eligible for committed repair service (as provided for by Offerings). Please confirm local availability with Keysight prior to purchase.
- 2.4 Business Hours. Services are performed at designated Keysight Customer Service Centers during Keysight's normal business hours, Monday through Friday as specified on Keysight's website at [www.keysight.com/us/en/support.html](http://www.keysight.com/us/en/support.html) ("Business Hours").
- 3. CALIBRATION**
- 3.1 Entitlement to calibration as part of the Service applies only if the Hardware is capable of being calibrated and the Service Level purchased explicitly includes such Service. Calibration compares the performance of the Customer's Hardware against standards of known accuracy. Keysight follows either original manufacturer procedures or alternative procedures based on sound metrological practice. Adjustments needed to bring the Hardware within specification are included in the calibration service for Products. Measurements made in conjunction with calibration are traceable to the appropriate national standards organization. Calibrations are performed at the manufacturer's recommended intervals. If calibration is included in the Service Level purchased, a maximum of one (1) calibration is included per twelve (12) months during the Term. If Customer fails to submit the Hardware during each twelve (12) months period of the Term, then such entitlement to calibration will lapse and no refund will be due. Hardware covered under these Terms will be calibrated as necessary and if applicable following any repair conducted by Keysight during the Term.
- 3.2 Keysight provides two different calibration services. Availability of the Service varies by Product and delivery is based on the Service Level purchased.
- 3.2.1 Return to Keysight Calibration Service: Keysight will calibrate the Hardware at designated Keysight Customer Service Centers or Keysight may select a qualified and reputable subcontractor. Unless stated otherwise by Keysight in writing, Customer is responsible for all logistics associated with shipping to and collecting from Keysight.
- 3.2.2 Onsite Calibration Services: Keysight will calibrate the Hardware at Customer's site. For select Hardware, Keysight may not be able to perform complete calibration at Customer's site. In these cases, Keysight will remove and transport the Hardware to and from a Keysight Customer Service Center for service. Upon return, Keysight will perform any necessary system verification tests to confirm proper on-site performance. For Onsite Calibration response time will be determined in accordance with the Service Level. Onsite Response Time is measured in workdays from the day a service request is received until the day Keysight arrives at Customer's site.
- 3.3 Keysight will furnish a calibration certificate verifying that the Hardware's performance, with respect to the manufacturer's published specifications, was compared against standards of known accuracy. The certificate will include the environmental conditions measured at the time of calibration. The certificate will include all required elements as stated in the appropriate quality standard.

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS**

- 3.4 Keysight will furnish a calibration measurement report (“Calibration Measurement Report”) stating the measured Hardware’s performance as shipped back to Customer. For an Out of Specification (“OOS”) Hardware not requiring a repair, the Calibration Measurement Report will reflect the measured Hardware’s performance data after the adjustment is made. If a repair is performed prior to the calibration process, the Calibration Measurement Report will reflect the measured Hardware’s performance data after the repair and any subsequent adjustments have been made. A calibration label indicating the calibration date, calibration due date, calibration event reference, and Hardware serial number will be affixed to Hardware after the calibration is complete.
- 3.5 In addition to the Calibration Measurement Report and label, for any OOS Hardware, Keysight will furnish an additional Calibration Measurement Report where applicable, that reflects the Hardware’s performance data prior to any adjustment performed during the Keysight calibration adjustment process. Upon request, and to the extent possible, Customer is entitled to pre-adjustment data for repairs identified and made during the calibration process.
- 3.6 Customer and a Keysight customer service representative will agree upon mutually convenient start and completion dates for such Service. Completion ship dates for this Service will be established when the order is created. Turnaround time is measured in elapsed workdays from the time the Hardware is received at the Keysight Customer Service Center that will perform the calibration until it leaves that Keysight Customer Service Center. Keysight will use commercially reasonable efforts to meet the turnaround time. Customer must pre-schedule any calibration. Turnaround time does not include time taken for shipment and customs clearance.
- 3.7 Notification of Out-of-Tolerance Conditions. Keysight will notify Customer in writing when the test and measurement equipment used to calibrate Customer’s Hardware has been found to have any significantly out-of-tolerance condition such that the Hardware may be in non-conformance. If Keysight determines that Customer’s Hardware is affected by a significantly out-of-tolerance condition, Keysight will recalibrate the affected Hardware at no charge.

**4. PREVENTATIVE MAINTENANCE.**

Based on whether Service Level states that preventative maintenance is included, preventative maintenance includes cleaning, adjusting, lubricating, inspecting, and testing Hardware that requires preventative maintenance. Keysight will perform preventative maintenance on a mutually agreed upon schedule or coincident with repair and /or calibration service. Where preventative maintenance is not included, Customer is expected to perform preventative maintenance in accordance with, and at the frequency stated within, any operating manual or instructions provided by Keysight with the Hardware.

**5. BUG FIXES, FIRMWARE AND CORE SOFTWARE**

Keysight will, during the Term, provide Firmware and Core Software Update notifications to Customer for all KeysightCare Assured or Enhanced, and Basic, Essential, or Enterprise entitled Hardware after Customer registration for same on the Online Portal. The Update notifications describe Bug Fixes, Firmware, and Core Software Updates available from Keysight. “Bug Fixes” refers to patches, corrections, security fixes, and bug fixes to Firmware and Core Software. Bug Fixes are available to all customers at no additional cost. If Customer has purchased a subscription to Core Software, Customer shall also be entitled to Core Software Updates released during the Term. “Updates” refers to modifications and enhancements that add functionality or performance to Core Software that Keysight makes available. Unless otherwise stated in the Update notification, the term “Updates” does not include any modifications, enhancements, or upgrades to Firmware and Application Software, nor does it apply to non-Keysight operating systems.

**6. TECHNICAL SUPPORT**

- 6.1 Customers must register online to gain access to Knowledge Center and Online Portals at [Keysight.com Registration Page](https://www.keysight.com/registration) for KeysightCare or Silver, Gold, or Platinum, or [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](https://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) for Basic, Essential, or Enterprise. Access to the Knowledge Center and Online Portal is based on the Service Level purchased.
- 6.2 Subject to the Service Limitations in Section 9, Keysight will provide Customer with technical support services to assist Customer with the operation of Hardware and/or Software that Customer has purchased or licensed (“Technical Support”). Technical Support will only be provided for the Term and Customer must be registered with Keysight as the original owner/licensee of that Product to receive Technical Support. Except as otherwise determined by Keysight in its sole discretion, Technical Support will be provided remotely (e.g., via telephone and/or email, or through Knowledge Center and Online Portals designated in the Service Description). Further, except as stated in Section 9 or as otherwise determined by Keysight in its sole discretion, Technical Support will only be provided during Business Hours. To locate the applicable contact information for the Keysight Contact Center, or to access any online Technical Support resources

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS**

available for the Hardware and/or Software that you have purchased or licensed, please visit the Knowledge Center and Online Portals designated in the Service Description.

- 6.3 Technical Support case first response time will be determined in accordance with the Service Level. If Customer has Software Support only, then the response time stated in the Service Description will apply. Unless stated otherwise in the Service Description, response time is measured in elapsed Business Hours from when the initial case's entitlement was validated to the initial meaningful response from Keysight. Keysight will use commercially reasonable efforts to meet the response time. If both the Software installed on the Hardware and the Hardware itself are under technical support entitlement, the best Service Level will prevail.
- 6.4 Some Offerings provide for onsite support. Accordingly, Customer has, subject to Keysight's sole discretion and local country support resource availability, access to face-to-face onsite Technical Support by a local application engineer located in the same country to resolve customer-specific applications that cannot be reproduced remotely. Onsite Technical Support excludes any of the following services: onsite training, installation, consulting, repair and/or calibration. Please consult KeysightCare Service Description located at [www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](http://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription), [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) for Basic, Essential, and Enterprise, or [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support) for Silver, Gold or Platinum.
- 6.5 Some Support Offerings provide for 24\*7 Technical Support and such will be available in English language only. Please consult KeysightCare Service Description located at or [www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](http://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription), [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) for Basic, Essential, or Enterprise, or [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support) for Silver, Gold or Platinum.
- 6.6 In accessing the Knowledge Center and Online Portals, Customer is responsible for: (i) controlling who may access or use the Knowledge Center and Online Portals on Customer's behalf; (ii) protecting logins and passwords, and for compliance with these Terms; (iii) the accuracy, quality, integrity, legality, reliability, and appropriateness of all data; (iv) using commercially reasonable efforts to prevent unauthorized access to, or use of, the Knowledge Center and Online Portals, and notify Keysight promptly of any such unauthorized access or use; and (v) complying with all applicable local, state, federal and foreign laws and governmental regulations in using the Knowledge Center and Online Portals, including all laws or governmental regulations, in any jurisdiction, relating to the handling, treatment, and protection of data, including sensitive or personally identifiable information. Customer will use the Knowledge Center and Online Portals solely for Customer's internal business purposes and will not: (i) license, sublicense, sell, resell, rent, lease, transfer, assign, or distribute the Knowledge Center and Online Portals, or otherwise commercially exploit or make the Knowledge Center and Online Portals available to any third party (including any Keysight competitor); (ii) use the Knowledge Center and Online Portals to store or transmit any material that infringes any third party's copyright, patent, trademark, trade secret or other proprietary rights; (iii) use the Knowledge Center and Online Portals to store or transmit any viruses, Trojan horses, worms, time bombs, or any other similar malicious software, data, or programs; (iv) interfere with or disrupt the integrity or performance of the Knowledge Center and Online Portals or any third party data contained therein; or (v) attempt to gain unauthorized access to the Knowledge Center and Online Portals, materials, other accounts, computer systems or networks connected to the Knowledge Center and Online Portals.
- 6.7 Customer is responsible for taking appropriate measures to maintain appropriate security and protection of data. Keysight performs regular systemwide backup procedures for the Knowledge Center and Online Portals. However, Customer understands that there is an inherent risk in electronic storage and in the transmission of data over the internet, and Customer agrees to rely solely on their backup copies of any data stored in or transmitted through the Knowledge Center and Online Portals should the data become lost or damaged for any reason. At no time will Keysight be responsible for recovering or retrieving any data stored or transmitted by Customer in using the Knowledge Center and Online Portals.

**7. APPLICATION SOFTWARE SUPPORT**

- 7.1 If Customer purchases KeysightCare, Silver, Gold, Platinum, Basic, Essential or Enterprise support Services for Application Software, Keysight will make available to Customer Application Software Updates for Application Software that are released by Keysight during the Term. The term "Application Software Updates" refers to modifications, patches, security fixes, bug fixes, enhancements, and features that add functionality or performance to the current release of Application Software that Keysight, in its sole discretion, makes available. Some new features and enhancements may require additional Product license(s) at extra cost to enable such new functionality. All Application Software Updates provided for Application Software pursuant to these Terms will constitute part of that Application Software and are provided to you under the terms of the applicable Software end-user license agreement for that Application Software.
- 7.2 Application Software Update email notifications will be sent to all users who are registered to receive such notifications and have a valid KeysightCare or Basic, Essential, or Enterprise contract for the Application Software. Application Software

## **KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS**

Update release notifications provide an overview of the new features, enhancements, and updates included in a Software release, as well as instructions on how the Software release can be downloaded.

- 7.3 Keysight provides Application Software Updates to the asset based on its configuration as sold by Keysight. Keysight will notify customers of Application Software Updates for eligible Application Software as they are available.
- 7.4 If Customer purchases Enterprise (24x7) Support, in addition to the above, Keysight will allocate a senior support advocate who, at Customer's request and up to once per calendar quarter, will meet with Customer at the time and location agreed upon by Customer and Keysight (a "Support Advocate Meeting") to discuss Customer's existing and closed Technical Support cases for that Product, any proposals Customer may have for Keysight to improve its support services, and any recent or anticipated improvements to Keysight's Support Services that may benefit Customer. Support Advocate Meeting rights for a particular calendar quarter expire at the end of that calendar quarter and may not be accrued or rolled over to subsequent quarters. For so long as Hardware is covered by Enterprise 24x7 Support, that Product is eligible for Advanced Replacement. Use of Advanced Replacement is conditioned upon the issuance of an RMA number for that Product by Customer Support.

### **8. CUSTOMER RESPONSIBILITIES**

- 8.1 Customer is responsible for performing the following functions prior to and during receipt of Services:

- Performing steps for self-test and troubleshooting specified in the operating manual for the Hardware.
- Providing in writing the model number, option numbers, serial number, Software version number, host ID, current failure symptoms, pertinent failure history, service agreement number, and Customer name, contact information, and return address.
- Unless Keysight local collection is available for the Hardware, Customer is responsible for delivery to and collection from the Keysight Customer Service Center designated by Keysight.
- Packaging the Hardware carefully in the original shipping carton (including anti-static bag (if any)) or a proper shipping carton to avoid damage during shipment.
- For Hardware being serviced with Factory Exchange, removing all accessories prior to returning the Hardware to Keysight as Keysight cannot guarantee that such will be returned.
- Customer shall provide a support technician or test engineer who can run a confirmation or diagnostics and discuss results on the phone to assist the Keysight support engineer in the diagnosis of the issue.
- Where possible, Customer is responsible for providing Keysight with remote access to Products using the appropriate method supported by these Products. Customer must provide the necessary equipment designated for that method of communication to provide remote access to the Product at Customer's expense. Customer is responsible for any upgrades, changes, or modifications necessary to provide remote support. Keysight will not be liable for damage to Customer's information or equipment due to unexpected errors, computer shutdown, crash, or system failure that occur whilst Keysight is providing or attempting to provide remote support.
- Customer is responsible for telecommunications charges associated with the support event.
- Customer is responsible for implementing temporary procedures/workarounds while permanent solutions are sought.
- Customer will provide timely access to Customer's site if reasonably requested by Keysight.
- Customer is responsible for the scheduling of any repair, calibration, Firmware Update, Core Software Update or Application Software Update within their operations and acknowledges that Keysight will not be responsible for any liability arising therefrom.

- 8.2 Data Reconstruction. Customer is responsible for maintaining a procedure external to the Hardware and Software for the reconstruction of lost or altered files, data, or programs.

- 8.3 Customer will use its reasonable efforts to utilize Keysight's Support Portal <https://KeysightCare.keysight.com> for KeysightCare or Silver, Gold, or Platinum, or [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) for Basic, Essential, or Enterprise to access the Services. Keysight's Support Portal provides online access to submit service requests, view Knowledge Center content and enables customers to check the progress of submitted services. This service is included in KeysightCare Assured Service Level and above.

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS****9. SERVICE LIMITATIONS**

- 9.1 Any maintenance services involving software or hardware not covered by the Service or Customer network-related problems will be subject to Keysight's standard service rates.
- 9.2 Product Eligibility. Only specifically designated Hardware and Software is eligible for the Offerings.
- 9.3 Keysight provides Technical Support only for Application Software and/or Core Software for current released version(s) of Software together with the immediately preceding version (N-1) and the version preceding that (N-2).
- 9.4 Maximum Use Limitations. Hardware operated in excess of its maximum usage rate (as specified in the datasheet or operating manual for the Hardware) is not covered by KeysightCare Service and will be serviced on a time and materials basis.
- 9.5 Non-Keysight Media, Supplies, and Consumables. Services do not include repairs to Hardware caused by use of non-Keysight media, supplies, and consumables or such items not designed by Keysight for use with the Hardware serviced under these Terms or Application Software installed on servers that do not meet Keysight's minimum required specification. If support services are required due to the causes above, Keysight will provide such services at Keysight's standard service rates.
- 9.6 Nonqualified Devices. Services are provided for qualified Hardware. Hardware not supplied or qualified by Keysight and Hardware for which Customer does not allow Keysight to incorporate engineering improvements is a nonqualified device. Customer is responsible for removing nonqualified devices to allow Keysight to service the qualified Hardware. If the performance of services is made more difficult or impaired because of a nonqualified device, Keysight will charge Customer for the increased efforts at Keysight's standard service rates.
- 9.7 Material not covered. Keysight is responsible only for the service of qualified Hardware under these Terms. Customer acknowledges that Keysight will not be responsible for the security, protection, or safe return of information, data, software, packaging, or other materials that may be provided by Customer together with qualified Hardware and/or Software sent to Keysight or provided access to by Customer to Keysight support engineers or Customer Care personnel providing Services pursuant to these Terms but are not subject to service under these Terms. Customer acknowledges its responsibility to remove, back up, or take precautions with respect to such materials and information.
- 9.8 Equipment Location. Service coverage under these Terms is specified in the Quote. Hardware relocation may result in additional Service charges, modified service response times, and is subject to availability.
- 9.9 Services do not cover Hardware with missing or altered serial numbers, lost or stolen Hardware, or Hardware requiring repair as a result of abuse, misuse, neglect, or problems with electrical power or where Hardware or Software has been installed or used otherwise than in accordance with the corresponding documentation provided by Keysight.
- 9.10 Non-Keysight software: All stand-alone, third-party software is provided by Keysight "AS IS" and with no warranty. Stand-alone, third-party software may be covered by a separate warranty provided by the third-party licensor of that software. If any Hardware or Software fails to operate substantially in accordance with its documentation as the result of any defect in third-party software, Keysight will use commercially reasonable efforts to remedy the defect, provided that such Hardware or Software (i) is covered under the Hardware warranty, Hardware Support, Software warranty, or Software Support, and (ii) is designated by Keysight as compatible with such third-party software.
- 9.11 In the event of a breach of Section 2 or Section 3 above (where Calibration is purchased under Section 3) of these Terms which has been validated and confirmed by Keysight, Customer may claim a 25% discount against the renewal of a Service of the same or higher Service Level for the Hardware impacted. The discount cannot be combined with any other discount or used for any other purpose and is limited to one claim per Term. In the event of loss or damage to the Hardware while in Keysight's possession, Keysight will repair or replace the Hardware.
- 9.12 Keysight is excused from and not liable for performance of its obligations herein for any occurrence beyond its reasonable control and without its fault or negligence including, but not limited to, acts of God, acts of the public enemy, regulations, acts or restraints of a government in either its sovereign or contractual capacity, epidemics, quarantine restrictions, strikes, lockouts, interruption or failure of utilities, or acts or omissions of common carriers.
- 9.13 For government customers requiring Services to be performed by same country nationals, Keysight will use reasonable endeavors to achieve this, however cannot guarantee. In such situation where support by a local country national is required, but not available, Keysight will inform Customer. No refund will be applied to the cost of the Service. 9.14 Keysight will store and use Customer's personal data in accordance with Keysight's Privacy Statement available at [www.keysight.com/go/privacy](http://www.keysight.com/go/privacy). Keysight will not sell, rent, or lease Customer's personal data to others.

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS****10. TERM AND TERMINATION**

- 10.1 Unless otherwise stated in a Statement of Work (or other applicable sale document) which includes Keysight installation services, coverage for Services under these Terms commences when (1) Keysight ships the Hardware, and/or (2) Keysight makes the Software and accompanying license available to Customer via tangible media or the Keysight web portal to access, download, install, and activate such Software. Services will terminate upon completion of the specified number of years of Services purchased as stated in the Term. On expiration of the original Term, Customer may purchase a renewal of Services. Any such renewal will be subject to these Terms for the Service Level purchased.
- 10.2 Cancellation is subject to Keysight's prior written consent, however, Keysight will be under no obligation to provide a refund. If these Terms are cancelled within the first twelve (12) months of coverage, Customer will still benefit from the limited warranty contained in Section 1 of these Terms for the remainder of the warranty period as is standard for that country.
- 10.3 Only the Customer authorized by Keysight to use the Hardware and/or Software may receive the corresponding Services. None of the Services may be assigned or transferred, directly or indirectly, by operation of law or otherwise except with Keysight's prior written consent, such consent not to be unreasonably withheld or delayed.

**11. RENEWALS**

- 11.1 Customer may renew the Services for one or more additional, successive Term(s), subject to payment of the applicable renewal fees and subject to the following conditions and limitations:
- Renewal fees and renewal term lengths will be determined by Keysight from time to time in its sole discretion.
  - Renewal terms must be continuous with no gaps in coverage. Any reinstatement of coverage after a gap in coverage is subject to Keysight's approval and, if granted, may be subject to an additional reinstatement charge, as determined by Keysight.
  - Certain Services may be renewed only when renewed together with certain other Services. Please contact the Support Renewals team for an explanation of these dependencies.
- 11.2 Notwithstanding anything in these Terms to the contrary, on and after the Extended Service Period published on <https://support.keysight.com/s/service-catalog>, or End of Life published on [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) for Basic, Essential, or Enterprise, Keysight may refuse to provide changes to correct defects in Core Software or Application Software. Technical Support will be provided where included in the Offering on a reasonable efforts basis. Repair services will be provided in a timely manner using commercially reasonable efforts, but may not meet the terms of the purchased Offering.
- 11.3 Keysight may, at any time and in its sole discretion, cease offering renewal terms for any of the Services, refuse to renew any of the Services, or condition any such renewal upon Customer's acceptance of terms and conditions that are in addition to, or different than, these Terms.

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS**

本サポート規約（以下「本規約」といいます）は、KeysightCare ブランド、「Basic」、「Essential」および「Enterprise」サービスならびに「Silver」、「Gold」および「Platinum」サービス（以下「サポート」といいます）を規定します。サポートは、サービス、ハードウェアおよびソフトウェア（以下に定義されます）の、キーサイトが発行する見積書および契約明細書（以下「見積書」といいます）に明記されます。「サービス」とは、本規約に記載される修理、校正、ファームウェアおよびコアソフトウェアアップデート、テクニカルサポート、アプリケーションソフトウェアサポートをいいます。

「ハードウェア」とは、測定器や装置をいいます。「ソフトウェア」とは、ファームウェア、コアソフトウェアおよび／またはアプリケーションソフトウェアをいいます。「ファームウェア」および「コアソフトウェア」とは、ハードウェアが正常な動作をするためにインストールされたオペレーティングソフトをいい、アプリケーションソフトウェアは含みません。「アプリケーションソフトウェア」とは、内蔵またはスタンドアロンを問わず、追加費用にて購入していただく、プラットフォーム、アプリケーション、プログラム環境、ユーティリティをいい、キーサイト製品ではないソフトウェアは含みません。「契約期間」とは、見積書に記載され、お客様が購入したサービスの期間（年・月の単位）をいいます。「サービスレベル」とは、お客様が購入したサービス対象の範囲をいい、見積書に明記され、その詳細は「サービス説明書」という文書に記載されます。「サービス説明書」とは、サービスの実施内容を記述した、ハードウェアもしくはソフトウェアに付帯する文書またはKeysightCare の場合は[www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html](http://www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html)、「Basic」

「Essential」もしくは「Enterprise」の場合は[www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html)、「Silver」、「Gold」および「Platinum」の場合は[www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support)に特定される文書をいいます。「お客様」とは、見積書に記載されたエンドユーザー、または、キーサイト・チャンネル・パートナーを通してサービスをご購入された場合は、そのチャンネルパートナーのお客様（エンドユーザー）をいいます。「製品」とは見積書に記載されたハードウェアおよび／またはソフトウェアをいいます。サポートに含まれる、修理、校正、技術サポート等の個別サービスに関し、日本国内における実施要項を定める文書が別途存在する場合、その内容が適用されます。

**1. 保証**

キーサイト製品は国際保証の対象となります。その条件は [www.keysight.com/go/warranty\\_terms](http://www.keysight.com/go/warranty_terms) に掲載されており、本規約に適切に組み込まれています。

**2. 修理**

2.1 キーサイトはさまざまな修理サービスを提供しています。サービスの内容は製品により、提供方法は購入していただいたサービスレベルにより異なります。別段の記述がない限り、引き取り修理が基本となります。

2.1.1 **引き取り修理サービス**：キーサイトは、指定されたキーサイト・サービス・センターにて以下のサービスを実施し、または、キーサイトが認め、かつ定評のある業者に委託することもあります。キーサイトは、本規約の対象となるハードウェアを良好な状態に保つために必要な、作業、部品、材料を提供します。キーサイトは、自らの判断に基づきハードウェアを修理または交換します。修理の際、部品の交換が必要な場合、新しく使用する部品は新品または同等品を用い、取り除いた部品はキーサイトの所有物となります。サービス内容には、ハードウェアの故障や不具合の診断と修正が含まれます。修理したハードウェアは正常動作を検証するために動作確認をいたします。修理の際、改良を含む修正を施すこともあります。ハードウェアを交換する場合は、新品または再生品との交換となります。交換後のハードウェアには新しいシリアル番号が付与されます。

2.1.2 **交換サービス**：キーサイトは、自らの判断に基づき新品または交換用再生品を代替ハードウェアとして提供します。お客様のお持ちのハードウェアがキーサイトに届くと、代替品がお客様に発送されます。この際には、お客様のハードウェアをキーサイト・サービス・センターに発送して頂くことになります。代替ハードウェアは新たなシリアル番号が付与され、校正証明書添付し、新規購入品と同様、設定や言語は工場出荷時の初期値になります。返送されたハードウェアはすべて、キーサイトの所有物となります。交換用再生品は、1台ずつ正常動作を検証するため動作確認し、工場仕様に沿って再組立します。

2.1.3 **出張修理サービス**：キーサイトがお客様の設置先へ出張いたします。このサービスはハードウェアの故障と不具合の診断および修正が対象となります。サービス対象の期間中であれば、修理作業を開始し、相応の進展がある限りハードウェアが正常動作するまで継続します。追加部品等が必要であるとキーサイトが判断した場合、作業はいったん中断し、必要な追加部品等が準備でき次第再開します（発注時に選択できるサポートレベルは地域サポート体制により異なる場合があります）。ハードウェアによっては、お客様の設置先でキーサイトが修理を完了できないこともあります。この場合、キーサイトがそのハードウェアを必要に応じて取り外し、キーサイトは、お客様の設置先で適切な性能を達成できることを確認するために必要な一切のシステム検証テストを実行します。出張修理のレスポンスタイムはサービスレベルにより決まります。出張修理のレスポンスタイムは、キーサイトが出張修理の注文を認め、作成した日から、キーサイトがお客様の設置先に到着する日までの作業日数で測定されます。キーサイトは、サービスレベルに特定されるレスポンスタイムを守るために商取引上合理的な努力を払います。

2.1.4 **アドバンスド交換サービス**：Basic Support Planの対象となるハードウェアは、(i) キーサイトが当該ハードウェアを最初に出荷した日の翌日から90日以内に、上記の方法で当該ハードウェアが欠陥品である可能性があることをお客様がキーサイトカスタマーサポートに通知した場合、アドバンスド交換サービスを受けることができます。その後、上記第2.1.1条に従って修理が行われます。本第2.1.4条に基づくあらゆる修理依頼には、キーサイトカスタマーサポートが当該ハードウェアに関して発行する返却承認RMA番号（以下「RMA」といいます）が必要となります。「アドバンスド交換サービス」とは、お客様の要請により、キーサイトが商業取引上合理的な努力を払い、キーサイトが当該RMAを発行してから2営業日以内に交換用ハードウェアの出荷を開始することをいいます。お客様がアドバンスド交換サービスを利用する場合、お客様は、欠陥品である可能性があるハードウェア（以下「欠陥品」といいます）を、お客様が交換用ハードウェアを受領してから15日以内に上記の指示に従いキーサイトに返却する必要があります。返却しない場合、お客様は、交換品につき、キーサイトのその時点で最新の該当する定価を請求されます（また、その支払いに同意します）。欠陥品の所有権は、キーサイトが当該欠陥品を受領した時点でキーサイトに移転し

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS**

ます。お客様は、交換用ハードウェアが、再生品である場合があり、および／または（実質的に類似するモデルである限りにおいて）欠陥品とは異なるモデルである場合があることを認めます。上記にかかわらず、お客様が「Essential」または「Enterprise」のサポートを購入した場合、ハードウェアは契約期間中においてアドバンスド交換サービスの対象となります。

2.2 **ターンアラウンドタイム**：引き取り修理のターンアラウンドタイムはサービスレベルに基づいて決まります。ターンアラウンドタイムは、修理を行うキーサイト・サービス・センターがハードウェアを受け取り、それをキーサイト・サービス・センターから出荷するまでの営業日の日数とします。キーサイトはターンアラウンドタイムを守るために業務上合理的なあらゆる努力をします。ターンアラウンドタイムには出荷や通関手続きにかかる時間は含まれません。

2.3 （サポートが保証する）修理サービスの対象とならないハードウェアと国や地域があります。対象となるハードウェアと国や地域については、購入前にキーサイトにご確認ください。

2.4 **営業時間**：指定されたキーサイト・サービス・センターでの修理は、月曜日から金曜日までのキーサイトの通常営業時間に行われます。「営業時間」は、キーサイトのウェブサイト（[www.keysight.com/us/en/support.html](http://www.keysight.com/us/en/support.html)）に掲載されます。

### 3. 校正

3.1 サービスの 1 つとしての校正は、ハードウェアが校正可能であり、かつ、購入していただいたサービスレベルが校正を含むときに限り実施可能となります。校正では、お客様のハードウェアの性能を既知の確度を有する標準機器と比較します。キーサイトは、製造元工場がもともと設定した手順、または計量学の見地から合理的と思われる手順に沿って校正を行います。ハードウェアが仕様を満たすように行う調整は製品の校正サービスに含まれます。校正に伴い実施した測定は適切な国家標準にトレーサブルです。校正は、製造元工場が推奨する時間間隔で行います。校正が、購入していただいたサービスレベルに含まれる場合、契約期間中、12 か月に最大 1 回の校正を受けることができます。契約期間中の 12 か月内にお客様がハードウェアを提供されない場合、校正を受ける権利は消滅し、かつ、返金の対象とはなりません。本規約の対象となるハードウェアは、必要に応じて校正を行い、該当する場合は、契約期間中キーサイトが実施した修理の後に校正を行います。

3.2 キーサイトは 2 通りの校正サービスを提供します。利用可能なサービスは製品により異なり、提供方法はサービスレベルに基づき決まります。

3.2.1 **引取り校正サービス**：キーサイトは、指定されたキーサイト・サービス・センターにてハードウェアの校正を実施し、または、キーサイトが認め、かつ定評のある業者に委託することもあります。キーサイトが別途文書にて明示しない限り、キーサイトへのお荷およびキーサイトからの返送に関する一切の輸送はお客様が責任を負います。

3.2.2 **出張校正サービス**：キーサイトがお客様の設置先でハードウェアの校正を行います。ハードウェアによっては、お客様の設置先でキーサイトが校正を完了できない場合があります。この場合、キーサイトがハードウェアを（必要であれば取り外した後）お客様の設置先とキーサイト・サービス・センター間の運送をいたします。お客様の設置先へ返送後、キーサイトは、お客様の設置先で適切な性能を達成できることを確認するために必要な一切のシステム検証テストを実行します。出張校正のレスポンスタイムはサービスレベルにより決まります。出張修理のレスポンスタイムは、サービスの申し込みを受領した日からキーサイトがお客様のサイトに到着した日までの営業日で計算します。

3.3 キーサイトは、製造元工場が定めた仕様に関し、ハードウェアの性能を既知の誤差を有する標準機器と比較することで確認した校正証明書を添付します。この証明書には校正時に測定した環境条件も記載されます。この証明書は、適切な品質標準に規定されているように、必要な項目がすべて記載されます。

3.4 キーサイトは、ハードウェアをお客様へ返送する際、ハードウェアの性能測定値を記載した校正試験成績書を添付します。仕様外れ（OOS）ハードウェアについては、修理を必要としない場合、校正試験成績書は調整後のハードウェアの性能データを反映します。校正に先立ち修理を行った場合、校正試験成績書はその修理や修理に伴う調整を実施した後のハードウェアの性能データを反映します。校正完了後、各ハードウェアに校正実施日、校正有効期限、校正証明書番号、ハードウェアのシリアル番号を表示した校正ラベルが貼付されます。

3.5 キーサイトは、校正試験成績書とラベルに加えて、すべてのOOS ハードウェアに対して、可能であれば、キーサイトにて実施した校正・調整過程で取得したすべての調整前のデータを記載した校正試験成績書も別途添付します。可能な範囲で、お求めに応じて、お客様に校正中に特定され実施された修理のための事前調整データを提供いたします。

3.6 校正サービスの開始日および完了日については、お客様とキーサイトの担当者が、お互いに都合の良い日を決めます。納品予定日は、お客様からの校正依頼をキーサイトが受け付けた時点で確定します。ターンアラウンドタイムは、校正を行うキーサイト・サービス・センターがハードウェアを受け取り、それをキーサイト・サービス・センターから出荷するまでの所要日数とします。キーサイトはターンアラウンドタイムを守るために、業務上合理的なあらゆる努力をいたします。校正の際は、お客様に必ず事前の日程調整をしていただくことになります。ターンアラウンドタイムには出荷や通関手続きにかかる時間は含まれません。

3.7 **精度許容外（Out of Tolerance）の通知**。お客様のハードウェアを校正するために使用する試験・測定装置に、お客様のハードウェアが仕様を満たさなくなる可能性が生じるほどの著しい精度許容外（Out of Tolerance）が見つかった場合、キーサイトはこれを文書にてお客様に通知します。キーサイトがお客様のハードウェアが著しい許容誤差外れにより影響を受けていると判断した場合、キーサイトは無償でそのハードウェアを再校正します。

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS****4. 予防的保全**

サービスレベルが予防的保全を含むとされる場合、予防的保全は予防的保全が必要なハードウェアの清掃、調整、注油、検査、試験を含みます。キーサイトは、お客様と合意したスケジュール、または修理や校正のサービス時に合わせて予防的保全作業を行います。予防的保全が含まれない場合、お客様は、キーサイトが提供したハードウェアに付帯する操作マニュアルまたは指示書に従い、これに記載される頻度で、予防的保全を行うことが要求されます。

**5. 不具合の修正、ファームウェアおよびソフトウェア**

キーサイトは、契約期間中、KeysightCareの「Assured」または「Enhanced」および「Basic」、「Essential」または「Enterprise」対象であるハードウェアすべてについて、オンラインポータルで当該製品のお客様登録の完了後、お客様にファームウェアおよびソフトウェアのアップデート通知を提供します。アップデート通知には、キーサイトが提供するバグの修正、ファームウェアおよびソフトウェアのアップデート内容が記述されます。「バグの修正」とは、ファームウェアおよびソフトウェアのパッチ、修正、脆弱性への対策およびバグの修正をいいます。バグの修正は、すべてのお客様に追加費用が請求されることなく提供されます。お客様がソフトウェアのサブスクリプションを購入されている場合、契約期間中にリリースされるソフトウェアのアップデートもお客様に提供するものとします。「アップデート」とは、キーサイトが提供するソフトウェアに機能または性能を追加する修正および改良をいいます。アップデート通知に別途記載されている場合を除き、「アップデート」という用語には、ファームウェアおよびアプリケーションソフトウェアの修正、改良またはアップグレードは含まれず、またキーサイト以外のオペレーティングシステムには適用されません。

**6. テクニカルサポート**

6.1 ナレッジセンターやサポートポータルへアクセスするためには、オンラインでの登録が必要です。KeysightCareまたは「Silver」、「Gold」および「Platinum」の場合は[Keysight.com](https://www.keysight.com/RegistrationPage)の登録ページ ([Keysight.com Registration Page](https://www.keysight.com/RegistrationPage)) にて、「Basic」、「Essential」または「Enterprise」の場合は[www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](https://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html)にてご登録ください。ナレッジセンターやサポートポータルへのアクセスは、購入されるサービスレベルに基づきます。

6.2 第9条に掲げるサービスの制限はありますが、キーサイトは、お客様が購入し、またはライセンスが付与されたハードウェアやソフトウェアの運用についてお客様を支援する技術サポートを提供します（以下これらを「テクニカルサポート」といいます）。テクニカルサポートは契約期間中に限り提供され、テクニカルサポートを受けるためには、お客様は、対象となる製品の本来の所有者またはライセンス取得者であることをキーサイトに登録していただく必要があります。キーサイトが自ら例外を認める場合を除き、一切のテクニカルサポートは、サービス説明書に指定される電話、電子メール、ナレッジセンターやサポートポータル等を利用してリモートで実施します。さらに、第9条で記載される事項を除き、またはキーサイトが単独で例外を認める場合を除き、テクニカルサポートはキーサイトの営業時間に限り提供されます。キーサイトコンタクトセンターのお問い合わせ先の確認やご購入、またはライセンスを取得されたハードウェアやソフトウェアに関するオンラインのテクニカルサポート資料の入手をご希望される場合は、サービス説明書に指定されているナレッジセンターやサポートポータルをご参照ください。

6.3 テクニカルサポートを実施するときの最初のレスポンスタイムはサービスレベルに基づき決まります。お客様がソフトウェアサポートのみにご加入の場合、サービス説明書に記述されたレスポンスタイムが適用されます。サービス説明書に別段の記述がない限り、レスポンスタイムとは、サポート依頼の第一報を有効なものとして受け付けた時点から、キーサイトからの相応の初回回答までに経過した営業時間（2.4項を参照）で測ります。キーサイトはレスポンスタイムを守るため業務上合理的な努力を払います。ハードウェアにインストールされたソフトウェアとハードウェアそのものがテクニカルサポートの対象となっている場合、お客様にとって最も条件の良いサービスレベルを適用します。

6.4 サポートの中には出張を伴う対応を含むものがあります。国内にサポート体制があれば、キーサイトが単独の判断で、リモートで再現することができないお客様固有の使用法に関連する問題の解決のために同国内のアプリケーションエンジニアがお客様の設置先へ出張し、対面でサポートすることが可能です。この出張によるテクニカルサポートには次のいずれのサービスも含まれません：現地トレーニング、設置、コンサルティング、修理、校正。詳細は[www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](https://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription)、「Basic」、「Essential」および「Enterprise」の場合は[www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](https://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support)のKeysightCare サービス説明書をご覧ください。

6.5 サポートの中には週7日・1日24時間のテクニカルサポートに対応するものもありますが、この場合は英語でのサポートに限りです。詳細は[www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](https://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription)、「Basic」、「Essential」および「Enterprise」の場合は[www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](https://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support)のKeysightCare サービス説明書をご覧ください。

6.6 ナレッジセンターやサポートポータルにアクセスする際、お客様には次の点をお守りいただく義務があります。(i) お客様のご利用目的に沿って、ナレッジセンターやサポートポータルにアクセスできる担当者を管理すること。(ii) ログインアカウントやパスワードを保護し、本契約内容を遵守すること。(iii) 一切のデータの正確さ、品質、完全性、合法性、信頼性、妥当性を確保すること。(iv) ナレッジセンターやサポートポータルの不正アクセスや不正利用を防ぐために業務上合理的な取り組みを行い、そのような不正が生じた場合これをキーサイトに直ちに報告すること。(v) ナレッジセンターやサポートポータルを利用する場合、適用すべき条例や国内外の法律、政府の規制すべてに従うこと。これには、管轄に関わらず、機密情報や個人が特定できる情報を含むデータの取扱、処理、保護に関するあらゆる法律や政府の規制が含まれます。お客様はナレッジセンターやサポートポータルを御社内の事業のためにのみ利用するものであり、次に掲げることは禁止します。(i) ナレッジセンターやサポートポータルに関し、(キーサイトの競合会社を含む)第三者へ、ライセンスまたはサブライセンスを与え、販売し、再販し、貸与し、賃貸し、譲渡し、割り当て、または配布すること、あるいは、商用目的に利用し、または(キーサイトの競合会社を含む)第三者が利用できるようにすること。(ii) 第三者の著作権、特許、商標、企業秘密、その他の所有権を侵害する資料を保存または送信するためにナレッジセンターやサポートポータルを利用すること。(iii) ウィルス、トロイの木馬、ワーム、タイムボム、その他同様の有害なソフトウェア、データまたはプログラムを保存または送信するためにナレッジセンターやサポートポータルを利用すること。(iv) ナレッジセンターやサポートポータルまたはこれに含まれる第三者のデータの完全性や有効

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS**

性を損ない、または失わせること。(v) ナレッジセンターやサポートポータル、あるいはこれらにリンクする資料、他のアカウント、コンピュータシステムやネットワークへの不正なアクセスを図ること。

- 6.7 お客様は、データの安全性が十分に保たれ保護されるよう適切な措置をとる義務を負います。キーサイトは、ナレッジセンターやサポートポータルに対しては、定期的にシステム全体のバックアッププロセスを走らせています。しかし、お客様には、電子データの保存やインターネットを用いたデータ伝送には常にリスクがあることをご理解いただき、理由に関わらず、データが消失または棄損した場合、ナレッジセンターやサポートポータルへ保存し、またはこれらを通して得たデータのバックアップに関してはお客様ご自身の責任となることをご了承いただきます。お客様がナレッジセンターやサポートポータルを用いて保存または送信したいかなるデータについても、キーサイトがこれを再生または回復する責任は一切ございません。

**7. KeysightCare アプリケーションソフトウェアサポート**

- 7.1 お客様がアプリケーションソフトウェアに係る KeysightCare、「Silver」、「Gold」、「Platinum」、「Basic」、「Essential」もしくは「Enterprise」のサポートサービスを購入されている場合、キーサイトは、契約期間中にキーサイトがアプリケーションソフトウェアに対してリリースしたアプリケーションソフトウェアアップデートをお客様が利用できるようにします。「アプリケーションソフトウェアアップデート」とは、最新版のアプリケーションソフトウェアに関してキーサイトが単独の判断で提供する、修正、パッチ、脆弱性への対策、バグの修正、エンハンスメント、及び最新版のアプリケーションソフトウェアに機能または性能を追加する改良および新機能をいいます。一部の機能および改良点については、当該新機能を有効にするために追加費用を伴う新たな製品ライセンスが必要となる場合があります。本規約に基づいてアプリケーションソフトウェアに対して提供されるすべてのアプリケーションソフトウェアアップデートは、当該アプリケーションソフトウェアの一部とみなされ、当該アプリケーションソフトウェアに適用されるソフトウェアエンドユーザーライセンス契約の条件のもとでお客様に提供されます。
- 7.2 メールによるアプリケーションソフトウェアアップデートの通知は、アプリケーションソフトウェアのKeysightCareまたは「Basic」、「Essential」もしくは「Enterprise」の契約が有効で、かつ、そのような通知を受けるよう登録されたすべてのお客様に送られます。アプリケーションソフトウェアアップデート通知には、新しくリリースされたソフトウェアの新機能、改良点、更新内容、および新規リリースソフトウェアのダウンロード方法が記述されています。
- 7.3 キーサイトは、キーサイトが販売した時点のアプリケーションソフトウェアの構成に基づき、提供するアプリケーションソフトウェアアップデートの対象を決定します。対象となるアプリケーションソフトウェアのアップデートが可能になると、その旨をお客様にお知らせします。
- 7.4 お客様が「Enterprise」サポート（24時間年中無休）を購入された場合、上記に加えて、キーサイトは、お客様の要請により、暦四半期に1回を限度として、お客様とキーサイトが合意した日時および場所においてお客様とミーティングするシニアサポート担当者を割り当てます（以下、この担当者を行うミーティングを「サポート担当者ミーティング」といいます）。かかるサポート担当者ミーティングでは、当該製品に関するお客様の既存のおよび終了した技術サポートケース、サポートサービスについて、キーサイトがそのサポートを改善するためのお客様からの提案、ならびにお客様の利益となる可能性のあるキーサイトのサポートサービスの最新の改善または予想される改善について話し合います。特定の暦四半期に係るサポート担当者ミーティングのお客様の権利は、当該暦四半期の末日をもって失効し、翌四半期以降に発生または繰り越すことはできません。ハードウェアが「Enterprise」の24時間年中無休サポートの対象である限り、当該製品はアドバンスド交換サービスの対象となります。アドバンスド交換サービスの利用は、カスタマーサポートによる当該製品のRMA番号の発行が条件となります。

**8. お客様の責任**

- 8.1 サービスを受ける前や受けている間、お客様は次に掲げる義務を負います。

- ハードウェアの操作マニュアルに記述されているセルフテストやトラブルシューティングを実行する。
- モデル番号、オプション番号、シリアル番号、ソフトウェアバージョン番号、ホスト ID、発生している不具合の説明、関連する不具合の履歴、サポート契約番号、お客様の氏名、連絡先情報および返送先住所を文書にて提供する。
- キーサイトがお客様の設置先でハードウェアの引き取りができない限り、キーサイトが指定するキーサイト・サービス・センターへの発送と、キーサイトからの返送はお客様の責任となります。
- 輸送中のダメージを避けるために、納品時に使用した段ボール箱または同等の輸送用段ボール箱（静電気防止袋（もしあれば）を含む）を用いてハードウェアを注意深く梱包する。
- 交換サービスに基づき交換されるハードウェアについては、お客様が現在お持ちのハードウェアをキーサイトに返送する前に、アクセサリ類はすべて取り除く。これは、アクセサリ類すべてをお客様に返送することを保証できないためです。
- 確認テストや診断テストを実行し、かつ、問題の診断についてキーサイトのサポートエンジニアを電話で支援することができ、お客様側のサポートエンジニアまたはテストエンジニアを任命していただきます。

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS**

- 可能であれば、製品が対応する適切な方法を用いてキーサイトが製品にリモートアクセスできるよう、お客様にご協力いただきます。このとき、製品へのリモートアクセスをするための通信に必要な機器はお客様の費用で提供していただきます。お客様は、リモートアクセスを実施するために必要なアップグレード、変更、修正を行う責任を負います。キーサイトがリモートサポートを提供するための準備作業中、またはリモートサポート実施中に発生した予期せぬ不具合、コンピュータのシャットダウン、クラッシュ、またはシステム不具合によるお客様の情報や機器への損害に対してキーサイトは責任を負いません。
  - サポートに付随して発生する通信費はお客様に負担していただきます。
  - 最終的な解決策を検討する間、応急作業や不具合の回避策の実施はお客様に責任を負っていただきます。
  - キーサイトから合理的な要請をした場合、それに応じてキーサイトがお客様の設置先へ適時訪問することをお客様に認めていただきます。
  - 修理、校正、アップデート、ファームウェアおよびコアソフトウェアアップデート、またはアプリケーションソフトウェアアップデートのスケジュールはすべて、お客様がご自身の業務内で立てていただきます。このスケジュールにより生じた一切の責任をキーサイトは負わないことを、お客様にはご了承ください。
- 8.2 データの復元：ファイル、データ、プログラムを対象のハードウェアやソフトウェアの外部に保存し、これらが消失または書き換えられたときの復元に備えた準備につきましては、お客様に責任を負っていただきます。
- 8.3 お客様には、KeysightCare、「Silver」、「Gold」または「Platinum」の場合はキーサイトのサポートポータル <https://KeysightCare.keysight.com>、「Basic」、「Essential」または「Enterprise」の場合は [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) にアクセスし、サービスを受けることができるようにしていただきます。キーサイトのサポートポータルでは、サービスの申し込み、ナレッジセンターのコンテンツの閲覧、申し込み済みサポートの進捗状況の確認をオンラインで行うことができます。このサービスはKeysightCare のサービスレベルが「Assured」以上の場合に含まれます。
9. サービスの制限
- 9.1 本サービスの対象外となるソフトウェアやハードウェア、またはお客様のネットワークの問題に関わる一切の保全サービスに対しては、キーサイトの通常のサービス料金を適用します。
- 9.2 製品の適格性。明確に指定されたハードウェアとソフトウェアに限りサポートの対象となります。
- 9.3 キーサイトが提供するテクニカルサポートの対象となるアプリケーションソフトウェアやコアソフトウェアのバージョンは、現行版、現行版の1つ前(N-1)、およびそのまた 1つ前(N-2)のバージョンに限りします。
- 9.4 最大使用時間による制約。（データシートまたは操作マニュアルに規定されている）最大使用率を超えて運用したハードウェアはKeysightCare サポートの対象とはならず、作業に要した時間と材料に基づいて費用を請求させていただきます。
- 9.5 キーサイト以外が提供する媒体、付属品、消耗品。(1)キーサイト以外が提供し、または、たとえキーサイトが提供しても本規約に基づくサービスの対象となるハードウェア用に設計されていない媒体、付属品、消耗品の使用により生じたハードウェアの修理、ならびに(2)キーサイトが規定する最低限の要件を満たさないサーバーにインストールされたアプリケーションソフトウェアの補修はサービスの対象となりません。このような原因でサポートサービスが必要な場合、キーサイトは、キーサイトの標準サービス料金で対応するサービスを提供します。
- 9.6 非適格の機器。条件を満たす（適格）ハードウェアに限りサービスの対象とします。(1)キーサイトが提供しない、または適格としないハードウェアと、(2)お客様がキーサイトに対して技術的改善を実施することを認めないハードウェアは非適格となります。キーサイトが適格ハードウェアに対しサービスを実施できるよう、お客様は非適格機器を取り除く責任を負います。非適格機器によりサービスの実施が困難になり、または阻害される場合、そのために生じた追加工数に対し、キーサイトは、キーサイトの標準サービス料金にて請求をさせていただきます。
- 9.7 対象外の物品、データ等。キーサイトは、本規約の条件を満たすハードウェアに対するサービスに限り責任を負います。(1)お客様から送られた適格ハードウェアやソフトウェアと共に送られ、または(2)本規約に基づきサービスを提供するキーサイトのサポートエンジニアやカスタマーサービス担当者にお客様からアクセス権を与えられた、情報、データ、ソフトウェア、梱包材等が本規約に基づくサービスの対象外の場合、これらの安全性の確保、保護、返却に関し、キーサイトは責任を負わないことをお客様にはご了承ください。このような物品や情報を取り除き、バックアップを取り、または必要な措置をとる責任はお客様が負うということをご承ください。
- 9.8 機器の所在：本規約のサービスは、見積書に明記されている。ハードウェアを移動すると追加のサービス料が発生し、サービスのレスポンスタイムが変更される可能性があり、また引越された場合サービスを受けられなくなることもあります。
- 9.9 シリアル番号が不明または変更されたハードウェア、紛失または盗まれたハードウェア、不正使用、誤用、怠慢、電源の問題の結果、またはハードウェアやソフトウェアをキーサイトが提供する文書に従わない形でインストールまたは使用した結果として修理を必要とするハードウェアはサービスの対象外となります。
- 9.10 キーサイト製品以外のソフトウェア：すべてのスタンドアロンのサードパーティソフトウェアは、「現状有姿」かつ無保証で、キー

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE, and SILVER/GOLD/PLATINUM – SUPPORT TERMS AND CONDITIONS**

サイトによって提供されます。スタンドアロンのサードパーティソフトウェアは、当該ソフトウェアのサードパーティライセンスが提供する別個の保証の対象となる場合があります。サードパーティソフトウェアの不具合により、ハードウェアまたはソフトウェアがそのドキュメンテーションに従って実質的に動作しない場合、キーサイトは、当該ハードウェアまたはソフトウェアが (i) ハードウェア保証、ハードウェアサポート、ソフトウェア保証、またはソフトウェアサポートの対象であり、(ii) キーサイトが当該サードパーティソフトウェアと互換性があると指定する場合に限り、商取引上合理的な努力を払ってかかる不具合を修正します。

- 9.11 キーサイトが有効性を確認し承諾した本規約の上記の第 2 条または第3 条（第3 条に基づき校正サービスを購入された場合）に対する違反が発生した場合、お客様は、影響を受けたハードウェアに対する同等またはより上位のレベルのサービスへの更新に対し、25%の値引きを請求することができます。この値引きは、他のいかなる値引きと併用することも、他のいかなる目的にも使用できず、かつ、値引きの請求は契約期間中 1 度限りに制限されます。キーサイトが預かりしている間にハードウェアの消失または損害が発生した場合、キーサイトはそのハードウェアを修理し、または代替品を提供します。
- 9.12 不可抗力。キーサイトは、自身の責または過失なく、自身の合理的な支配の及ばない出来事（天変地異、内乱、政府の裁量または行為能力に基づく規則、行為または制限、伝染病、検疫制限、ストライキ、ロックアウト、ライフラインの遮断もしくは停止、または運送業者の作為もしくは不作為を含むが、これらに限定されない）に対して、本規定の義務の履行を免責され、義務の履行について責任を負いません。
- 9.13 政府がお客様として、同国国籍を有する担当者にサービスの実施を求める場合、キーサイトはこれに対応するために合理的な努力をしますが、確約はできません。現地の国籍を有する担当者によるサポートが求められるもののキーサイトが対応できない場合、キーサイトはこれをお客様にお知らせします。サービス料の返金には対応いたしません。
- 9.14 キーサイトはお客様の個人データを、「キーサイトのプライバシーに関する声明」（[www.keysight.com/go/privacy](http://www.keysight.com/go/privacy)）に掲載）に沿って保存し利用します。キーサイトがお客様の個人データを他者に販売、貸与、または賃貸することはありません。
10. 契約期間と満了
- 10.1 キーサイトのインストールサービスを含むStatement of Work（お見積り仕様書又は見積内訳書等を含む。またはその他の該当する売買関連文書）に別段の記載がない限り、本規約に基づくサービスの提供は、(1)キーサイトがハードウェアを出荷した時点、および/または(2)キーサイトが有形的媒体もしくはキーサイトのウェブポータルを通じてソフトウェアおよび付属ライセンスをお客様に提供し、当該ソフトウェアへのアクセス、ダウンロード、インストール、および有効化を可能にした時点から開始されます。サービスは、契約期間として記載された、購入したサービスの規定年数に達した時点で満了となります。当初の契約期間の満了時に、お客様はサービスの更新を購入することができます。かかる更新は、購入されるサービスレベルに応じた本規約の条件が適用されます。
- 10.2 本KeysightCare 契約の解約にはキーサイトの事前の書面による承諾を要しますが、キーサイトに返金の義務はありません。保証期間の開始から12 か月以内に本規約が解約された場合、お客様は残存する保証期間の間、同国内で標準となる本規約の第 1 条に含まれる限定的な保証を受けることができます。
- 10.3 該当するハードウェアやソフトウェアを使うことをキーサイトが認めたお客様だけが、対応するサービスを受けることができます。書面によるキーサイトの事前の同意がない限り、いかなるサービスも、法律を適用することで直接、間接を問わず譲渡することはできません。このとき、キーサイトは不当に同意を保留し、または延期することはありません。
11. 更新
- 11.1 お客様は更新料を支払い、下記の条件と制約を前提に、引き続き、1 契約期間または複数の契約期間延長することができます。
- 更新料や更新期間は、キーサイトが単独にいつでも変更できます。
  - 直近の契約から、休止期間を置くことなく継続して更新していただきます。休止状態から契約を再開する場合はキーサイトの承認を必要とし、承認された場合、キーサイトの判断により再開のための費用のお支払いを別途お願いすることがあります。
  - サービスによっては、他の特定のサービスと同時に更新していただく場合があります。これらの組み合わせについてはサポート更新担当にお問い合わせください。
- 11.2 本規約にこれと異なる定めがあったとしても、<https://support.keysight.com/s/service-catalog>に掲載された延長サービス期間または「Basic」、「Essential」もしくは「Enterprise」の場合は[www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html)に掲載されたサポート終了以降、キーサイトは当該コアソフトウェア またはアプリケーションソフトウェアの不具合を修正するための変更の提供を断ることができます。テクニカルサポートは、サポート に含まれている場合に提供されます合理的な努力に基づいて。修理サービスは、商業的に合理的な努力を払って適時に提供されますが、購入されたサポートの条件を満たせない場合があります。
- 11.3 キーサイトは、いつでも自らの裁量で、サービスの契約期間の更新を停止し、サービスの更新を拒否し、または、本規約の条項の追加や変更をお客様が承諾することを更新の条件とすることができます。

## KeysightCare, 베이직/에센셜/엔터프라이즈 및 SILVER/GOLD/PLATINUM 지원서비스 약관

본 지원 약관(“약관”)은 KeysightCare 브랜드 지원 서비스, 베이직, 에센셜, 엔터프라이즈 지원 서비스, 그리고 Silver, Gold 및 Platinum 지원 서비스 (“제품품”)에 적용됩니다. 제품품은 아래와 같이 정의된 서비스, 하드웨어 및 소프트웨어에 대한 Keysight 견적 및 주문 확인서(“견적서”)에서 식별됩니다. “서비스”는 여기서 설명하는 수리, 교정, 펌웨어 및 핵심 소프트웨어 업데이트, 기술 지원 및/또는 애플리케이션 소프트웨어 지원을 의미하고, “하드웨어”는 장치나 기기를 의미하며, “소프트웨어”는 펌웨어, 핵심 소프트웨어 및/또는 애플리케이션 소프트웨어를 의미합니다. “펌웨어” 및 “핵심소프트웨어”는 표준운동을 지원하기 위해 하드웨어에 설치되는 운영 소프트웨어를 의미하며, 애플리케이션 소프트웨어는 제외됩니다. “애플리케이션 소프트웨어”는 타사 소프트웨어를 제외하고 플랫폼, 애플리케이션, 프로그래밍 환경, 유틸리티, 내장 또는 독립형 소프트웨어로서 추가 비용을 지불하고 구입하는 것을 의미합니다. “계약기간”이란 고객이 견적서에 기입하여 구입하는 서비스의 개월 수 또는 연수를 의미합니다. “서비스 레벨”이란 견적서에서 식별되어 고객이 구입하고 서비스 명세서에 자세히 설명된 보장 범위를 의미합니다. “서비스 명세서”는 서비스 수행 방법을 설명하는 문서로, 하드웨어 및/또는 소프트웨어와 함께 제공되거나 KeysightCare의 경우 [www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html](http://www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html) 에, 베이직, 에센셜 또는 엔터프라이즈의 경우 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) 또는 Silver, Gold or Platinum 의 경우 [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support)에 달리 명시된 문서로 제공됩니다. “고객”은 견적서에 명시된 최종사용자 또는 Keysight 채널 파트너를 통해 서비스를 구입하는 경우 해당 채널 파트너의 최종 사용자를 의미합니다. “제품”은 견적서에 언급된 하드웨어 및/또는 소프트웨어를 의미합니다.

### 1. 보증

각 제품품에 대해 글로벌 보증을 제공합니다. 글로벌 보증 조건은 [www.keysight.com/go/warranty\\_terms](http://www.keysight.com/go/warranty_terms)에서 확인할 수 있고 참조를 통해 본 약관에 포함됩니다.

### 2. 수리

2.1 Keysight는 다양한 수리 서비스를 제공합니다. 서비스 가용성은 제품마다 다르며, 제공 방식은 구입한 서비스 레벨을 기준으로 결정됩니다. 별도 명시가 없는 한, 기본 수리 서비스 방식은 ‘Return to Keysight Repair Service’ 입니다.

2.1.1 Return to Keysight Repair Service. Keysight는 지정된 Keysight 고객 서비스 센터에서 아래의 서비스를 제공하거나, 또는 이름 있는 자격을 갖춘 하청업체를 선정할 수 있습니다. Keysight는 본 약관의 적용 대상인 하드웨어를 양호한 작동 상태로 유지하는 데 필요한 모든 인력, 부품 및 자재를 제공할 것입니다. Keysight는 재량에 따라 하드웨어를 수리하거나 교체할 수 있습니다. 하드웨어를 수리하는 경우 교체 부품은 신품이거나 동등품으로 하며, 교체된 부품은 Keysight의 자산이 됩니다. 서비스에는 하드웨어 오작동 및 고장의 진단 및 수정 작업이 포함됩니다. 수리된 하드웨어는 검증을 통해 적절히 작동하는지 확인합니다. 수리 시에 엔지니어링 개선 수정사항을 설치할 수 있습니다. 하드웨어를 교체할 경우, 교체품은 신품이거나 리퍼 제품이 될 수 있습니다. 교체 하드웨어는 원래 제품과 다른 일련 번호를 갖습니다.

2.1.2 공장 교환 서비스. Keysight는 재량에 따라 공장 교환을 통해 신품 하드웨어 또는 리퍼 제품 교체 하드웨어를 제공합니다. 서비스를 받기 위해 원래 하드웨어를 Keysight에 반납할 경우, 공장에서 제공하는 대체품을 고객에게 제공하고, 원래의 하드웨어는 Keysight 서비스 센터로 보냅니다. 공장에서 제공하는 대체 하드웨어는 원래 제품과 다른 일련 번호를 갖고, 교정 확인서가 포함되어 있으며, 새로 구입한 제품과 유사하게 원래 공장 기본 설정과 언어로 되어 있습니다. 모든 반납된 하드웨어는 Keysight의 자산이 됩니다. 각각의 대체용 하드웨어 리퍼 제품은 적절히 작동하는지 검증되며, 공장 사양에 따라 재구축됩니다.

2.1.3 현장 수리 서비스. Keysight가 고객의 현장으로 방문하며, 이 서비스에는 하드웨어 오작동 및 고장의 진단 및 수정 작업이 포함됩니다. 수리 서비스는 보장 기간 중에 시작되며, 합리적으로 진행되면 하드웨어가 작동될 때까지 중단 없이 진행됩니다. Keysight의 판단으로 추가 부품이나 리소스가 필요할 경우, 서비스가 중단되고 해당 부품이나 서비스가 확보되는 즉시 재개됩니다(주문 당시 서비스 레벨의 가능 여부는 현지 리소스에 따라 달라짐). 특정 하드웨어의 경우 고객 현장에서 수리 작업이 완료되지 못할 수도 있습니다. 이 경우, Keysight는 서비스 수행을 위해 하드웨어를 탈거하여 Keysight 고객 서비스 센터로 보낸 후 반환할 수 있습니다. 되돌아오면 Keysight는 적절한 현장 성능을 확인하기 위해 필요한 모든 시스템 검증 테스트를 수행합니다. 현장 수리의 경우 대응 시간은 서비스 레벨에 따라 결정됩니다. 현장 수리 대응 시간은 Keysight가 현장 작업 주문을 검증 및 생성한 시점부터 Keysight가 고객 현장에 도착하는 날까지의 영업일을 기준으로 측정합니다. Keysight는 서비스 레벨에서 지정한 대응 시간을 충족하기 위해 상업적으로 합리적인

**KeysightCare, 베이직/에센셜/엔터프라이즈 및 SILVER/GOLD/PLATINUM 지원서비스 약관**

노력을 기울일 것입니다.

2.1.4 **사전 교체.** 베이직 지원 플랜이 적용되는 하드웨어는 (i) Keysight가 해당 하드웨어를 처음 배송한 날로부터 즉시 90일 이내에 고객이 해당 하드웨어에 잠재적 결함이 있음을 위에 명시된 방식으로 Keysight 고객 지원에 통보하는 경우, 사전 교체를 받을 권리가 있습니다. 그 이후에는 위의 2.1.1조에 따라 수리를 수행합니다. 본 2.1.4조에 따라 모든 수리 요청은 해당 하드웨어에 대한 Keysight 고객 지원 센터의 반품 품목 승인 RMA 번호(“RMA”)를 발급받아야 합니다. “사전 교체”란 고객의 요청에 따라 Keysight가 해당 RMA를 발급한 후 영업일 기준 2일 이내에 교체 하드웨어의 배송을 시작하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울인다는 것을 의미합니다. 고객이 사전 교체를 이용하는 경우 고객은 교체 하드웨어를 수령한 후 15일 이내에 위의 지침에 따라 잠재적 결함이 포함된 하드웨어(“결함 하드웨어”)를 Keysight에 반환해야 하며, 그렇지 않을 경우 고객은 교체 하드웨어에 대한 Keysight의 당시 적용 가능한 정가를 청구받게 되며 이에 동의하게 됩니다. 결함 하드웨어의 소유권은 Keysight가 해당 하드웨어를 수령하는 즉시 Keysight로 이전됩니다. 고객은 교체 하드웨어가 리퍼 제품 하드웨어이거나 결함 하드웨어와 다른 모델일 수 있음을 인정합니다(실질적으로 유사 모델인 경우에 한함). 위 내용에도 불구하고 고객이 에센셜 또는 엔터프라이즈 지원을 구매한 경우 하드웨어는 해당 계약기간 동안 사전 교체를 받을 수 있습니다.

2.2 **소요 시간.** 수리를 위해 Keysight에 반납하는 경우, 해당 서비스 소요 시간은 서비스 레벨에 따라 결정됩니다. 소요 시간은 수리를 수행할 Keysight 고객 서비스 센터에서 하드웨어를 받은 시점부터 Keysight 고객 서비스 센터에서 배송한 일자까지의 영업일 기준 일수를 말합니다. Keysight는 소요 시간을 맞추기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 배송 및 통관 시간은 소요 시간에 포함되지 않습니다.

2.3 일부 하드웨어 및 일부 국가의 경우 확정된 수리 서비스가 적용되지 않을 수 있습니다(제공품 규정 참조). 구매하기 전 Keysight에 현지의 이용 가능 여부 확인이 필요합니다.

2.4 **영업 시간.** 서비스는 Keysight 웹사이트 [www.keysight.com/us/en/support.html](http://www.keysight.com/us/en/support.html) (“영업 시간”)에 명시된 대로 월요일부터 금요일까지 Keysight의 정규 영업 시간 동안에 지정된 Keysight 고객 서비스 센터에서 수행합니다.

### 3. 교정

3.1 서비스의 일부로서 교정을 받을 권리는 하드웨어 교정이 가능하고 구입한 서비스 레벨에 해당 서비스가 분명히 포함된 경우에만 적용됩니다. 교정은 고객의 하드웨어 성능을 알려진 정확성 표준과 비교하는 것입니다. Keysight는 원래의 제조업체 절차를 따르거나 건전한 도량형 실무(sound metrological practice)에 근거한 대체 절차를 따릅니다. 제품의 교정 서비스에는 하드웨어가 규격 내에 들어가도록 조정하는 작업이 포함됩니다. 교정과 함께 수행된 측정은 해당 국가표준기구의 규정을 근거로 합니다. 교정은 제조업체가 권장하는 간격으로 수행합니다. 교정 작업이 구입한 서비스 레벨에 포함되어 있을 경우, 계약기간 중 십이(12)개월당 최대 1회의 교정이 포함됩니다. 고객이 계약기간 중 각 십이(12)개월의 기간 동안 하드웨어를 제출하지 않을 경우, 교정받을 권리가 소멸되고 환불은 불가합니다. 계약기간 중에 Keysight가 수행하는 수리 작업 후 필요시 및 해당 시 본 약관의 적용을 받는 하드웨어에 대한 교정을 수행할 수 있습니다.

3.2 Keysight가 제공하는 두 가지 교정 서비스의 서비스 제공 가능성은 제품마다 다르며, 제공 방식은 구입한 서비스 레벨을 기준으로 결정됩니다.

3.2.1 **Keysight 교정 서비스부로 반납:** Keysight는 지정된 Keysight 고객 서비스 센터에서 또는 이름 있는 자격을 갖춘 하청업체를 선정하여 하드웨어를 교정할 수 있습니다. Keysight의 별도 서면 명시가 없는 한, 고객은 Keysight로 오가는 배송과 관련된 모든 물류에 대한 책임을 집니다.

3.2.2 **현장 교정 서비스:** Keysight는 고객의 현장에서 하드웨어를 교정합니다. 특정 하드웨어의 경우 Keysight가 고객 현장에서 교정을 완전하게 수행하지 못할 수도 있습니다. 이 경우, Keysight는 서비스 수행을 위해 하드웨어를 탈거하여 Keysight 고객 서비스 센터로 보낸 후 다시 가져올 수 있습니다. 되돌아오면 Keysight는 적절한 현장 성능을 확인하기 위해 필요한 모든 시스템 검증 테스트를 수행합니다. 현장 교정의 경우 대응 시간은 서비스 레벨에 따라 결정됩니다. 현장 대응 시간은 서비스 요청이 접수된 날부터 Keysight가 고객 측 현장에 도착할 때까지의 영업일 기준 일수로 측정됩니다.

3.3 Keysight는 하드웨어의 성능을 제조사의 발표된 사양과 관련하여 알려진 정확성 표준과 비교하였음을 확인하는 교정 인증서를

## KeysightCare, 베이직/에센셜/엔터프라이즈 및 SILVER/GOLD/PLATINUM 지원서비스 약관

제공합니다. 이 인증서에는 교정 시점에 측정된 환경 조건도 포함되고, 해당 품질 표준에 명시된 모든 필수 요소가 포함됩니다.

- 3.4 Keysight는 고객에게 반송되는 상태로 측정된 하드웨어의 성능을 나타내는 교정 측정 보고서("교정 측정 보고서")를 제공합니다. 기준 이탈(Out of Specification, "OOS") 하드웨어이면서 수리가 필요 없는 경우, 조정 작업 후에 측정된 하드웨어 성능 데이터가 교정 측정 보고서에 반영됩니다. 교정 프로세스 전에 수리를 수행할 경우, 수리 및 후속 조정을 완료한 후에 측정된 하드웨어 성능 데이터가 교정 측정 보고서에 반영됩니다. 교정 완료 후에 교정 일자, 교정 기한, 교정 시 참조사항, 하드웨어 일련번호 등을 나타내는 교정 라벨을 하드웨어에 부착합니다.
- 3.5 OOS 하드웨어는 적용이 되는 경우 Keysight는 교정 측정 보고서와 라벨 외에도 추가 교정 측정 보고서를 제공하는데, 여기에는 해당 시 Keysight 교정 조정 프로세스 동안에 수행한 교정 이전의 하드웨어 성능 데이터가 반영될 수 있습니다. 고객은 요청에 의해, 가능한 범위 내에서 교정 프로세스 중에 식별되고 수행한 수리에 대해 조정 전 데이터를 받아볼 권리가 있습니다.
- 3.6 고객과 Keysight 고객 서비스 담당자는 상호 편리한 서비스 시작일과 완료일에 대해 합의합니다. 이 서비스의 완료배출 날짜는 주문서를 작성할 때 정합니다. 소요 시간은 교정을 수행할 Keysight 고객 서비스 센터에서 하드웨어를 받은 시점부터 Keysight 고객 서비스 센터에서 배송한 일자까지 경과한 근무 일수를 말합니다. Keysight는 소요 시간을 맞추기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 고객은 모든 교정에 대해 사전에 일정을 정해야 합니다. 배송 및 통관 시간은 소요 시간에 포함되지 않습니다.
- 3.7 공차 이탈 상태(Out-of tolerance Conditions)의 통보. Keysight는 고객의 하드웨어 교정에 사용된 테스트 및 측정 장비가 공차를 크게 이탈하여 해당 하드웨어가 부적합 상태일 가능성이 있으면 고객에게 서면으로 통보합니다. 고객의 하드웨어가 큰 공차 이탈 상태의 영향을 받았다고 판단될 경우 Keysight는 해당 하드웨어에 대해 무료로 재교정을 수행합니다.

## 4. 예방적 유지보수

서비스 레벨에 예방적 유지보수가 포함된 경우, 예방적 유지보수의 범위에는 예방적 유지보수가 필요한 하드웨어에 대한 청소, 조정, 윤활, 검사 및 테스트가 포함됩니다. Keysight는 상호 합의된 일정에 따라 또는 수리/교정 서비스에 부합되게 예방적 유지보수를 수행합니다. 예방적 유지보수가 포함되지 않은 경우, 고객은 하드웨어와 함께 Keysight가 제공한 사용 매뉴얼 또는 지침에 명시된 주기에 따라 예방적 유지보수를 수행해야 합니다.

## 5. 버그 픽스, 펌웨어 및 핵심 소프트웨어

고객이 온라인 포털에 등록하고 나면, 계약기간 동안 Keysight는 모든 KeysightCare 보장 또는 강화 및 베이직, 에센셜 또는 엔터프라이즈 하드웨어에 대한 펌웨어 및 핵심 소프트웨어 업데이트에 대해 고객에게 통보를 합니다. 업데이트 통보 시에는 Keysight에서 제공하는 버그 픽스, 펌웨어 및 핵심 소프트웨어 업데이트에 대한 내용이 명시됩니다. "버그 픽스"란 펌웨어 및 핵심 소프트웨어에 대한 패치, 수정 사항, 보안 픽스 및 버그 픽스를 의미합니다. 버그 픽스는 모든 고객에게 추가 비용 없이 무료로 제공됩니다. 고객이 핵심 소프트웨어 구독을 구매한 경우, 고객은 또한 계약기간 동안 릴리스된 핵심 소프트웨어 업데이트를 받을 수 있습니다. "업데이트"란 용어는 Keysight가 제공하는 핵심 소프트웨어에 기능성이나 성능을 추가하는 수정 사항 및 기능개선 사항을 지칭합니다. 업데이트 통보 자료에 달리 명시된 경우를 제외하고, "업데이트"란 용어에는 펌웨어 및 애플리케이션 소프트웨어에 대한 수정 사항, 기능개선 사항 또는 업그레이드가 포함되지 않고, Keysight 운영 체제가 아닌 타사 운영 체제에는 적용되지 않습니다.

## 6. 기술 지원

- 6.1 고객은 지식 센터와 온라인 포털의 Keysight.com 등록 페이지에 액세스하려면 KeysightCare 또는 Silver/Gold/Platinum 의 경우 Keysight.com 등록 페이지에, 베이직, 에센셜 또는 엔터프라이즈의 경우 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) 온라인 등록을 해야 합니다. 지식 센터와 온라인 포털에 대한 액세스는 구입한 서비스 레벨을 기준으로합니다.
- 6.2 9조에 있는 서비스 제한의 적용을 전제로, Keysight는 고객이 구입했거나 라이선스를 부여받은 하드웨어 및/또는 소프트웨어 운영을 지원하기 위해 고객에게 기술 지원 서비스("기술 지원")를 제공합니다. 기술 지원은 계약기간동안에만 제공되며, 고객이 기술 지원을 받으려면 해당 제품의 원래 소유자/라이선스 사용자로 Keysight에 등록되어야 합니다. Keysight가 자체 재량에 따라 달리 결정하는 경우를 제외하고, 기술 지원은 원격으로 제공됩니다(예: 전화 및/또는 이메일 또는 서비스 명세서에 지정된 온라인 포털 및 지식 센터를 통해 제공). 또한 9조에 명시된 사항이나 Keysight가 자체 재량에 따라

**KeysightCare, 베이직/에센셜/엔터프라이즈 및 SILVER/GOLD/PLATINUM 지원서비스 약관**

дали 결정된 내용은 제외하고, 기술 지원은 영업 시간 동안에만 제공합니다. Keysight 콘택트 센터 연락처 정보를 찾으려면, 또는 자신이 구입했거나 라이선스를 부여받은 하드웨어 및/또는 소프트웨어에 제공되는 온라인 기술 지원 리소스에 액세스하려면 서비스 명세서에 지정된 지식 센터 및 온라인 포털을 방문하면 됩니다.

- 6.3 기술 지원의 경우 최초 대응 시간은 서비스 레벨에 따라 결정됩니다. 고객이 소프트웨어 지원만 받는 경우, 서비스 명세서에 명시된 대응 시간이 적용됩니다. 서비스 명세서에 별도 명시가 없는 한, 대응 시간은 최초 사례 권리가 확인된 시점부터 Keysight로부터 의미 있는 첫 응답이 있는 시점까지 경과한 영업 시간을 기준으로 측정합니다. Keysight는 대응 시간을 맞추기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 하드웨어에 설치된 소프트웨어와 하드웨어 자체가 모두 기술 지원 대상일 경우, 최고의 서비스 레벨을 우선 적용합니다.
- 6.4 일부 제공품은 현장 지원을 제공합니다. 따라서 고객은 Keysight의 자체 재량과 현지 국가의 지원 리소스 가용도에 따라 원격으로 재현할 수 없는 고객 고유의 애플리케이션 문제 해결을 위해 동일 국가에 있는 현지 애플리케이션 엔지니어의 현장 대면 기술 지원을 이용할 수 있습니다. 현장 기술 지원에는 현장 교육, 설치, 상담, 수리 및/또는 교정 서비스는 포함되지 않습니다. 관련 내용은 [www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](http://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription)에 있는 KeysightCare 서비스 명세서를 참조하거나 베이직, 에센셜 및 엔터프라이즈의 경우 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html), Silver/Gold/Platinum의 경우 [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support) 참조하십시오.
- 6.5 일부 지원 제공품은 하루 24시간 주 7일(24\*7) 기술 지원을 제공하는데 이는 영어로만 지원합니다. 관련 내용은 [www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](http://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription)에 있는 KeysightCare 서비스 명세서를 참조하거나 베이직, 에센셜 및 엔터프라이즈의 경우 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) 을 Silver, Gold 또는 Platinum의 경우 [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support)를 참조하십시오.
- 6.6 지식 센터와 온라인 포털에 액세스할 때 고객은 다음 사항에 대해 책임을 집니다. (i) 고객을 대신하여 지식 센터 및 온라인 포털에 액세스하거나 사용하는 사람에 대한 통제, (ii) 로그인 및 비밀번호 보호, 본 약관의 준수, (iii) 모든 데이터의 정확성, 품질, 무결성, 적법성, 신뢰성 및 적절성, (iv) 지식 센터와 온라인 포털에 대한 무단 접속, 사용을 방지하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 하고 무단 접속 또는 사용을 신속히 Keysight에 통보, (v) 지식 센터와 온라인 포털을 사용할 때 모든 해당 지방, 주, 연방, 외국의 법률 및 정부 규정을 준수(해당 법규에는 민감한 정보나 개인 식별 정보 등 데이터의 처리, 취급, 보호와 관련된 관할지역의 모든 법률과 정부 규정이 포함됨). 고객은 지식 센터와 온라인 포털을 오로지 고객의 내부 업무 목적으로만 사용해야 하며, (i) 지식 센터와 온라인 포털에 대한 라이선스, 서브라이선스를 부여하거나 판매, 재판매, 임대, 대여, 양도, 위탁, 유통해서는 안 되고, 달리 상업적으로 이용하거나 제3자(Keysight 경쟁자 포함)가 지식 센터와 온라인 포털을 이용하게 해서는 안 되며, (ii) 제3자의 저작권, 특허, 상표, 영업비밀, 기타 독점적 권리를 침해하는 자료를 저장, 전송하기 위해 지식 센터와 온라인 포털을 사용해서는 안 되며, (iii) 지식 센터와 온라인 포털을 바이러스, 트로이 목마, 웜, 타임밤 또는 기타 유사한 악성 소프트웨어, 데이터, 프로그램을 저장, 전송하기 위해 사용해서는 안 되며, (iv) 지식 센터와 온라인 포털 또는 거기에 포함된 제3자 데이터의 무결성이나 성능을 방해해서는 안 되며, (v) 지식 센터와 온라인 포털, 자료, 여타 계정 그리고 지식 센터와 온라인 포털에 연결된 컴퓨터 시스템이나 네트워크에 대한 무단 접속을 확보하려는 시도를 해서는 안 됩니다.
- 6.7 고객은 적절한 데이터 보안 및 보호를 위해 적절한 조치를 취할 책임이 있습니다. Keysight는 지식 센터와 온라인 포털에 대해 정기적으로 전반적 시스템 백업 절차를 수행합니다. 하지만 고객은 데이터의 전자식 저장 및 인터넷을 통한 데이터 전송에는 내재된 위험이 있다는 점을 이해하고, 어떤 이유로든 데이터가 분실 또는 손상될 경우 지식 센터와 온라인포털에 저장되어 있거나 이를 통해 전송된 모든 데이터에 대한 백업 사본에만 의존한다는 점에 동의합니다. 어떠한 경우에도 Keysight는 고객이 지식 센터와 온라인 포털을 사용할 때 저장하거나 전송한 데이터에 대한 검색 또는 복구 책임이 없습니다.

**7. 애플리케이션 소프트웨어 지원**

- 7.1 고객이 애플리케이션 소프트웨어용 KeysightCare, Silver, Gold, Platinum, 베이직, 에센셜 또는 엔터프라이즈 지원 서비스를 구매하는 경우 Keysight는 계약기간 중에 Keysight가 릴리스한 애플리케이션 소프트웨어의 애플리케이션 소프트웨어 업데이트를 고객이 이용할 수 있게 합니다. “애플리케이션 소프트웨어 업데이트”란 용어는 Keysight가 자체 재량으로 제공하는 것으로서 애플리케이션 소프트웨어의 현재 릴리스에 어떠한 기능성이나 성능을 추가하는 수정 사항, 패치, 보안 픽스, 버그 픽스, 기능개선 사항 및 기능을 지칭합니다. 일부 새로운 기능과 기능개선 사항을 이용하려면 추가 비용을 지불하고 추가 제품 라이선스를 확보하는 것이 필요할 수 있습니다. 본 약관에 따라 애플리케이션 소프트웨어에 제공되는 모든 애플리케이션 소프트웨어 업데이트는 해당 애플리케이션 소프트웨어의 일부를 구성하며, 해당 애플리케이션

**KeysightCare, 베이직/에센셜/엔터프라이즈 및 SILVER/GOLD/PLATINUM 지원서비스 약관**

소프트웨어 최종 사용자

라이선스 계약 조건에 따라 고객에게 제공됩니다.

- 7.2 애플리케이션 소프트웨어 업데이트 이메일은 해당 통보를 수신하도록 등록되어 있고 유효한 애플리케이션 소프트웨어용 KeysightCare나 베이직, 에센셜 또는 엔터프라이즈 계약을 보유한 모든 사용자들에게 전송됩니다. 애플리케이션 소프트웨어 업데이트 릴리스 통보에는 소프트웨어 릴리스에 포함된 새 기능, 기능개선 및 업데이트 내용의 개요 그리고 소프트웨어 릴리스 다운로드 방법에 관한 지침이 포함되어 있습니다.
- 7.3 Keysight는 자사가 판매했던 구성을 기준으로 애플리케이션 소프트웨어 업데이트를 해당 자산에 제공합니다. Keysight는 적격 애플리케이션 소프트웨어에 대한 애플리케이션 소프트웨어 업데이트를 고객에게 안내합니다(업데이트 항목이 있을 경우).
- 7.4 고객이 엔터프라이즈(24x7) 지원을 구매하는 경우, 상기 내용에 추가하여, Keysight는 고객의 요청에 따라 분기당 최대 1회까지 고객과 Keysight는 시간 및 장소를 합의하여 만나(“지원 담당자 회의”) 해당 제품에 대한 고객의 기존 및 종료된 기술 지원 사례, Keysight의 지원 서비스 개선을 위한 고객 제안, 고객에게 도움이 될 수 있는 Keysight 지원 서비스의 최근 또는 예상 개선 사항을 협의하기 위해 선임 지원 담당자를 배정합니다. 특정 분기의 지원 담당자 회의에 대한 권리는 해당 분기 말에 만료되며, 누적되지 않거나 다음 분기로 이월되지 않습니다. 하드웨어가 엔터프라이즈 24x7 지원의 적용을 받는 한, 해당 제품은 사전 교체를 받을 수 있습니다. 사전 교체 비용은 고객 지원에서 해당 제품에 대한 RMA 번호를 발급받는 것을 조건으로 합니다.

**8. 고객의 책임**

- 8.1 고객은 서비스를 받기 전과 받는 동안에 아래 기능을 수행할 책임이 있습니다.
- 하드웨어 운영 매뉴얼에 명시된 자가 테스트 및 문제해결 절차 수행
  - 모델 번호, 옵션 번호, 일련 번호, 소프트웨어 버전 번호, 호스트 ID, 현재 장애 증상, 관련 장애 이력, 서비스 계약 번호, 고객 이름, 계약 정보, 반송 주소를 서면으로 제공
  - Keysight가 현지에서 하드웨어를 수거할 수 없을 경우, Keysight가 지정한 Keysight 고객 서비스 센터로 하드웨어를 배송하고 수거할 책임
  - 배송 중 손상 방지를 위해 하드웨어를 원래 포장 카톤(정전기 방지 봉투 포함(있는 경우)) 또는 적절한 포장 카톤에 주의하여 포장
  - 공장 교환 조건으로 하드웨어 서비스를 받는 경우, Keysight가 해당 부속품을 모두 함께 반송하는 것을 보장할 수 없기 때문에, 하드웨어를 Keysight에 반납하기 전에 모든 부속품을 제거
  - Keysight 지원 엔지니어의 문제 진단을 도와주기 위해 확인 및 진단 작업을 수행하고 그 결과를 전화로 협의할 수 있는 지원 기술자나 테스트 엔지니어를 고객이 제공
  - 가능할 경우, 고객은 Keysight가 해당 제품에서 지원되는 적절한 방법을 통해 제품에 원격 액세스할 수 있도록 해야 합니다. 고객은 제품에 대한 원격 액세스를 제공하기 위한 통신 방법으로 지정된 필요 장비를 자체 비용으로 제공해야 합니다. 고객은 원격 지원을 제공하는 데 필요한 모든 업그레이드, 변경 또는 수정 작업을 수행할 책임이 있습니다. Keysight가 원격 지원을 제공 또는 제공하려고 시도할 때 발생하는 예상치 못한 오류, 컴퓨터 종료, 충돌, 시스템 고장으로 발생하는 고객의 정보나 장비에 대한 피해에 대해 Keysight는 책임을 지지 않습니다.
  - 고객은 지원 작업과 관련된 통신 비용을 부담합니다.
  - 영구적인 솔루션을 모색하는 동안 고객은 임시 절차/해결방법을 이행할 책임이 있습니다.
  - Keysight가 합리적으로 요구할 경우, 고객은 고객 사이트에 적시에 접근하도록 허용해야 합니다.
  - 고객은 운영 범위 내에서 모든 수리, 교정, 펌웨어 업데이트, 핵심 소프트웨어 업데이트 또는 애플리케이션 소프트웨어 업데이트 일정을 정할 책임이 있으며, Keysight는 그로 인해 발생하는 어떠한 책임도 지지 않음을 인정합니다.
- 8.2 **데이터 재구성.** 고객은 손실 또는 변경된 파일, 데이터 또는 프로그램의 재구성을 위해 하드웨어 및 소프트웨어의 외부 절차를 유지관리할 책임이 있습니다.
- 8.3 고객은 서비스 액세스를 위해 KeysightCare, Silver, Gold, 또는 Platinum 의 경우 Keysight의 지원 포털 <https://KeysightCare.keysight.com>을, 베이직, 에센셜 또는 엔터프라이즈의 경우 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) 을 활용하려는 합리적인 노력을 해야 합니다. Keysight의 지원 포털은 서비스 요청 제출, 지식 센터의 콘텐츠

**KeysightCare, 베이직/에센셜/엔터프라이즈 및 SILVER/GOLD/PLATINUM 지원서비스 약관**

초회, 그리고 고객이 제출된 서비스 진도를 확인할 수 있도록 온라인 액세스를

제공합니다. 이 서비스는 KeysightCare 보장 서비스 레벨(KeysightCare Assured Service Level) 이상에만 포함됩니다.

**9. 서비스 제한**

- 9.1 본 계약상 서비스 적용 대상이 아닌 모든 소프트웨어 또는 하드웨어 관련 유지보수 서비스 또는 고객 네트워크 관련 문제에는 Keysight의 표준 서비스 요율이 적용됩니다.
- 9.2 제품 적격성. 특별히 지정된 하드웨어와 소프트웨어만이 제공품을 받을 자격이 있습니다.
- 9.3 Keysight는 소프트웨어의 현재 릴리스 버전과 직전 버전(N-1) 및 그 전 버전(N-2)에 대해서만 애플리케이션 소프트웨어 및/또는 핵심 소프트웨어의 기술 지원을 제공합니다.
- 9.4 최대 사용 제한. 최대 사용량(하드웨어의 데이터시트 또는 운영 매뉴얼에 명시됨)을 초과하여 운영되는 하드웨어의 경우 KeysightCare 서비스가 적용되지 않으며, 시간 및 자료를 기준으로 서비스를 수행합니다.
- 9.5 타사 미디어, 공급품, 소모품. 서비스 대상에는 Keysight 제품이 아닌 타사의 미디어, 공급품, 소모품 또는 본 약관에 근거한 서비스 대상 하드웨어에 사용하도록 Keysight가 설계하지 않은 품목의 사용으로 야기된 하드웨어의 수리 또는 Keysight의 최소 요구 사양을 충족하지 않는 서버에 설치된 애플리케이션 소프트웨어의 수리는 포함되지 않습니다. 위의 원인으로 지원 서비스가 필요할 경우, Keysight는 자사의 표준 서비스 요율을 적용하여 해당 서비스를 제공합니다.
- 9.6 부적격 장치. 서비스는 적격 하드웨어에 대해 제공됩니다. Keysight가 제공하지 않았거나 적격 판정을 하지 않은 하드웨어 그리고 고객이 Keysight로 하여금 엔지니어링 기능개선 사항을 포함하도록 허용하지 않은 하드웨어는 부적격 장치에 해당합니다. 고객은 부적격 장치를 제거하여 Keysight가 적격 하드웨어에 서비스를 제공하도록 해야 할 책임이 있습니다. 부적격 장치 때문에 서비스 수행이 더욱 어려워지거나 손상된 경우, Keysight는 증가된 노력에 대해 자사의 표준 서비스 요율을 적용한 비용을 고객에게 부과합니다.
- 9.7 미적용 자료. Keysight는 본 약관에 따라 적격인 하드웨어 서비스만 책임을 집니다. 고객은 Keysight에 송부한 적격 하드웨어 및/또는 소프트웨어와 함께 제공하는 또는 고객이 본 약관에 따라 서비스를 제공하는 Keysight 지원 엔지니어나 고객 관리 요원에게 액세스를 제공했지만 본 약관에 근거한 서비스 대상이 아닌 정보, 데이터, 소프트웨어, 패키징 또는 기타 자료의 보안, 보호 또는 안전한 반송에 대해서는 Keysight가 책임을 지지 않는다는 점을 인정합니다. 고객은 해당 자료 및 정보와 관련하여 제거, 백업 작업을 수행하거나 주의해야 할 책임이 고객에게 있음을 인정합니다.
- 9.8 장비 위치. 본 약관에 따른 서비스 범위는 견적서에 명시되어 있습니다. 하드웨어를 재배치할 경우 추가 서비스 비용, 서비스 대응 시간 변경이 발생할 수 있으며 가용성에 영향을 받을 수 있습니다.
- 9.9 본 계약상 서비스는 일련번호가 누락 또는 변경된 하드웨어, 분실 또는 도난당한 하드웨어 또는 남용, 오용, 방치 또는 전력 관련 문제의 결과로서 수리가 필요한 하드웨어, 또는 Keysight가 제공한 해당 문서에 따라 하드웨어 또는 소프트웨어를 설치 또는 사용하지 않은 경우에는 적용되지 않습니다.
- 9.10 타사 소프트웨어: 독립형 제3자 소프트웨어는 Keysight가 “있는 그대로” 제공하며 보증이 제공되지 않습니다. 독립형 제3자 소프트웨어는 해당 소프트웨어의 제3자 라이선스 제공업체가 제공하는 별도의 보증이 적용될 수 있습니다. 제3자 소프트웨어의 결함으로 인해 실질적으로 하드웨어 또는 소프트웨어가 문서에 따라 작동하지 않는 경우, Keysight는 상업적으로 합리적인 노력을 기울여 결함을 해결할 것입니다. 단, 해당 하드웨어 또는 소프트웨어가 (i) 하드웨어 보증, 하드웨어 지원, 소프트웨어 보증 또는 소프트웨어 지원의 적용을 받고 (ii) 해당 제3자 소프트웨어와 호환되는 것으로 Keysight가 지정한 경우에 한합니다.
- 9.11 Keysight가 검증하고 확인한 본 약관의 위 2조 또는 3조(3조에 근거하여 교정 서비스를 구입한 경우)의 위반이 발생할 경우, 고객은 해당 하드웨어에 대한 동일 서비스나 더 높은 서비스 레벨로 갱신 시에 25%의 할인을 요구할 수 있습니다. 이 할인은 다른 할인과 결합할 수 없고 다른 목적으로 사용할 수 없으며, 계약기간당 한 번만 요구할 수 있도록 제한됩니다. Keysight가 관리하는 동안에 하드웨어가 분실, 손상될 경우에는 Keysight가 해당 하드웨어를 수리하거나 교체합니다.
- 9.12 Keysight는 자신의 합리적 통제 범위를 벗어나는, 그리고 자신의 과실이나 부주의가 아닌 이유로 인하여 야기된 천재지변, 공공 사태, 규정, 통치 정부 또는 계약적 능력이 있는 정부의 행위나 제한, 전염병, 격리 제한, 파업, 공장 폐쇄, 공익시설의 중단이나 고장 또는 일반 운송업체의 행위나 부주의 등이 발생할 경우 본 계약의 의무 이행을 면제받고 책임을 지지 않습니다.
- 9.13 동일 국가의 국민들이 수행하는 서비스를 요구하는 정부 고객의 경우, Keysight는 이를 충족하기 위해 합리적 노력을 하지만

**KeysightCare, 베이직/에센셜/엔터프라이즈 및 SILVER/GOLD/PLATINUM 지원서비스 약관**

보장할 수는 없습니다. 현지 국가 국민의 지원이 필요한 상황이지만 이용할 수 없는 경우 Keysight가 고객에게 그 상황을 통보하며, 서비스 비용의 환불은 적용되지 않습니다.

- 9.14 Keysight는 [www.keysight.com/go/privacy](http://www.keysight.com/go/privacy)에 있는 Keysight의 개인정보보호 정책에 따라 고객의 개인 정보를 저장하고 사용합니다. Keysight는 고객의 개인 정보를 타인에게 판매, 임대, 리스하지 않습니다.

**10. 계약기간 및 해지**

- 10.1 Keysight 설치 서비스가 포함된 작업 기술서(또는 기타 해당 판매 기술서)에 달리 명시되지 않는 한, 본 약관에 근거한 서비스 적용은 (1) Keysight가 하드웨어를 선적 그리고/또는 (2) 유형의 미디어 또는 Keysight 웹 포털을 통해 고객이 해당 소프트웨어의 다운로드, 설치 및 활성화할 수 있도록 함께 제공되는 라이선스를 제공하는 시점에 시작됩니다. 서비스는 계약기간에 명시된 구매 서비스 연수가 완료될 때 종료됩니다. 원래 계약기간 만료 시 고객은 서비스 기간을 갱신하여 구입할 수 있습니다. 이러한 모든 갱신은 구입한 서비스 레벨에 해당하는 본 약관의 적용을 받습니다.
- 10.2 철회 시에는 Keysight의 사전 서면 동의를 받아야 하지만, Keysight가 환불해야 할 의무는 없습니다. 본 약관이 보증의 최초 12개월 이내에 취소될 경우에도, 고객은 잔여 보증 동안 해당 국가의 표준 내용으로 본 약관의 1조에 포함된 제한적 보증 혜택을 여전히 받을 수 있습니다.
- 10.3 Keysight로부터 하드웨어 및/또는 소프트웨어 사용 승인을 받은 고객만이 해당 서비스를 받을 수 있습니다. 서비스의 어떤 부분도 Keysight의 사전 서면 동의 없이 직접적, 간접적으로 또는 법률 시행 등에 의해 양여하거나 양도할 수 없으며, 그 동의를 부당하게 지연해서도 안 됩니다.

**11. 갱신**

- 11.1 고객은 한 번 또는 그 이상의 연속된 계약기간 동안 추가로 서비스를 갱신할 수 있으며, 이 경우 해당 갱신 수수료를 지급해야 하고 아래의 조건과 제한사항이 적용됩니다.
- 갱신 수수료와 갱신 기간은 Keysight가 수시로 자체 재량에 따라 결정됩니다.
  - 갱신 조건은 보증 중간에 간격이 없이 연속적이어야 합니다. 간격이 있는 후에 보장을 복원할 경우 Keysight의 승인을 받아야 하고, 허용될 경우 Keysight가 정하는 추가 복원 수수료가 부과될 수 있습니다.
  - 특정 서비스는 다른 특정 서비스와 함께 갱신할 경우에만 갱신할 수 있습니다. 지원 갱신 팀에 연락하면 이러한 종속성에 관한 설명을 들을 수 있습니다.
- 11.2 이러한 약관에 상충되는 내용이 있더라도, <https://support.keysight.com/s/service-catalog>에 게시된 연장된 서비스 기간일 이후 또는 베이직, 에센셜 및 엔터프라이즈의 경우 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) 게시된 수명 종료 이후에는 핵심 소프트웨어 또는 애플리케이션 소프트웨어의 결함 시정을 위한 변경 사항의 제공을 거절할 수 있습니다. 기술 지원은 합리적인 노력을 바탕으로 서비스에 포함된 경우 제공됩니다. 수리 서비스는 상업적으로 합리적인 노력으로 적시에 제공되도록 하지만, 고객이 구입한 구매 상품/서비스의 조건을 충족하지 않을 수 있습니다.
- 11.3 Keysight는 언제든지 자체 재량에 따라 서비스 갱신 조건의 제공을 중단하고, 서비스 갱신을 거절하거나, 고객이 본 약관에 추가하는 것 또는 그와 다른 조건을 수락하는 것을 전제로 갱신을 수용할 수 있습니다.

本支持条款和条件（以下简称“条款”）适用于KeysightCare品牌支持服务，基本(Basic)、高级(Essential)和企业(Enterprise)支持服务，以及 Silver（银牌）、Gold（金牌）和 Platinum（铂金）支持服务（以下简称“服务产品”）。服务产品详见是德科技服务、硬件和软件的报价单和订单确认书（以下简称“报价”）。服务、硬件和软件定义如下：“服务”是指本文所述的维修、校准、固件和核心软件更新、技术支持和/或应用程序软件支持；“硬件”是指仪器或设备；“软件”是指固件、核心软件和/或应用程序软件。“固件”和“核心软件”是指安装在硬件上以实现其标准操作的操作软件，不包括应用程序软件。“应用程序软件”是指平台、应用程序、编程环境、实用程序、嵌入式软件或独立软件，需额外付费购买，不包括任何非是德科技软件。“期限”是指报价中提供的由客户购买的服务月数/年数。“服务级别”是指报价中所述的由客户购买的覆盖范围，详载于服务说明中。“服务说明”是指随硬件和/或软件提供的、说明服务如何执行的文件，或通过以下网址另行指定的文件：对于KeysightCare服务，参见[www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html](http://www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html)；对于基本、高级或企业支持服务，参见[www.keysight.com/us/en/has/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/has/warranty-license-agreements.html)；对于Silver、Gold或Platinum支持服务，参见[www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support)。“客户”是指报价中载明的最终用户，或者在通过是德科技渠道合作伙伴购买服务的情况下，则指此类渠道合作伙伴的最终用户。“产品”是指报价中所述的硬件和/或软件。

## 1. 保修

每项产品均享受全球保修，保修条款可在[www.keysight.com/go/warranty\\_terms](http://www.keysight.com/go/warranty_terms)处查阅，并通过引用正式并入本条款。

## 2. 维修

2.1 是德科技提供不同维修服务。服务是否可用因产品而异，且服务的执行取决于所购买的服务级别。除非另有说明，否则默认的维修服务的“返回至是德科技维修服务”。

2.1.1 返回至是德科技维修服务：是德科技将在指定的是德科技客户服务中心或者是德科技可能选择合格且信誉良好的分包商提供以下服务。是德科技将提供所有必要的人工、零件和材料，以使本条款覆盖的硬件保持良好的运行状态。是德科技可选择维修或更换硬件。如果维修硬件，则用于更换的零件将是新的或与之等效的零件，而更换下来的零件将成为是德科技的财产。服务将包括对硬件故障和缺陷的诊断和纠正。维修过的硬件将经过验证，以确认其正常运行。维修时可能会进行必要的技术改进或更新。如果更换硬件，则用于更换的硬件可能是新产品或翻新产品。用于更换的硬件的序列号将与原件的序列号不同。

2.1.2 原厂整换服务：是德科技可选择通过“原厂整换”服务来提供新的或翻新的硬件设备。当原始硬件返回至是德科技进行维修时，工厂提供的更换设备将发送给客户；原始硬件应发送给是德科技服务中心。工厂提供的更换硬件设备与原件具有不同的序列号，其将包括校准证书，并将具有原始出厂默认设置和语言，类似于新购设备。所有返回的硬件均将成为是德科技的财产。每个翻新的替换硬件将经过验证，以确认其正常运行，并将被重新校准为出厂规格。

2.1.3 现场维修服务：是德科技将前往客户场所。服务包括对硬件故障和缺陷的诊断和纠正。合同有效期间，通过合理的维修操作持续进行，直至硬件恢复正常工作。如果是德科技确定需要其他零件或资源，则服务将暂停并在零件或资源到场时立即恢复（订购时支持级别是否可供选择可能会因当地资源而异）。对于部分硬件，是德科技可能无法在客户场所进行全面维修。在这种情况下，是德科技将拆下硬件并将其运往是德科技客户服务中心进行维修。返回后，是德科技将执行所有必要的系统验证测试，以确保达到现场工作性能。对于“现场维修”服务而言，响应时间将根据服务级别确定。现场维修响应时间以工作日计算，从是德科技确认并创建现场工单开始算起，到是德科技到达客户场所为止。是德科技将尽商业上的合理努力满足服务级别中规定的响应时间。

2.1.4 先行更换。如果满足以下条件，则基本支持计划中涵盖的硬件可享有先行更换服务：(i) 在是德科技首次发出此类硬件之日之后的 90 天内，客户以上文所述方式向是德科技客户支持部门通知硬件可能存在缺陷。此后，将根据上述第 2.1.1 节进行任何维修。如要提出本第 2.1.4 节项下的任何维修请求，则必须由是德科技客户支持部门签发上述硬件的退货材料授权 RMA 编号（以下简称“RMA”）。“先行更换”是指：如果客户提出请求，则是德科技将尽商业上合理的努力，在是德科技签发上述 RMA 之后的两 (2) 个工作日内开始装运用于更换的硬件。如果客户使用先行更换服务，则必须在收到用于更换的

硬件之后的十五 (15) 天内, 按照上文所述将存在潜在缺陷的硬件 (以下简称“缺陷硬件”) 退还给是德科技, 否则将向客户收取 (且客户特此同意支付) 是德科技当时适用于用于更换的硬件的标价。在是德科技收到缺陷硬件后, 此类硬件的所有权将转移给是德科技。客户确认, 用于更换的硬件可能是翻新硬件和/可能是型号不同于缺陷硬件的硬件 (但前提是, 此类硬件的型号基本类似于缺陷硬件)。尽管有上述规定, 如果客户购买了“高级支持”或“企业支持”服务, 则硬件在该期限内即可享受先行更换服务。

- 2.2 周转时间: 对于“返回至是德科技维修”服务而言, 周转时间将根据服务级别确定。周转时间是指从执行维修服务的是德科技客户服务中心收到硬件之时至该硬件从是德科技客户服务中心发出之日所经过的工作日天数。是德科技将依据商业原则进行合理的努力来满足周转时间。周转时间不包括运输和清关时间。
- 2.3 并非所有硬件和所有国家/地区均有条件获得所承诺的维修服务 (依服务产品规定而定)。购买前, 请与是德科技确认当地是否提供。
- 2.4 工时: 服务将在指定的是德科技客户服务中心, 在正常的工作时间内进行。正常的工作时间是星期一至星期五, 详见是德科技网站 ([www.keysight.com/us/en/support.html](http://www.keysight.com/us/en/support.html)) (以下简称“工时”)。

### 3. 校准

- 3.1 仅当硬件能够被校准并且所购买的服务级别明确包括该服务时, 才有权享有作为服务组成部分的校准。校准是将客户硬件的性能与已知精度的标准进行比较。是德科技遵循原始制造商程序或基于合理计量实践的替代程序。产品的校准服务包括使硬件达到规格要求所需的调整。结合校准进行的测量可溯源至相应的国家标准组织。校准按制造商建议的时间间隔进行。如果购买的服务级别中包括校准, 则在期限内每十二 (12) 个月期间最多进行一 (1) 次校准。如果客户在期限内每十二 (12) 个月期间内未提交硬件, 则该校准权利将失效, 并将不予退款。本条款覆盖的硬件将根据需要进行校准, 并在适用时, 在期限内由是德科技进行的任何维修服务后进行校准。
- 3.2 是德科技提供两种不同的校准服务。服务是否可用因产品而异, 且服务的执行取决于所购买的服务级别。
- 3.2.1 返回至是德科技校准服务: 是德科技将在指定的是德科技客户服务中心或者是德科技可能选择合格且信誉良好的分包商校准硬件。除非是德科技另有书面说明, 否则客户负责将硬件运往和运出是德科技有关的所有物流。
- 3.2.2 现场校准服务: 是德科技将在客户场所校准硬件。对于某些硬件, 是德科技可能无法在客户场所进行全面校准。在这种情况下, 是德科技将拆下硬件并将其运往和运出是德科技客户服务中心进行校准。返回后, 是德科技将执行所有必要的系统验证测试, 以确保达到现场工作性能。对于“现场校准”服务而言, 响应时间将根据服务级别确定。现场响应时间以工作日计算, 从收到服务请求之日起到是德科技到达客户现场之日止。
- 3.3 是德科技将提供校准证书, 以证明参照制造商公布的规格, 硬件的性能与已知精度的标准进行了比较。该证书将包括校准时测量的环境条件, 以及相应的质量标准中所要求的必要要素。
- 3.4 是德科技将提供校准测量报告 (以下简称“校准报告”), 其中载明返回客户的已测量硬件的性能。对于不需要维修的超标 (“OOS”) 硬件, 校准报告将反映进行调整后测量的硬件性能数据。如果在校准流程之前进行了维修, 则校准报告将反映进行维修和所有后续调整后测量的硬件性能数据。校准完成后, 将在硬件上粘贴校准标签, 其上载明校准日期、校准到期日期、校准类别和硬件序列号。
- 3.5 除校准报告和标签外, 对于任何 OOS 硬件, 是德科技还将视情况提供其他校准报告, 此类报告将反映在是德科技校准调整流程中进行任何调整之前硬件的性能数据。根据要求并在可能的范围内, 客户有权获得在校准流程中确定并进行的维修的调整前数据。

- 3.6 客户和是德科技客户服务代表将针对服务商定双方均方便的开始日期和完成日期。创建订单后，将确定本服务的完成发货日期。周转时间是指从执行校准服务的是德科技客户服务中心收到硬件之时至该硬件离开是德科技客户服务中心之日所经过的工作日数。是德科技将尽商业上合理努力来满足周转时间。客户必须预先安排任何校准。周转时间不包括运输和清关时间。
- 3.7 超出性能指标情况通知。当发现用于校准客户硬件的测试和测量设备有任何严重超出性能指标情况，导致硬件可能不符合性能指标时，是德科技将以书面形式通知客户。如果是德科技确定客户的硬件受到严重超出性能指标情况的影响，是德科技将免费重新校准受影响的硬件。

#### **4. 预防性维护。**

基于服务级别是否规定包括预防性维护，预防性维护将包括清洁、调整、润滑、检查和测试需要预防性维护的硬件。是德科技将按照双方商定的时间表或与维修和/或校准服务同时进行预防性维护。如果不包括预防性维护，客户应根据是德科技随硬件提供的任何操作手册或说明，以其中规定的频率进行预防性维护。

#### **5. 错误修复、固件和核心软件**

对于所有享有 KeysightCare Assured或Enhanced支持以及基本、高级或企业服务的硬件，客户在在线门户网站上注册后，是德科技将在期限内向客户提供固件和核心软件更新通知。更新通知包含Keysight提供的错误修复、固件和核心软件更新。“错误修复”是指固件和核心软件的补丁、修正、安全修复和错误修复。所有客户均可免费获得错误修复。如果客户订购了核心软件，则客户还有权获得在期限内发布的核心软件更新。“更新”是指增加是德科技提供的核心软件的功能或性能的修改和增强。除非更新通知中另有说明，否则“更新”一词不包括对固件和应用程序软件的任何修改、增强或升级，也不适用于非是德科技操作系统。

#### **6. 技术支持**

- 6.1 客户须完成在线注册，方可访问知识中心和在线门户网站：对于 KeysightCare或Silver, Gold或Platinum支持服务，客户须通过 [Keysight.com 注册页面](https://www.keysight.com/registration) 完成在线注册；对于基本、高级或企业服务支持服务，客户须通过 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](https://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) 完成注册。客户对知识中心和在线门户网站的访问权限将取决于所购买的服务级别。
- 6.2 在第 9 节规定的服务限制的约束下，是德科技将为客户提供技术支持服务，以协助客户操作客户已购买或已获许可的硬件和/或软件（以下简称“技术支持”）。仅在期限内提供技术支持，且客户必须已在是德科技注册为该产品的原始所有者/被许可方，才能获得技术支持。除非是德科技另外自行决定，否则技术支持将远程提供（例如，通过电话和/或电子邮件，或通过服务说明中指定的知识中心和在线门户网站）。此外，除第 9 节中有规定或是德科技另外自行决定外，将仅在工工时内提供技术支持。要找到 KeysightCare 联系中心的相关联系信息，或访问有关已购买或已获许可的硬件和/或软件的任何在线技术支持资源，请访问服务说明中指定的知识中心和在线门户网站。
- 6.3 技术支持请求的第一响应时间将根据服务级别确定。如果客户仅享有软件支持，则服务说明中所述的响应时间将适用。除非服务说明中另有说明，否则响应时间是指从确认初次请求权利之时至是德科技作出有意义的初步响应之时所经过的工时。是德科技将尽商业上合理努力来满足响应时间。如果硬件上安装的软件和硬件本身均享有技术支持权利，则以最高服务级别为准。
- 6.4 某些服务产品提供现场支持。因此，在是德科技自行决定和当地国家/地区支持资源可用的前提下，客户可以获得由位于同一国家/地区的当地应用工程师提供的面对面现场技术支持，以解决无法通过远程方式复制的客户特定应用程序。现场技术支持不包括以下任何服务：现场培训、安装、咨询、维修和/或校准。请参阅 KeysightCare 服务说明：  
[www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](https://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription)，或对于基本、高级和企业服务说明，参阅 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](https://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) 或对于Silver, Gold 或Platinum支持服务，参见 [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](https://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support)。

- 6.5 某些支持服务产品提供 24\*7 技术支持，该支持仅以英语提供。请参阅 KeysightCare 服务说明：[www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](http://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription)，或对于基本、高级或企业服务说明，参阅[www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html)，或对于 Silver, Gold 或 Platinum 支持服务，参阅 [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support)。
- 6.6 在访问知识中心和在线门户网站时，客户负责：(i) 控制可以代表客户访问或使用知识中心和在线门户网站的人；(ii) 保护登录名和密码以及遵守本条款；(iii) 所有数据的准确性、质量、完整性、合法性、可靠性和适当性；(iv) 尽商业上合理努力，以防止未经授权访问或使用知识中心和在线门户网站，并立即将此未经授权访问或使用情况通知是德科技；(v) 在使用知识中心和在线门户网站时，遵守所有适用的当地、州、联邦和外国法律和政府法规（包括任何司法管辖区内与数据（包括敏感信息或个人身份信息）处理和保护有关的所有法律或政府法规）。客户仅将知识中心和在线门户网站用于客户的内部业务目的，不得：(i) 许可、分许可、销售、转售、出租、租赁、转让、让渡或分发知识中心和在线门户网站，亦不得以商业方式利用知识中心和在线门户网站或将知识中心和在线门户网站提供给任何第三方（包括任何是德科技竞争对手）；(ii) 使用知识中心和在线门户网站来存储或传输任何侵犯任何第三方版权、专利、商标、商业秘密或其他专有权的材料；(iii) 使用知识中心和在线门户网站来存储或传输任何病毒、特洛伊木马、蠕虫、定时炸弹或任何其他类似恶意软件、数据或程序；(iv) 干扰或破坏知识中心和在线门户网站或其中包含的任何第三方数据的完整性或性能；或 (v) 试图未经授权访问知识中心和在线门户网站、资料、其他账户、连接到知识中心和在线门户网站的计算机系统或网络。
- 6.7 客户负责采取适当的措施来维持适当的数据安全和保护。是德科技为知识中心和在线门户网站执行常规的全系统备份程序。但是，客户知悉，电子存储和通过互联网传输数据存在内在风险，且客户同意，在任何数据因任何原因丢失或损坏的情况下，仅依靠自己在知识中心和在线门户网站中存储或通过知识中心和在线门户网站传输的该数据的备份副本。是德科技在任何时候均不负责恢复或检索客户使用知识中心和在线门户网站存储或传输的任何数据。

## **7. 应用程序软件支持**

- 7.1 如果客户为应用程序软件购买了 KeysightCare, Silver, Gold, Platinum, 基本、高级或企业支持服务，是德科技将向客户提供是德科技在期限内发布的应用程序软件的应用程序软件更新。“应用程序软件更新”一词是指是德科技绝对酌情决定提供的当前版本的应用程序软件修改、补丁、安全修复和错误修复以及为当前版本的应用程序软件增加功能或性能的增强功能和新功能。某些新功能和增强功能可能需要额外付费以获得产品许可才能启用。根据本条款为软件提供的所有应用程序软件更新将构成该应用程序软件的一部分，并根据该应用程序软件的适用软件最终用户许可协议的条款提供给您。
- 7.2 应用程序软件更新电子邮件通知将发送给所有已注册接收此类通知并具有有效的 KeysightCare 或者基本、高级或企业应用程序软件合同的用户。应用程序软件更新版本通知提供了软件版本中包含的新功能、增强功能和更新的概述，以及下载软件版本的说明。
- 7.3 是德科技根据是德科技出售的配置为资产提供应用程序软件更新。是德科技将向客户通知可用的合格应用程序软件的应用程序软件更新。
- 7.4 如果客户购买企业 (24x7) 支持服务，则除上文所述之外，是德科技还将指派一名高级技术支持专员，根据客户的要求，在客户和是德科技商定的时间和地点与客户会面（每个日历季度最多一次）（以下简称“技术支持专员会议”），讨论客户对该产品的现有和已结束的技术支持案例、客户可能向是德科技提出的改进是德科技支持服务的任何建议，以及可能对客户有益的是德科技支持服务的任何近期或预期改进。某个日历季度的技术支持专员会议权利在该日历季度结束时到期，不得累积或结转至后续季度。如果硬件在企业 7\*24 支持服务的范围内，则该产品即可享有先行更换服务。使用先行更换服务的前提条件是客户支持部门为该产品签发 RMA 编号。

## **8. 客户责任**

- 8.1 客户有责任在收到服务之前和期间进行以下行为：

- 执行硬件操作手册中规定的自检和故障排除步骤。
- 书面提供型号、选件编号、序列号、软件版本号、主机 ID、当前故障症状、相关故障历史记录、服务协议编号、客户名称和联系方式以及返回地址。
- 除非硬件客户有可用的是德科技当地收取服务，否则客户应负责向是德科技指定的是德科技客户服务中心交付硬件以及从是德科技客户服务中心收取硬件。
- 将硬件仔细包装在原始运输纸箱（包括防静电袋（如有））或适当的运输纸箱中，以免在运输过程中受损。
- 对于通过“工厂调换”提供服务的硬件，在将硬件返还给是德科技之前，请先卸下所有配件，因为德科技无法保证将其返回。
- 客户应提供可运行确认或诊断并能通过电话讨论结果的支持技术人员或测试工程师，以帮助是德科技支持工程师诊断问题。
- 在可能的情况下，客户负责使用产品支持的适当方法，向是德科技提供对这些产品的远程访问。客户必须提供为该通信方法指定的必要设备，以提供对产品的远程访问，费用由客户承担。客户负责为提供远程支持所需的升级、变更或修改。是德科技提供或试图提供远程支持时，因意外错误、计算机关闭、崩溃或系统故障而导致客户信息或设备损坏的，是德科技概不负责。
- 客户应承担与支持事件相关的所有电信费用。
- 寻求永久解决方案期间，客户负责实施临时程序/变通办法。
- 如果是德科技合理要求，客户将及时提供对客户网站的访问。
- 客户负责在其操作范围内安排任何维修、校准、固件更新、核心软件更新或应用程序软件更新，并确认是德科技对此引起的任何责任概不负责。

8.2 数据重建客户负责维护硬件和软件外部的程序，以重建丢失或更改的文件、数据或程序。

8.3 客户将尽合理努力使用是德科技的支持门户网站以访问服务；对于 KeysightCare 或 Silver, Gold, 或 Platinum 支持服务，参阅 <https://KeysightCare.keysight.com>；对于基本、高级或企业服务，参阅 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html)。是德科技的支持门户网站提供在线访问，以提交服务请求、查看知识中心内容并使客户能够检查已提交服务的进度。本服务包含在 KeysightCare Assured 支持级别及更高服务级别中。

## **9. 服务限制**

9.1 任何涉及“服务”或客户网络相关问题未覆盖的软件或硬件维护服务，均按是德科技标准服务费率收费。

9.2 产品资格: 只有特别指定的硬件和软件才有资格使用服务产品。

9.3 是德科技仅为当前版本软件及其前两个版本(N-1) 和 (N-2) 提供应用程序软件和/或核心软件技术支持。

9.4 最大使用限制: 超出最大使用率（参见数据表或硬件操作手册中的规定）使用的硬件不在 KeysightCare 服务覆盖范围之内，并将按时间和材料维修。

9.5 非是德科技介质、耗材和消耗品: 服务不包括因使用非是德科技介质、耗材和消耗品而导致的硬件维修，不包括非是德科技设计的与根据本条款维修的硬件一起使用的介质、耗材和消耗品，亦不包括服务器上安装的不符合是德科技最低要求规格的应用程序软件。如果由于上述原因需要支持服务，则是德科技将按是德科技标准服务费率提供此类服务。

9.6 不合格的设备: 合格的硬件将享受服务。非是德科技提供或未经是德科技确认合格的硬件以及客户不允许是德科技进行工程改进的硬件，均属于不合格的设备。客户负责移除不合格的设备，以使是德科技可以维修合格的硬件。如果由于不合格设备而使进行服务的难度增大或影响进行服务，则是德科技将按是德科技标准服务费率向客户收费。

9.7 未覆盖的材料: 是德科技仅负责根据本条款为合格的硬件提供服务。客户确认，对于由客户随合格硬件和/或发送给是德科技的软件一并提供的信息、数据、软件、包装或其他材料或客户提供给根据本条款提供服务但不受本条款项下服务约束的是德科技支持工程师或客户服务人员访问权限的信息、数据、软件、包装或其他材料的安全、保护或安全返回，是德科技概不负责。客户确认其有责任移除、备份此类材料和信息或就此类材料和信息采取预防措施。

- 9.8 设备地点: 本条款项下的服务范围报价中指定。硬件位置迁移可能会导致额外收取服务费用、修改服务响应时间, 并且服务可用性可能受限。
- 9.9 服务不覆盖序列号丢失或被更改的硬件、丢失或被盗的硬件或由于滥用、误用、疏忽或电源问题而需要修理的硬件, 亦不覆盖并非根据是德科技提供的相应文件而以其他方式安装或使用硬件或软件的情况。
- 9.10 非是德科技软件: 所有独立的第三方软件均由是德科技按“原样”提供, 不提供任何保修。独立的第三方软件的第三方许可方可能会为之提供单独的保修。如果任何硬件或软件因第三方软件的任何缺陷而无法按照其相应文件所述正常运行, 是德科技将尽商业上合理的努力来纠正此类缺陷; 但前提是, (i) 此类硬件或软件在硬件保修、硬件支持、软件保修或软件支持的范围内; 及 (ii) 是德科技明确说明此类硬件或软件与此类第三方软件兼容。
- 9.11 如果违反了本条款上述第 2 节或第 3 节 (在根据第 3 节购买了校准服务的情况下) 的规定, 且该违约行为已得到是德科技核实和确认, 则客户可以就受影响的硬件, 在续订相同或更高服务级别的服务时要求获得 25% 的折扣。折扣不能与任何其他折扣组合使用或用于任何其他目的, 且每个期限内仅可申请一次。如果硬件在是德科技持有期间出现丢失或损坏, 则是德科技将维修或更换该硬件。
- 9.12 在发生任何超出其合理控制范围且其无过错或过失的事件 (包括但不限于天灾、公敌行为、法规, 以主权或合同身份的政府的行为或限制、流行病、检疫限制、罢工、停工、公用事业中断或故障或普通承运人的作为或不作为) 时, 是德科技将被免于履行其在本条款中的义务且不承担任何责任。
- 9.13 对于要求由同一国家/地区国民执行服务的政府客户, 是德科技将采取合理的措施来满足这一要求, 但对此不作保证。在客户要求由当地国家/地区国民提供支持服务但无法满足该要求的情况下, 是德科技将通知客户。服务费用将不予退还。
- 9.14 是德科技将根据是德科技隐私声明 (参见 [www.keysight.com/go/privacy](http://www.keysight.com/go/privacy)) 存储和使用客户的个人数据。是德科技不会向他人出售、出租或租赁客户的个人数据。

## **10. 期限与终止**

- 10.1 除非列出是德科技安装服务的工作说明书 (或其他适用的销售文件) 中另有规定, 否则本条款项下的服务范围将自是德科技 (1) 装运硬件和/或 (2) 是德科技通过有形介质或是德科技门户网站向客户提供软件和随附许可证以供访问、下载、安装和激活软件之时开始。服务将在期限内购买的具体服务年限到期后终止。原始期限到期后, 客户可付费对服务进行续订。任何此类续订均受本条款中适用于所购服务级别的条款的约束。
- 10.2 取消本条款须取得是德科技事先书面同意, 但是德科技没有义务提供退款。如果在服务年限的前十二 (12) 个月内取消本条款, 则客户在剩余保修期内, 仍可享有本条款第 1 节所载的该国家/地区的标准有限保修权益。
- 10.3 只有经是德科技授权使用硬件和/或软件的客户才能获得相应服务。除经是德科技事先书面同意外 (是德科技不得无理拒绝或延迟同意), 不得通过法律操作或其他方式直接或间接转让或让渡任何服务。

## **11. 续订**

- 11.1 客户可以一次或多次连续续订服务, 但需支付相应的续订费用, 并遵守以下条件和限制:
- 续订费用和续订期限时长将由是德科技不时自行酌情确定。
  - 续订期限必须连续, 且覆盖范围没有差异。如果覆盖范围有差异, 则对覆盖范围的任何恢复均需经是德科技批准, 且如果获得批准, 则可能需要支付由是德科技确定的额外恢复费用。
  - 某些服务仅在与某些其他服务一起续订时才可续订。请联系“支持续订”团队以获取有关这些相关性的说明。

- 11.2 即使本条款中有任何相反规定，在 <https://support.keysight.com/s/service-catalog> 上发布的“延长服务期”终止之日（或 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) 上发布的基本、高级或企业服务的终止之日）及之后，是德科技可拒绝提供更改以纠正该核心软件或应用程序软件中的缺陷。如果服务产品中包含技术支持，则将提供技术支持在合理努力的基础上。将尽商业上合理努力及时提供维修服务，但可能不符合所购买的服务产品的条款。
- 11.3 是德科技可以随时自行决定停止提供任何服务的续订期限，拒绝对任何服务的续订，或对任何此类续订附加条件，即在客户接受补充或不同于本条款的条款和条件之后才接受您的续订。

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE and SILVER/ GOLD/ PLATINUM - 支援條款和條件**

本支援條款和條件（以下簡稱「條款」）適用於 KeysightCare 品牌支援服務，基本（Basic）、高級（Essential）和 企業（Enterprise）支援服務，以及 Silver（銀牌）、Gold（金牌）和 Platinum（鉑金）支援服務（以下簡稱「產品」）。在是德科技服務、硬體和軟體的報價單和訂單確認書（以下簡稱「報價」）中對產品的定義如下：「服務」是指本條款所述之維修、校驗、韌體和核心軟體更新、技術支援及/或應用程式軟體支援；「硬體」是指儀器或設備；「軟體」指韌體、核心軟體和/或應用軟體。「韌體」和「核心軟體」是指安裝在硬體上以執行其標準操作的操作軟體，但不包括應用程式軟體。「應用程式軟體」是指需額外付費購買的平台、應用程式、程式設計環境、實用程式、嵌入式軟體或獨立軟體，不包括任何非是德科技軟體。「期限」是指於報價中提供的由客戶購買的服務月數/年數。「服務級別」是指於報價中確認的由客戶購買的涵蓋範圍，詳載於服務說明中。「服務說明」是指隨硬體及 / 或軟體提供的、說明該服務如何執行的文件，或透過以下網址另行指定的文件：對於 KeysightCare 服務，參見 [www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html](http://www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html)；對於基本、高級或企業支援服務，參見 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html)；或對於 Silver、Gold 或 Platinum 支援服務，參見 [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support)。「客戶」是指報價載明之最終用戶，或者若是透過是德科技通路合作夥伴購買服務的情況下，則指此類通路合作夥伴的最終用戶。「產品」是指報價所述之硬體和/或軟體。

## 1. 保固

每項產品均享有全球保固，保固條款可在 [www.keysight.com/go/warranty\\_terms](http://www.keysight.com/go/warranty_terms) 處查閱，並透過引用正式併入本條款。

## 2. 維修

2.1 是德科技提供不同的維修服務。服務是否可用因產品而異，而服務的執行取決於所購買的服務級別。除另有說明外，預設的維修服務是「返回是德科技維修服務」。

2.1.1 返回是德科技維修服務。是德科技將在指定的是德科技客服中心、或是德科技可能選擇合格且信譽良好的分包商提供以下服務。是德科技將提供所有必要的人力、零件和材料，以使本條款涵蓋之硬體維持良好的運作狀態。是德科技可選擇維修或更換硬體。如果維修硬體，則應使用新的或與之等效的更換零件，而換下來的零件將成為是德科技的財產。服務將包括對硬體故障和缺陷的診斷和改正。維修後的硬體將經過檢驗，以確認能正常執行。維修時可能會安裝工程改進的修改。如果更換硬體，則應使用新的或翻新的產品更換。更換的硬體之序號將與原產品的序號不同。

2.1.2 工廠換貨服務。是德科技可選擇透過「工廠換貨」服務提供新的或翻新的更換硬體。當原硬體退回是德科技進行維修時，工廠提供的更換品將發送給客戶；原硬體應發送到是德科技服務中心。工廠提供的更換硬體與原產品有不同的序號、將包含校驗證書，並且將有原始出廠預設設定和語言，類似於新購買的設備。所有退回的硬體均將成為是德科技的財產。每個翻新的更換硬體將經過檢驗，以確認其可正常執行，並將被重建為出廠規格。

2.1.3 現場維修服務。是德科技將前往客戶據點。服務包括對硬體故障和缺陷的診斷和改正。維修服務將在保固期內開始，並且只要維修有合理進展，維修服務將持續不斷，直到硬體可正常執行。如果是德科技確定需要其他零件或資源，則服務將中斷並在取得零件或資源時立即恢復（訂購時支援級別是否可提供可能會因當地資源而異）。對於精選硬體，是德科技可能無法在客戶據點進行全面維修。在這種情況下，是德科技將拆下硬體並將其運往和運出是德科技客服中心進行維修。退回後，是德科技將執行任何必要的系統檢驗測試，以確認現場性能適當。對於「現場維修」服務而言，回應時間將根據服務級別確定。現場維修回應時間以工作日為單位，從是德科技審核確認符合資格並創建現場工作訂單之日起，直至是德科技到達客戶據點之日為止。是德科技將盡商業上合理的努力來滿足服務級別規定的回應時間。

2.1.4 進階換貨。基本支援計劃涵蓋的硬體在以下情況下有權享有進階換貨：(i) 在是德科技首次運送該等硬體之日起九十（90）天內，客戶按照上述規定的方式通知是德科技客戶支援部門，該等硬體存

在潛在缺陷。此後，將按照上述第 2.1.1 節進行相應維修。根據第 2.1.4 節提出的任何維修請求均須由是德科技客戶支援部門簽發該等硬體的退貨材料授權 RMA 編號（以下簡稱「RMA」）。「進階換貨」是指應客戶要求，是德科技將盡商業上合理的努力，在是德科技發出此類 RMA 後的兩（2）個工作日內開始裝運更換的硬體。如果客戶使用「進階換貨」，則客戶必須在收到更換硬體後十五（15）天內按照上述指示將包含潛在缺陷的硬體（以下簡稱「缺陷硬體」）退還給是德科技，否則將按是德科技當時適用的更換硬體目錄價格向客戶收取（且客戶特此同意支付）費用。是德科技收到缺陷硬體後，其所有權將轉移給是德科技。客戶知悉更換的硬體可能是翻新的硬體和/或可能型號與缺陷硬體不同（只要是基本相似的型號即可）。儘管有上述規定，如果客戶購買了高級或企業支援，則硬體在期限內有資格享有進階換貨。

- 2.2 週轉時間。對於「返回是德科技維修」服務而言，週轉時間將根據服務級別確定。週轉時間是指從將執行維修服務的是德科技客服中心收到硬體之時，至該硬體從是德科技客服中心發出之日所經過的工作日天數。是德科技將盡商業上合理努力來滿足週轉時間。週轉時間不包括運輸和清關時間。
- 2.3 並非所有硬體和所有國家均有資格獲得所承諾的維修服務（依產品規定而定）。購買前，請與是德科技確認當地是否提供。
- 2.4 工時。服務是在在指定的是德科技客服中心進行，服務時間為是德科技網站 [www.keysight.com/us/en/support.html](http://www.keysight.com/us/en/support.html) 上規定的週一至週五的正常營業時間（以下簡稱「工時」）。

### 3. 校驗

- 3.1 只有在硬體能夠校驗並且所購買的服務級別明確包括該服務時，才有權享有屬於本服務中一環的校驗。校驗是將客戶硬體的性能與已知精度的標準進行比較。是德科技遵循原始製造商程序或基於合理計量實踐的替代程序。產品的校驗服務包括使硬體達到規格要求所需的調整。結合校驗進行的量測可溯至相應的國家標準組織。校驗按製造商建議的時間間隔進行。如果購買的服務級別中包含校驗，則在期限內每十二（12）個月最多進行一（1）次校驗。如果客戶未在每十二（12）個月的期限內提交硬體，則該校驗權利將失效，並將不予退款。如有必要，本條款涵蓋的硬體將會經過校驗，並且在適用情況下，在是德科技於期限內進行任何維修之後進行校驗。
- 3.2 是德科技提供兩種不同的校驗服務。服務是否可用因產品而異，且服務的執行取決於所購買的服務級別。
- 3.2.1 返回是德科技校驗服務：是德科技將在指定的是德科技客服中心、或者是德科技可能選擇合格且信譽良好的分包商執行硬體校驗。除非是德科技另有書面說明，否則客戶應負責與將硬體運往和運出是德科技的所有相關物流。
- 3.2.2 現場校驗服務：是德科技將在客戶據點進行硬體校驗。對於精選硬體，是德科技可能無法在客戶場所進行全面校驗。在這種情況下，是德科技將拆下硬體並將其運往和運出是德科技客服中心進行校驗。退回後，是德科技將執行任何必要的系統檢驗測試，以確認現場性能適當。對於「現場校驗」服務而言，回應時間將根據服務級別確定。「現場回應時間」是指從是德科技收到服務請求之日起，至是德科技到達客戶據點之日所經過的工作日天數。
- 3.3 是德科技將提供校驗證書，以證明參照製造商公佈的規格，比較了硬體性能與已知精度的標準。該證書將包括校驗時量測的環境條件。證書將包括適當品質標準規定的所有必需元素。
- 3.4 是德科技將提供校驗量測報告（以下簡稱「校驗量測報告」），其中載明已量測硬體寄回給客戶時的性能。對於不需要維修的超標（以下簡稱「OOS」）硬體，校驗量測報告將反映調整後量測的硬體性能資料。如

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE and SILVER/ GOLD/ PLATINUM - 支援條款和條件**

果在校驗流程之前進行維修，則校驗量測報告將反映進行維修和任何後續調整後量測的硬體性能資料。校驗完成後，硬體會貼上校驗標籤，標籤上載明校驗日期、校驗到期日期、校驗事件參考和硬體序號。

- 3.5 除校驗量測報告和標籤外，對於任何 OOS 硬體，是德科技還將視情況提供其他校驗量測報告，此類報告將反映在是德科技校驗調整流程中進行任何調整之前的硬體性能資料。根據要求並在可能的範圍內，客戶有權獲得校驗流程確定並進行維修的調整前資料。
- 3.6 客戶和是德科技客戶服務代表將針對服務商定雙方均方便的開始和完成日期。建立訂單後，將確定本服務的完成發貨日期。週轉時間是指從將執行校驗服務的是德科技客服中心收到硬體之時，至該硬體離開是德科技客服中心之日所經過的工作日天數。是德科技將盡商業上合理努力來滿足週轉時間。客戶必須預先安排任何校驗。週轉時間不包括運輸和清關時間。
- 3.7 超出公差條件通知。當發現用於校驗客戶硬體的測試和量測設備嚴重超出公差條件，導致硬體可能不合格時，是德科技將以書面形式通知客戶。如果是德科技確定客戶的硬體受到嚴重超出公差條件的影響，是德科技將免費重新校驗受影響的硬體。

**4. 預防性維護**

基於服務級別是否規定包括預防性維護，預防性維護將包括清潔、調整、潤滑、檢查和測試需要預防性維護的硬體。是德科技將按照雙方商定的時間表，或與維修和/或校驗服務同時進行預防性維護。如果不包括預防性維護，客戶應按照是德科技隨硬體提供的任何操作手冊或說明並按照其中規定的頻率執行預防性維護。

**5. 錯誤修復、韌體和核心軟體**

在期限內，客戶在線上入口網站註冊 KeysightCare Assured 或 Enhanced，以及 基本、高級 或 企業 授權硬體後，是德科技將向客戶提供所有註冊的硬體的韌體和核心軟體更新通知。更新通知將說明是德科技提供的錯誤修復、韌體和核心軟體更新。「錯誤修復」是指韌體和核心軟體的修補程式、更正、安全修復和錯誤修復。所有客戶均可免費獲得錯誤修復。如果客戶購買了核心軟體訂閱項目，客戶亦應有權獲得在期限內發布的核心軟體更新。「更新」是指為是德科技提供的核心軟體增加功能或性能的修改和增強工作。除非更新通知中另有說明，否則「更新」一詞不包括對韌體和應用程式軟體進行的任何修改、增強或升級，亦不適用於非是德科技作業系統。

**6. 技術支援**

- 6.1 客戶須線上註冊，才能存取知識中心和線上入口網站：[Keysight.com 註冊頁面](https://www.keysight.com/registration)（適用於 KeysightCare 或 Silver、Gold 或 Platinum 支援服務）或 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](https://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html)（適用於基本、高級 或 企業）。對知識中心和線上入口網站的存取權限取決於所購買的服務級別
- 6.2 除第 9 節規定的服務限制外，是德科技將為客戶提供技術支援服務，以協助客戶操作已購買或已獲授權的硬體及/或軟體（以下簡稱「技術支援」）。技術支援僅在期限內提供，且客戶必須已在是德科技註冊為該產品的原始所有人/被授權人，才能獲得技術支援。除非是德科技另有自行決定，否則技術支援將以遠距方式提供（例如，透過電話及/或電子郵件，或透過服務說明中指定的知識中心和線上入口網站）。此外，除第 9 節中規定或是德科技另有自行決定外，技術支援將僅在工時內提供。要找到是德科技聯絡中心的相關聯絡資訊，或存取有關已購買或已獲授權硬體及/或軟體的任何線上技術支援資源，請造訪服務說明中指定的知識中心和線上入口網站。
- 6.3 技術支援請求的首次回應時間將根據服務級別確定。如果客戶僅享有軟體支援，則將適用服務說明中所述的回應時間。除非服務說明中另有說明，否則回應時間是指從初次確認請求權利時，至是德科技作出

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE and SILVER/ GOLD/ PLATINUM - 支援條款和條件**

有意義的步回應時所經過的工時。是德科技將盡商業上合理努力來滿足回應時間。如果安裝在硬體上的軟體和硬體本身均享有技術支援權利，則以較高的服務級別為準。

- 6.4 某些產品提供現場支援。因此，在是德科技自行決定和當地國家支援資源可用的前提下，客戶可獲得由位於同一國家的當地應用工程師提供的面對面現場技術支援服務，以解決無法遠端重現的特定客戶應用程式問題。現場技術支援不包括以下任何服務：現場培訓、安裝、諮詢、維修及 / 或校驗。請查閱載於 [www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](http://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription) 的 KeysightCare 服務說明，載於 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) 的基本、高級或企業服務說明，或載於 [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support) 的 Silver, Gold 或 Platinum 支援服務。
- 6.5 某些支援產品提供全天候技術支援，該支援僅以英語提供。請查閱載於：  
[www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](http://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription) 的 KeysightCare 服務說明，載於 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) 的 基本、高級 或 企業 服務說明或載於 [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support) 的 Silver, Gold 或 Platinum 支援服務說明。
- 6.6 在存取知識中心和線上入口網站時，客戶負責：(i) 控制可以代表客戶存取或使用知識中心和線上入口網站的人；  
(ii) 保護登入名稱和密碼以及遵守本條款；(iii) 所有資料的準確性、品質、完整性、合法性、可靠性和適當性；(iv) 盡商業上合理努力，以防止未經授權存取或使用知識中心和線上入口網站，並立即通知是德科技此類未經授權的存取或使用情況；(v) 在使用知識中心和線上入口網站時，遵守所有適用的當地、州、聯邦和外國法律和政府法規（包括任何司法管轄區內與處理和保護敏感資訊或個人識別資訊等資料有關的所有法律或政府法規）。客戶僅可將知識中心和線上入口網站用於其內部業務目的，不得：(I) 授權、再授權、銷售、轉售、出租、租賃、轉讓、讓渡或分發知識中心和線上入口網站，亦不得以商業方式利用知識中心和線上入口網站，或將知識中心和線上入口網站提供給任何協力廠商（包括任何是德科技競爭對手）；(ii) 使用知識中心和線上入口網站來儲存或傳輸任何侵犯任何協力廠商著作權、專利、商標、商業機密或其他專有權的資料；(iii) 使用知識中心和線上入口網站來儲存或傳輸任何病毒、特洛伊木馬、蠕蟲、定時炸彈或任何其他類似惡意軟體、資料或程式；(iv) 干擾或破壞知識中心和線上入口網站，或其中包含的任何協力廠商資料的完整性或性能；或 (v) 試圖未經授權存取知識中心和線上入口網站、資料、其他帳戶、連接到知識中心和線上入口網站的電腦系統或網路。
- 6.7 客戶負責採取適當的措施來維持適當的資料安全和保護。是德科技為知識中心和線上入口網站執行常規的全系統備份程序，但客戶知悉，電子儲存和透過網際網路傳輸資料存在固有風險，且客戶同意，在因任何原因遺失或損壞任何資料的情況下，僅能依靠客戶在知識中心和線上入口網站中儲存，或透過知識中心和線上入口網站傳輸的該資料的備份副本。是德科技在任何時候均不負責恢復或擷取客戶使用知識中心和線上入口網站儲存或傳輸的任何資料。

## **7. 應用程式軟體支援**

- 7.1 若客戶購買適用於應用程式軟體的 KeysightCare, Silver, Gold, Platinum, 基本、高級 或 企業 支援服務，是德科技將向客戶提供是德科技在期限內發布的應用程式軟體更新。「應用程式軟體更新」一詞是指是德科技自行裁量決定提供，藉此為當前版本應用程式軟體增加功能或性能的修改、修補程式、安全修復、錯誤修復、增強工作和功能。某些新功能和增強功能可能需要額外付費以獲得產品授權後才能使用。根據本條款為應用程式軟體提供的所有應用程式軟體更新將構成該應用程式軟體的一部分，並根據該應用程式軟體的適用軟體使用者授權合約的條款提供給您。

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE and SILVER/ GOLD/ PLATINUM - 支援條款和條件**

- 7.2 應用程式軟體更新電子郵件通知將發送給所有已註冊接收此類通知，並具有有效的 KeysightCare 或 基本、高級或 企業 應用程式軟體合約的使用者。應用程式軟體更新版本通知提供軟體版本中包含的新功能、增強功能和更新的概述，以及下載軟體版本的說明。
- 7.3 是德科技根據所販售資產之配置為資產提供應用程式軟體更新，並會向客戶通知可用的合格應用程式軟體更新。
- 7.4 如果客戶購買企業（24x7）全天候支援，除上述內容外，是德科技還將指派一名高級支援專員，根據客戶的要求，在客戶和是德科技商定的時間和地點與客戶會面（「支援專員會議」），討論客戶針對該產品的現有和已結束的技術支援請求、客戶可能向是德科技提出的改進其支援服務的任何建議，以及可能使客戶受益的是德科技支援服務的任何近期或預期改進（每個日曆季度最多一次）。特定日曆季度的支援專員會議權利在該日曆季度結束時到期，並且可能無法累積或結轉到下一季度。只要硬體在 企業 全天候支援範圍內，該產品就有資格享有進階換貨。使用進階換貨的條件是客戶支援部門為該產品簽發 RMA 編號。

**8. 客戶責任**

- 8.1 客戶有責任在收到服務之前和期間進行以下行為：
- 執行硬體操作手冊中規定的自我檢測和故障排除步驟。
  - 以書面方式提供型號、選件編號、序號、軟體版本號、主機 ID、當前故障症狀、相關故障歷史記錄、服務協定編號和客戶姓名、聯絡資訊以及退回地址。
  - 除非硬體客戶有可用的是德科技當地收取服務，否則客戶應負責將硬體交付給是德科技指定的是德科技客服中心，並須負責從是德科技客服中心收回硬體。
  - 將硬體仔細包裝在原始運輸紙箱或適當的運輸紙箱中（包括防靜電袋（如果有）），以免硬體在運輸過程中受損。
  - 對於採用「工廠換貨」服務模式的硬體，在將硬體退還給是德科技之前，請先卸下所有配件，因為是德科技無法保證將其退回。
  - 客戶應指派能夠確認或診斷運作，並能透過電話討論結果的支援技術人員或測試工程師，以幫助是德科技支援工程師診斷問題。
  - 在可能的情況下，客戶負責使用產品支援的適當方法，讓是德技能夠遠端存取這些產品。客戶必須提供用於該通訊方法的必要設備，以供是德科技遠端存取該產品，且相關費用由客戶承擔。客戶負責為提供遠端支援所需的升級、變更或修改。在是德科技提供或試圖提供遠端支援時，若有因意外錯誤、電腦關閉、當機或系統故障而導致客戶資訊或設備損壞之情況，是德科技概不負責。
  - 客戶應承擔與支援事件相關的所有電信費用。
  - 尋求永久解決方案期間，客戶負責實施臨時應對作法/變通辦法。
  - 如果是德科技合理要求，客戶將即時協助是德科技存取客戶網站。
  - 客戶負責在其操作範圍內安排任何維修、校驗、韌體更新、核心軟體更新或應用程式軟體更新，並瞭解是德科技對由此引起的任何責任概不負責。
- 8.2 資料重建。客戶負責在硬體和軟體以外確保具有一定程序程序，以重建遺失或更改的檔案、資料或程式。
- 8.3 客戶將盡合理努力利用是德科技的支援入口網站 <https://KeysightCare.keysight.com>（適用於 KeysightCare 或 Silver, Gold 或 Platinum 支援服務）或 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html)（適用於 基

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE and SILVER/ GOLD/ PLATINUM - 支援條款和條件**

本、高級 或 企業）來取得服務。是德科技的支援入口網站讓客戶可在網路上提出服務請求、查看知識中心內容並使客戶能夠確認已提交請求的服務進度。本服務包含在 KeysightCare Assured 支援級別及更高服務級別中。

**9. 服務限制**

- 9.1 任何不在「服務」或客戶網路相關問題涵蓋範圍內的軟體或硬體維護服務，均按是德科技標準服務費率收費。
- 9.2 產品資格。只有特別指定的硬體和軟體才有資格使用產品。
- 9.3 是德科技僅為目前發布的軟體版本以及上一個版本（N-1）和再之前的版本（N-2）提供應用程式軟體和/或核心軟體的技術支援。
- 9.4 最大使用限制。運作時超出最大使用率（參見資料表或硬體操作手冊中的規定）的硬體不在 KeysightCare 服務涵蓋範圍之內，並將按時間和材料維修。
- 9.5 非是德科技媒體、耗材和消耗品。服務不包括因使用非是德科技媒體、耗材和消耗品或根據本條款非是德科技設計與維修的硬體一起使用的此等媒體、耗材和消耗品，或者安裝於伺服器上不符合是德科技最低要求規格的應用程式軟體而導致的硬體維修。如果由於上述原因需要支援服務，則是德科技將按是德科技標準服務費率提供此類服務。
- 9.6 不合格裝置。服務僅提供給合格硬體。非是德科技提供或未經是德科技確認合格的硬體，以及客戶不允許是德科技進行工程改進的硬體，均屬於不合格裝置。客戶負責移除不合格裝置，以使是德科技可以維修合格的硬體。如果由於不合格裝置而使進行服務的難度增大或影響進行服務，則是德科技將按是德科技標準服務費率向客戶收費。
- 9.7 未涵蓋的材料。是德科技僅負責根據本條款為合格的硬體提供服務。客戶確認，對於不在本條款涵蓋服務之範圍，可能由客戶隨合格硬體及/或軟體一併提供，或客戶供根據本條款提供服務的是德科技支援工程師或客戶服務人員取得之資訊、資料、軟體、包裝或其他材料，是德科技概不負責確保其安全或是否安全交還給客戶，亦不負責提供保護。客戶確認其有責任移除、備份此類材料和資訊，或就此類材料和資訊採取預防措施。
- 9.8 設備地點。本條款下的服務範報價中指定。硬體位置遷移可能會導致收取額外服務費用、修改服務回應時間，並且服務可用性可能受限。
- 9.9 服務不涵蓋序號遺失或被更改的硬體、遺失或被盜的硬體，或由於濫用、誤用、疏忽或電源問題而需要維修的硬體，亦不涵蓋非根據是德科技提供的相應文件，而以其他方式安裝或使用硬體或軟體的情況。
- 9.10 非是德科技軟體：所有獨立的第三方軟體均由是德科技「按原樣」提供，且不提供任何保固。獨立的第三方軟體可能由該軟體的第三方授權人提供單獨的保固。如果由於第三方軟體有缺陷而導致任何硬體或軟體無法按照其文件進行實質性運作，是德科技將採取商業上合理的努力來補救該缺陷，前提是此類硬體或軟體（i）包含在硬體保固、硬體支援、軟體保固或軟體支援範圍內，並且（ii）是德科技指定與此類第三方軟體相容。
- 9.11 如果違反了本條款上述第 2 節或第 3 節（在根據第 3 節購買了校驗服務的情況下）的規定，且該違約行為已由是德科技驗證和確認，則客戶可以就受影響的硬體，在續訂相同或更高服務級別的服務時要求

**KEYSIGHTCARE, BASIC/ESSENTIAL/ENTERPRISE and SILVER/ GOLD/ PLATINUM - 支援條款和條件**

獲得 25% 的折扣。折扣不能與任何其他折扣合併使用或用於任何其他目的，且每個期限內僅可申請一次。如果硬體在是德科技持有期間出現遺失或損壞，則是德科技將維修或更換該硬體。

- 9.12 在發生任何超出其合理控制範圍且其無過錯或過失的事件（包括但不限於天災、公共敵人行為、法規，以主權或合約身份的政府的行為或限制、流行病、檢疫限制、罷工、停工、公用事業中斷或故障或公共承運人的作為或不作為）時，是德科技將免於履行本條款的義務且不須承擔任何責任。
- 9.13 對於要求由同一國家國民執行服務的政府客戶，是德科技將採取合理的措施來滿足這一要求，但對此不作保證。在客戶要求由當地國家國民提供支援服務但無法滿足該要求的情況下，是德科技將通知客戶。服務費用將不予以退還。
- 9.14 是德科技將根據是德科技隱私權聲明（參見 [www.keysight.com/go/privacy](http://www.keysight.com/go/privacy)）儲存和使用客戶的個人資料。是德科技不會向他人出售、出租或租賃客戶的個人資料。

**10. 期限與終止**

- 10.1 除非包含是德科技安裝服務的工作說明書（或其他適用的銷售文件）中另有規定，本條款的服務範圍將自（1）是德科技裝運硬體及/或（2）是德科技透過有形媒體或是德科技入口網站向客戶提供本軟體和隨附的許可證，以存取、下載、安裝和啟動此類軟體時開始。服務將在期限內購買的具體服務年限到期後終止。原始期限到期後，客戶可付費續訂服務。任何此類續訂均應遵守本條款中對所購服務級別的規定。
- 10.2 如需取消，須經是德科技事先書面同意，但是德科技沒有義務退款。如果在保固期的前十二（12）個月內取消本條款，則客戶在剩餘保固期內，仍可享有本條款第 1 節所載的該國家的標準有限保固權益。
- 10.3 只有經是德科技授權使用硬體及/或軟體的客戶才能獲得相應服務。除是德科技事先書面同意外（無正當理由不得拒絕或延遲同意），不得基於法定原因或出於其他理由直接或間接轉讓或移轉任何服務。

**11. 續訂**

- 11.1 客戶可以一次或多次連續續訂服務，但需支付相應的續訂費用，並遵守以下條件和限制：
- 續訂費用和續訂期限時長將由是德科技不時自行裁量決定。
  - 續訂期限必須連續，且無中斷情形。如果中斷之後要求再次恢復服務，均需由是德科技核准，且如果獲准，則可能需要支付由是德科技確定的額外恢復費用。
  - 某些服務僅在與某些其他服務一起續訂時才可續訂。請聯絡「支援續訂」團隊，瞭解續訂項目之間的相關性。
- 11.2 儘管會與本條款中的任何規定相牴觸，在 <https://support.keysight.com/s/service-catalog> 上發布「延長服務期」或在 [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html)（適用於基本、高級或企業）上發布「生命週期結束」當日及之後，是德科技可能拒絕提供變更以修復該核心軟體或應用程式軟體中的缺陷。技術支援將會於產品中提供在合理努力的基礎上。維修服務將透過商業上合理的努力即時提供，但可能不符合所購買產品的條款。
- 11.3 是德科技可以隨時自行決定停止提供任何服務的續訂期限、拒絕對任何服務的續訂，或對任何此類續訂附加條件，即在客戶接受補充或不同於本條款的條款和條件之後才接受您的續訂。

**KEYSIGHTCARE, SERVIÇOS BÁSICO, ESSENCIAL E INTERPRISE E SERVIÇOS PRATA, OURO E PLATINUM - TERMOS E CONDIÇÕES DE SUPORTE**

Esses Termos e Condições de Suporte ("Termos") regem as condições dos Programas de Suporte da Keysight indentificados com KeysightCare, os Serviços de Suporte Básicos, Essenciais e Interprise e os Serviços de Suporte Prata, Ouro e Platinum ("Programas de Suporte"). Esses Programas de Suporte são identificados na cotação da Keysight e no momento de aceitação de pedidos ("Cotação") de Serviços, Hardware e Software conforme definidos a seguir: "Serviços" significa Reparo, Calibração, Firmware e Atualização de Core Software, Suporte Técnico e/ou Suporte de Software aqui descritos. "Hardware" significa o instrumento ou dispositivo; "Software" significa o Firmware, o Core Software e/ou Application Software. "Firmware" e "Core Software" referem-se ao software operacional instalado no Hardware para permitir sua operação padrão, excluindo o Application Software. "Application Software" é definido por plataformas, aplicativos, ambientes de programação, utilitários, software incorporado ou independente adquiridos pelo pagamento de um valor adicional, excluindo-se Softwares de terceiros que não sejam Keysight (non-Keysight Software). "Prazo" significa o período (meses/anos) pelo qual os Serviços foram adquiridos pelo Cliente, conforme Cotação. "Nível de Serviço" significa o escopo de cobertura identificado na cotação, adquirido pelo Cliente e detalhada na Descrição do Serviço. "Descrição do Serviço" significa o documento fornecido juntamente com o Hardware e/ou Software, descrevendo como o Serviço será executado, ou se de outra forma especificado nos links: [www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html](http://www.keysight.com/us/en/support/service-definition-tool.html) para KeysightCare, [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) para os Serviços Básicos, Essencial e Interprise ou [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](http://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support) para os Serviços Prata, Ouro e Platinum. "Cliente" significa o Usuário Final indicado na Cotação ou se adquiridos por meio de um Parceiro de Negócios da Keysight, o Cliente Final do Parceiro de Negócios. "Produto" significa o Hardware e/ou Software mencionado na cotação.

**1. GARANTIA**

Cada Produto recebe uma Garantia Global e os seus termos podem ser obtidos através do link [www.keysight.com/go/warranty\\_terms](http://www.keysight.com/go/warranty_terms) e são parte integrante desses Termos.

**2. REPARO**

2.1 A Keysight oferece diferentes serviços de reparo. A disponibilidade dos Serviços pode variar de acordo com o Produto e a entrega do Serviço esta baseada no Nível de Serviço adquirido. Salvo se de outra forma acordado, o padrão para serviços de reparo é o Serviço de Reparo com retorno à Keysight.

2.1.1. Serviço de Reparo com retorno à Keysight. A Keysight fornecerá os seguintes serviços nos Centros de Atendimento ao Cliente da Keysight ou por subcontratados selecionados de acordo com os padrões da Keysight. A Keysight fornecerá toda mão de obra, peças e materiais necessários para manter o Hardware, coberto por esses Termos, em boas condições operacionais. A Keysight pode, a seu critério, reparar ou substituir o Hardware. Se o Hardware for reparado, as peças de reposição serão novas ou equivalentes e as peças substituídas serão consideradas propriedade da Keysight. O serviço incluirá o diagnóstico e a correção de defeitos e falhas de Hardware. O Hardware reparado será verificado para confirmar a operação adequada. Modificações com melhorias de engenharia podem ser instaladas no momento do reparo. Se o Hardware for substituído, a substituição poderá ser por um Produto novo ou recondicionado. O Hardware de substituição terá um número de série diferente do Produto original.

2.1.2. Serviços de Troca de Fábrica. A Keysight, a seu critério, fornecerá uma unidade de Hardware de reposição nova ou recondicionada por meio de uma troca na fábrica. Quando o Hardware original é devolvido à Keysight para manutenção, a unidade de substituição fornecida pela fábrica será encaminhada ao cliente; o Hardware original deve ser encaminhado para os Centros de Serviço da Keysight. A unidade de hardware de reposição fornecida de fábrica terá um número de série diferente do Produto original, incluirá um certificado de calibração e a configuração e os idiomas padrão originais de fábrica, semelhantes às unidades recém-adquiridas. Todos os Hardwares devolvidos se tornarão propriedade da Keysight. Cada Hardware de substituição recondicionado será verificado para confirmar a operação correta e será reconstruído de acordo com as especificações de fábrica.

2.1.3. Serviços de Reparo no Cliente. A Keysight realizará o Serviço no site do Cliente. Este serviço inclui o diagnóstico e a correção de defeitos e falhas de Hardware. O Serviço de Reparo terá início dentro do período de cobertura e será mantido de forma ininterrupta, desde que seja realizado progresso razoável até que o Hardware esteja operacional. Se a Keysight determinar que peças ou recursos adicionais são necessários, o Serviço será interrompido e será retomado assim que as peças ou recursos estiverem disponíveis (a disponibilidade dos Níveis de Suporte no momento do pedido pode variar, dependendo dos recursos locais). Para determinados Hardware, a Keysight pode não conseguir executar os Reparos completos no site do Cliente. Nesses casos, a Keysight removerá e transportará o Hardware de e para um Centro de Atendimento ao Cliente da Keysight para reparo. Após o retorno do Hardware ao site do Cliente, a Keysight executará todos os testes de verificação necessários para confirmar o desempenho adequado o Hardware no site do Cliente. Para reparos no Cliente, o tempo de resposta será determinado de acordo com o Nível de Serviço. O tempo de resposta de reparo no local é medido em dias úteis a partir do momento em que uma ordem de serviço no local é qualificada e criada pela Keysight até o dia em que a Keysight chega ao local do Cliente. A Keysight envidará esforços comercialmente razoáveis para cumprir o tempo de resposta especificado pelo Nível de Serviço.

2.1.4. Substituição Avançada. Hardware coberto pelo Plano de Suporte Básico tem direito à Substituição Avançada se (i) dentro do período de noventa (90) dias imediatamente após a data em que a Keysight enviou pela primeira vez o Hardware, o Cliente notificar a Keysight da maneira especificada acima que o Hardware contém um potencial defeito. Após essa notificação, qualquer reparo será conduzido de acordo com a Seção 2.1.1 acima. Qualquer solicitação de reparo nos termos desta Seção 2.1.4 está sujeita à emissão pela Keysight de um número de Autorização de Devolução de Material RMA ("RMA") para o Hardware. "Substituição Avançada" significa que, a pedido do Cliente, a Keysight envidará esforços comercialmente razoáveis para iniciar o envio do Hardware de substituição no prazo de dois (2) dias úteis após a emissão da RMA pela Keysight. Se o Cliente fizer uso da Substituição Avançada, o Cliente deverá devolver o Hardware que contém o potencial defeito (o "Hardware Defeituoso") para a Keysight, conforme instruído acima, no prazo de quinze (15) dias após o recebimento do Hardware de substituição pelo Cliente, ou o Cliente será cobrado (e desde já concorda em pagar) o preço de lista aplicável da Keysight para o Hardware de substituição.

**KEYSIGHTCARE, SERVIÇOS BÁSICO, ESSENCIAL E INTERPRISE E SERVIÇOS PRATA, OURO E PLATINUM - TERMOS E CONDIÇÕES DE SUPORTE**

A propriedade do Hardware Defeituoso será transferida para a Keysight após o seu recebimento. O Cliente reconhece e concorda que o Hardware de substituição pode ser um Hardware reconcondicionado e/ou pode ser um modelo diferente do Hardware Defeituoso (desde que seja um modelo substancialmente similar). Não obstante o acima exposto, se o Cliente tiver adquirido o Suporte Essencial ou Empresarial, então o Hardware é elegível para a Substituição Avançada até o final do período.

- 2.2 **Tempo de resposta:** Para os reparos com retorno à Keysight, o tempo de resposta dos serviços será determinado de acordo com o Nível de Serviço. O tempo de resposta é medido em dias úteis e se inicia quando do recebimento do Hardware no Centro de Atendimento ao Cliente da Keysight que irá realizar o reparo até a data de remessa ao Cliente pelo Centro de Atendimento ao Cliente da Keysight. A Keysight envidará esforços comercialmente razoáveis para atender ao tempo de resposta informado. O tempo de resposta não inclui o tempo necessário para remessa/envio e desembaraço aduaneiro.
- 2.3 Nem todos os Hardwares e Países são elegíveis para os Serviços de Reparo em menores prazos de resposta (conforme previsto nos Programas de Suporte). Por favor confirme a disponibilidade no local antes de realizar a compra.
- 2.4 **Horário Comercial:** Os Serviços serão prestados no Centro de Atendimento ao Cliente Keysight durante o horário comercial normal da Keysight, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, conforme especificado no site da Keysight [www.keysight.com/us/en/support.html](http://www.keysight.com/us/en/support.html) (Horário Comercial).

**3. CALIBRAÇÃO**

- 3.1 O direito a calibração como parte do Serviço se aplica somente se o Hardware for compatível com o Serviço de Calibração e se o Nível de Serviço adquirido explicitamente incluir esse Serviço. A calibração consiste na comparação do desempenho do Produto do Cliente com padrões de exatidão conhecida. Serão seguidos tanto os procedimentos do fabricante original quanto procedimentos alternativos baseados em práticas metrológicas reconhecidas. Os ajustes necessários para recolocar o Produto dentro das especificações estão incluídos para Produtos. As medições feitas durante a Calibração são rastreáveis a Padrões administrados por Organizações Nacionais ou Internacionais. As calibrações serão realizadas nos intervalos recomendados pelo fabricante. Se a calibração estiver incluída no Nível de Serviço adquirido, um máximo de 1 (uma) calibração será realizada a cada 12 (doze) meses, durante a vigência do Programa de Suporte. Se o Cliente não enviar o Hardware durante o período de 12 (doze) meses, o direito a calibração do período expirará e nenhum reembolso será devido. O Hardware coberto por este Programa de Suporte, será calibrado conforme necessário e, se aplicável, após qualquer reparo efetuado pela Keysight durante sua vigência.
- 3.2 A Keysight oferece dois tipos de Serviços de Calibração. A disponibilidade do Serviço varia de acordo com o Produto e a forma de entrega is baseada no Nível de Serviço adquirido.
- 3.2.1 **Retorno ao Centro de Calibração da Keysight:** A Keysight irá calibrar o Hardware em um Centro de Serviços da Keysight ou em um subcontratado qualificado e selecionado pela Keysight. Salvo se de outra forma informado, por escrito pela Keysight, o Cliente é responsável por todos os custos de logística associados ao transporte do Produto.
- 3.2.2 **Calibração no Site do Cliente:** A Keysight irá calibrar o Hardware no site do Cliente. Para determinados Hardware, a Keysight pode não conseguir executar a calibração no site do Cliente. Nesses casos, a Keysight removerá e transportará o Hardware de e para um Centro de Atendimento ao Cliente da Keysight. Após o retorno do Hardware ao site do Cliente, a Keysight executará todos os testes de verificação necessários para confirmar o desempenho adequado do Hardware no site do Cliente. Para calibrações realizadas no site do Cliente, o tempo de resposta será determinado de acordo com o Nível de Serviço. Para Serviços realizados no site do Cliente, o tempo de resposta será medido em dias úteis, com início no dia em que a solicitação de Serviço for recebida e se encerra no dia em que um técnico da Keysight chega no site do Cliente.
- 3.3 A Keysight fornecerá um certificado de calibração confirmando que o desempenho de performance do Hardware, de acordo com as especificações publicadas pelo fabricante, foi comparado com padrões de exatidão conhecida. O certificado incluirá as condições ambientais no momento da calibração e todos os elementos definidos pelas normas de qualidade apropriadas.
- 3.4 A Keysight fornecerá um Relatório de Medidas de Calibração ("Relatório de Calibração") com o desempenho do Hardware como devolvido para o Cliente. No caso de um Hardware fora de especificação, que não necessite de reparo, o Relatório de Calibração refletirá o desempenho do Hardware medido depois de realizado o ajuste. Se for executado serviço de reparo antes do processo de calibração, o Relatório de Calibração refletirá o desempenho do Hardware medido depois da realização do reparo e qualquer ajuste subsequente. Será afixada no Hardware, uma etiqueta indicando no mínimo a data da calibração, a data de vencimento da calibração, o número de referência do evento e o número de série do Hardware.
- 3.5 Além do Relatório de Calibração e da etiqueta, para qualquer Hardware fora de especificação, a Keysight fornecerá um Relatório de Calibração adicional, quando aplicável, refletindo o desempenho do Hardware antes de qualquer ajuste ser realizado durante o processo de calibração, e, mediante solicitação e na medida do possível, o Cliente poderá receber os dados anteriores aos ajustes e qualquer reparo identificado e realizado durante o processo de calibração.
- 3.6 O Cliente e um representante da Keysight acordarão as datas de início e término dos Serviços. A data estimada de entrega do Serviço será estabelecida quando a ordem for aberta. A duração do Serviço é medida em dias úteis, a partir do recebimento do Produto no Centro de Atendimento ao Cliente Keysight que irá realizar o a calibração até o momento da saída do Centro de de Atendimento ao Cliente Keysight. A Keysight envidará esforços comercialmente razoáveis para atender ao tempo de resposta. O cliente deve pré-agendar qualquer calibração. O tempo de resposta não inclui o tempo necessário para remessa/envio e desembaraço aduaneiro.

**KEYSIGHTCARE, SERVIÇOS BÁSICO, ESSENCIAL E INTERPRISE E SERVIÇOS PRATA, OURO E PLATINUM - TERMOS E CONDIÇÕES DE SUPORTE**

- 3.7 Notificação de condições fora de tolerância. A Keysight notificará o Cliente, por escrito, quando for constatado que o equipamento de teste e medição usado para calibrar o Hardware do Cliente possui qualquer condição significativamente fora de tolerância, de modo que o Hardware do Cliente é afetado por uma condição significativamente fora de tolerância, a Keysight recalibrará o Hardware afetado sem custos adicionais.

**4. MANUTENÇÃO PREVENTIVA**

Dependendo do Nível de Serviço a manutenção preventiva poderá estar inclusa. A manutenção preventiva inclui limpeza, ajuste, lubrificação, inspeção e teste de hardware quando requerido na manutenção preventiva. A Keysight executará a manutenção preventiva em um cronograma acordado mutuamente ou coincidente com o serviço de reparo e/ou calibração. Para os Níveis de Serviços que não tenham a manutenção preventiva inclusa, o Cliente deverá realizar a manutenção preventiva de acordo com e na frequência requerida no manual de operações ou de acordo com as instruções fornecidas pela Keysight junto com o Hardware.

**5. CORREÇÃO DE ERROS, FIRMWARE E CORE SOFTWARE**

A Keysight, durante a vigência desses Termos, fornecerá aos Clientes com Hardware inclusos e elegíveis no Programa KeysightCare, nas categorias "Assured" ou "Enhanced", e Básico, Essencial e Enterprise, registrados no Portal de Suporte da Keysight, notificações de atualizações de Firmware e Core Software. As notificações de atualizações descrevem Correções de Erros e Atualizações de Firmware e Core Software disponibilizados pela Keysight. "Correções de Erros" são modificações, patches, correções de segurança e correções no Firmware e Core Software, e serão disponibilizadas sem custo adicional para todos os Clientes. Caso o Cliente tenha adquirido a assinatura do Core Software, as atualizações, lançadas durante a vigência desses Termos, serão disponibilizadas pela Keysight. "Atualizações" são definidas por modificações, melhorias de desempenho e/ou nova funcionalidade ao Core Software disponibilizadas pela Keysight. O termo "Atualização" não inclui modificações, melhorias ou atualizações de Firmware e Application Software e não são aplicáveis a sistemas operacionais de terceiros (non- Keysight), salvo se de outra forma descrito na Notificação de Atualização.

**6. SUPORTE TÉCNICO**

- 6.1 Os Clientes deverão necessariamente fazer o registro online para obter acesso aos Portais Eletrônicos, no [Keysight.com Registration Page](https://www.keysight.com/RegistrationPage) para KeysightCare ou para Serviços Prata, Ouro ou Platinum ou [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](https://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) para Serviços Básico, Essencial ou Enterprise. O acesso ao Portal de Suporte depende do Nível de Serviço adquirido.
- 6.2 Sujeito às Limitações de Serviços na Seção 9, a Keysight fornecerá ao Cliente os serviços de suporte técnico para auxiliar a operação do Hardware e/ou Software que o Cliente comprou ou licenciou ("Suporte Técnico"). O Suporte Técnico será fornecido apenas durante a vigência do Programa de Suporte e o Cliente deverá ser registrado na Keysight como proprietário/licenciado original desse Produto para receber o Suporte Técnico. Exceto se de outra forma informado pela Keysight, a seu exclusivo critério, o Suporte Técnico será fornecido remotamente (por exemplo, por telefone e/ou e-mail ou através dos Centros de Conhecimento ou nos Portais de Suporte da Keysight designado na Descrição de Serviços). Além disso, exceto conforme estabelecido na Seção 9 ou conforme determinado pela Keysight, a seu exclusivo critério, o Suporte Técnico será fornecido apenas durante o Horário Comercial. Para obter as informações de contato aplicáveis ao Centro de Contato da Keysight ou acessar quaisquer recursos on-line de Suporte Técnico disponíveis para o Hardware e/ou Software que você comprou ou licenciou, visite os Centros de Conhecimento e o Portal de Suporte designado na Descrição do Serviço.
- 6.3 O tempo da primeira resposta para Suporte Técnico será determinado de acordo com o Nível de Serviço adquirido. Caso o Cliente tenha o Programa de Suporte KeysightCare para Software apenas, o tempo de resposta será informado na Descrição de Serviço informado. Salvo se de outra forma informado na Descrição de Serviços, o tempo de resposta é medido a partir do registro inicial validado feito pelo cliente e a resposta inicial significativa fornecida pela Keysight, sendo considerada apenas o horário comercial especificado para cada localidade. A Keysight envidará esforços comercialmente razoáveis para atender ao tempo de resposta. Caso o Software instalado no Hardware e o Hardware estiverem cobertos por serviços de Suporte, o melhor Nível de Serviço prevalecerá.
- 6.4 Algumas Programas de Suporte incluem suporte no local do Cliente (suporte onsite). O Cliente que possui serviços onsite inclusos, tem, sujeito ao critério exclusivo da Keysight e à disponibilidade de recursos de suporte no país, acesso ao Suporte Técnico presencial a ser realizado no local e por um engenheiro de aplicação residente no mesmo país para resolver aplicações específicas do cliente que não podem ser reproduzidas remotamente. O Suporte Técnico no local exclui qualquer um dos seguintes serviços: treinamento no local, instalação, consultoria, reparo e/ou calibração. Favor consultar a descrição do serviço KeysightCare no link [www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](https://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription), [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](https://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) para os Serviços Básico, Essencial e Enterprise ou [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](https://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support) para Serviços Prata, ouro ou Platinum.
- 6.5 Alguns Programas de Suporte incluem Suporte Técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana e está disponível somente na língua inglesa. Consulte a Descrição de Serviços no link [www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription](https://www.keysight.com/find/KeysightCareServiceDescription), [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](https://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) para os Serviços Básico, Essencial e Enterprise ou [www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support](https://www.keysight.com/find/silver-gold-platinum-support) para Serviços Prata, Ouro ou Platinum.
- 6.6 No momento de acesso aos Portais Eletrônicos do KeysightCare, o Cliente se responsabiliza por: (i) controlar quem pode acessar ou usar os Portais Eletrônicos do KeysightCare em nome do Cliente; (ii) proteger logins e senhas e cumprir com esses Termos; (iii) fornecer com precisão, qualidade, legalidade, confiabilidade todos os dados; (iv) envidar esforços comercialmente razoáveis para impedir o acesso ou uso não autorizado do Portais Eletrônicos do KeysightCare e notificar a Keysight prontamente sobre qualquer acesso ou uso não autorizado; e (v) cumprir todas as leis locais, estaduais, federais e estrangeiras e os regulamentos governamentais aplicáveis ao usar os Portais Eletrônicos, incluindo todas as leis e regulamentos

**KEYSIGHTCARE, SERVIÇOS BÁSICO, ESSENCIAL E INTERPRISE E SERVIÇOS PRATA, OURO E PLATINUM - TERMOS E CONDIÇÕES DE SUPORTE**

governamental, em qualquer jurisdição, relacionada ao manuseio, tratamento e proteção de dados, incluindo informações confidenciais ou consideradas como de identificação pessoal. O Cliente utilizará os Portais Eletrônicos apenas para fins comerciais internos e não irá: (i) licenciar, sublicenciar, vender, revender, alugar, arrendar, transferir, atribuir ou distribuir os Portais Eletrônicos do KeysightCare ou comercialmente explorar ou disponibilizar tais Portais a terceiros, incluindo mas não se limitando a qualquer concorrente da Keysight; (ii) usar os Portais Eletrônicos do KeysightCare para armazenar ou transmitir qualquer material que viole os direitos autorais, patente, marca comercial, segredo comercial ou outros direitos de propriedade intelectual de terceiros; (iii) usar os Portais Eletrônicos do KeysightCare para armazenar ou transmitir vírus, cavalos de Tróia, worms, bombas-relógio ou qualquer outro software, dados ou programa malicioso semelhante; (iv) interferir ou interromper a integridade ou o desempenho dos Portais Eletrônicos do KeysightCare ou de quaisquer dados de terceiros nele contidos; ou (v) tentar obter acesso não autorizado aos Portais Eletrônicos do KeysightCare, materiais, outras contas, sistemas ou redes de computadores conectados aos Portais Eletrônicos do KeysightCare.

- 6.7. O Cliente é responsável por tomar as medidas apropriadas para manter a segurança e a proteção adequadas dos dados. A Keysight executa procedimentos regulares de backup em todo o sistema dos Portais Eletrônicos, entretanto o Cliente entende que existe um risco inerente ao armazenamento eletrônico e à transmissão de dados pela Internet, e concorda em confiar apenas em suas próprias cópias de backup de todos os dados armazenados ou transmitidos pelo Portais Eletrônicos, caso os dados sejam perdidos ou danificados por qualquer motivo. Em nenhum momento a Keysight será responsável por recuperar ou restaurar quaisquer dados armazenados ou transmitidos pelo Cliente ao usar os Portais Eletrônicos.

**7. KEYSIGHT CARE - SUPORTE DE SOFTWARE DE APLICAÇÃO (APPLICATION SOFTWARE).**

- 7.1 Caso o cliente adquira o Programa Keysight Care, Serviços Prata, Ouro ou Platinum ou o Serviços Básico, Essencial ou Enterprise para os Application Software, a Keysight disponibilizará ao Cliente as atualizações de Application Software lançadas pela Keysight, durante o período de vigência do Contrato. O termo "Atualizações de Application Software" refere-se a modificações, patches, correções de segurança, correções, melhorias e recursos que adicionem novas funcionalidades ou desempenho a versão atual do Application Software que a Keysight, a seu exclusivo critério, disponibiliza. Algumas atualizações e novos recursos podem não estar incluídos na licença vigente do Cliente e podem requerer a aquisição de uma licença adicional para habilitar essas novas funcionalidades. Todas as atualizações de Application Software são fornecidas de acordo com estes termos e constituirão parte do Application Software e são fornecidas sob os termos do contrato de licença de usuário final do Application Software aplicável.
- 7.2 Um email de notificações com as atualizações dos Application Software será enviado para os usuários cadastrados para receber esse tipo de notificação e que tenham um Contrato do Programa de Suporte da KeysightCare ou Suporte Básico, Essencial ou Enterprise para Softwares de Aplicação vigente. As notificações de atualização de Application Software fornecem uma visão geral dos novos recursos, aprimoramentos e atualizações incluídas na nova versão do Software, além de instruções para realizar o download dessa nova versão.
- 7.3 A Keysight fornece atualizações de Application Software com base nas configurações em que foram vendidas pela Keysight. A Keysight notificará os clientes das atualizações de Application Software disponíveis quando estas estiverem disponíveis.
- 7.4 Caso o Cliente adquira o Suporte Enterprise (24x7), além das condições acima elencadas, a Keysight alocará um responsável Sênior de suporte que, a pedido do Cliente e até uma vez por trimestre, se reunirá com o Cliente no horário e local acordados entre o Cliente e a Keysight (uma "Reunião de Suporte") para discutir os casos de Suporte Técnico existentes e encerrados do Cliente para esse Produto, quaisquer propostas que o Cliente possa ter para a Keysight melhorar seus serviços de suporte e quaisquer melhorias recentes ou previstas para os Serviços de Suporte da Keysight que possam beneficiar o Cliente. Os direitos de Reunião de Suporte para um determinado trimestre do calendário expiram ao final do trimestre e não podem ser acumulados ou transferidos para os trimestres subsequentes. Enquanto o Hardware estiver coberto pelo Suporte Enterprise 24x7, esse Produto estará qualificado para a Substituição Avançada. O uso da Substituição Avançada está condicionado à emissão de um número de RMA para esse Produto pelo Suporte ao Cliente.

**1. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE**

- 8.1 O Cliente é responsável por executar as seguintes funções antes e durante o recebimento dos Serviços:
- Executar as etapas de autoteste e solução de problemas especificadas no manual de operação do Hardware.
  - Fornecer por escrito o número do modelo, número das opções, número de série, versão do Software, ID do host, os sinais de falha atuais, histórico de falhas pertinente, número do contrato de serviço e o nome do cliente, informações de contato e endereço de retorno.
  - A menos que a opção de coleta local da Keysight esteja disponível, o Cliente é responsável pela entrega e coleta do Hardware no Centro de Atendimento ao Cliente da Keysight, designado pela Keysight.
  - Embalar o Hardware cuidadosamente na embalagem original (incluindo a solsa anti-estática, se aplicável) ou em uma caixa de remessa adequada para evitar danos durante o transporte;
  - Para os Hardwares com opção de Serviço de troca pela fábrica, remover todos os acessórios antes de retornar o Hardware para a Keysight. A Keysight não será responsável caso pela devolução dos acessórios caso o Cliente não os remova antes do envio À Keysight.
  - O Cliente deverá disponibilizar um técnico de suporte ou engenheiro de teste capaz de executar um teste de confirmação, ou diagnóstico do problema e/ou falhas apresentadas e discutir os resultados por telefone, para ajudar o engenheiro de suporte da Keysight no diagnóstico do

**KEYSIGHTCARE, SERVIÇOS BÁSICO, ESSENCIAL E INTERPRISE E SERVIÇOS PRATA, OURO E PLATINUM - TERMOS E CONDIÇÕES DE SUPORTE**

problema.

- Sempre que possível, o Cliente é responsável por fornecer à Keysight acesso remoto aos Produtos, usando o método apropriado suportado por esses Produtos. O Cliente deve fornecer toda a estrutura para a realização do acesso remoto ao Produto pelo time da Keysight as suas próprias expensas. O Cliente é responsável por quaisquer atualizações, alterações e modificações necessárias para fornecer suporte remoto. A Keysight não será responsável por danos às informações ou equipamentos do Cliente devido a erros inesperados, falhas, desligamento do computador ou falha do sistema que possam ocorrer durante o suporte remoto.
- O Cliente é responsável por qualquer custo ou cobranças relacionadas as ligações com o time de suporte da Keysight.
- O Cliente é responsável pela implementação de procedimentos/soluções temporárias enquanto as soluções permanentes são verificadas.
- O Cliente será responsável por fornecer acesso ao site do Cliente, dentro de um prazo razoável, solicitado pela Keysight.
- O Cliente é responsável pelo agendamento de qualquer reparo, calibração, atualização ou atualização de Software em suas operações e reconhece que a Keysight não será responsável por qualquer responsabilidade decorrente disso.

8.2 Recuperação de dados. O Cliente é responsável por manter um procedimento externo ao Hardware e Software para recuperação de arquivos, dados ou programas perdidos ou alterados.

8.3 O Cliente envidará os esforços comercialmente razoáveis para utilizar o Portal de Suporte da Keysight <https://KeysightCare.keysight.com> para o KeysightCare ou Serviços Prata, Ouro ou Platinum ou [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) para Serviços Básico, Essencial ou Interprise. O Portal de Suporte da Keysight fornece acesso on-line para envio de solicitações de serviço, exibição do conteúdo do Portais Eletrônicos do KeysightCare e permitir que os clientes verifiquem o andamento dos Serviços enviados. Este serviço está incluído no Nível de Serviço do Programa de Suporte KeysightCare Assured e superiores.

## **9. LIMITAÇÕES DO SERVIÇO**

9.1 Qualquer serviço de manutenção que envolva software ou hardware que não estão cobertos pelo Serviço ou relacionados à problemas da rede do Cliente estão sujeitos à cobrança do valor de serviços padrão.

9.2 Elegibilidade do Produto. Apenas os Hardwares e Softwares designados são elegíveis aos Programas de Suporte.

9.3 A Keysight fornece Suporte Técnico apenas para os Application Software e/ou Core Software com versões atuais de software juntamente com a versão anterior imediata (N-1) e a versão anterior (N-2).

9.4 Limitações máximas de uso. O Hardware operado além da taxa máxima de uso (conforme especificado no datasheet ou no manual de operação do Hardware) não será coberto pelo Programa de Suporte KeysightCare e será atendido com base em tempo e disponibilidade de materiais.

9.5 Mídia, suprimentos e consumíveis que não sejam da Keysight. Os Serviços não incluem reparos no Hardware causados pelo uso de mídia, suprimentos, partes, peças e consumíveis que não sejam da Keysight ou itens não projetados pela Keysight para uso com o Hardware atendido por esses Termos ou Application Software instalados em servidores que não atendem às especificações mínimas exigidas pela Keysight. Se os Serviços de Suporte forem necessários devido às causas mencionadas acima, a Keysight poderá realizar esses serviços mediante pagamento das taxas de serviços padrão da Keysight.

9.6 Dispositivos não qualificados. Os serviços são fornecidos para os Hardware qualificados. O Hardware não fornecido ou qualificado pela Keysight e o Hardware para o qual o Cliente não permita que a Keysight incorpore aprimoramentos de engenharia são dispositivos considerados como não qualificados. O Cliente é responsável por remover dispositivos não qualificados a fim de permitir que a Keysight faça a manutenção no Hardware qualificado. Se a execução dos Serviços for dificultada ou prejudicada em função de um dispositivo não qualificado, a Keysight cobrará do Cliente para a realização do Serviço as taxas de serviço padrão da Keysight.

9.7 Material fora de cobertura. A Keysight somente será responsável pelo Serviço de Hardware qualificado no Programa de Suporte. O Cliente reconhece que a Keysight não será responsável pela segurança, proteção ou retorno de informações, dados, software, embalagem ou outros materiais encaminhados à Keysight juntamente com Hardware e/ou Software qualificado para Serviço, ou acesso fornecido pelo Cliente aos engenheiros de suporte da Keysight ou ao pessoal de Atendimento ao Cliente que fornece Serviços de acordo com estes Termos, mas não estão sujeitos ao serviço sob esses Termos. O Cliente reconhece sua responsabilidade de remover, fazer backup ou tomar precauções com relação a esses materiais e informações.

9.8 Localização do equipamento. A cobertura do serviço realizado sob Termos é especificado na cotação. A realocação de Hardware pode resultar em cobranças adicionais de Serviço, tempos de resposta, modificação nas demais condições do Programa e sujeitos à disponibilidade.

9.9 Os serviços não incluem Hardware com número de série inexistente ou alterado, Hardware perdido ou roubado, Hardware que necessite de reparo como resultado de abuso, uso indevido, negligência ou problemas com a energia elétrica, Hardware ou software foi instalado ou utilizado em locais

**KEYSIGHTCARE, SERVIÇOS BÁSICO, ESSENCIAL E INTERPRISE E SERVIÇOS PRATA, OURO E PLATINUM - TERMOS E CONDIÇÕES DE SUPORTE**

ou de outra forma que não esteja de acordo com a documentação fornecida pela Keysight.

- 9.10 **Software de Terceiros (Non-Keysight Software):** Todos os softwares de terceiros são fornecidos pela Keysight “COMO ESTÃO” e sem garantia. O software de terceiros pode ser coberto por uma garantia separada fornecida pelo licenciador desse software. Se qualquer Hardware ou Software falhar em operar substancialmente de acordo com sua documentação como resultado de qualquer defeito em software de terceiros, a Keysight usará esforços comercialmente razoáveis para remediar o defeito, desde que o Hardware ou Software (i) seja coberto pela garantia de Hardware, Suporte de Hardware, garantia de Software ou Suporte de Software, e (ii) seja designado pela Keysight como compatível com o software de terceiros.
- 9.11 Em caso de violação da Seção 2 ou Seção 3 acima (quando a Calibração é adquirida conforme Seção 3) desses Termos, que tenham sido validados e recebidos pela Keysight, o Cliente poderá reivindicar um desconto no percentual de 25% (vinte e cinco por cento) no momento da renovação de um Serviço de Nível igual ou superior para o Hardware impactado. O desconto não poderá ser combinado com nenhum outro desconto ou utilizado para qualquer outra finalidade e é limitado a uma única vez por período. Em caso de perdas ou danos ao Hardware durante a posse da Keysight, a Keysight reparará ou substituirá o Hardware afetado.
- 9.12 A Keysight não será responsável por qualquer de suas obrigações aqui contidas, por qualquer ocorrência fora de seu controle razoável e sem culpa ou negligência, caso fortuito ou força maior, incluindo, mas não se limitando a, atos do inimigo público, regulamentos, atos ou restrições de um governo em sua capacidade soberana ou contratual, epidemias, restrições de quarentena, greves, bloqueios, interrupção ou falha de serviços públicos ou atos ou omissões de transportadora comum.
- 9.13 Para clientes do governo que requeiram que os Serviços sejam executados por funcionários nacionais, a Keysight fará todos os esforços possíveis para que seja atendido, no entanto, a Keysight não pode garantir essa condição. Em uma situação em que o Suporte deva ser realizado por um funcionário nacional, mas essa opção não esteja disponível, a Keysight informará o Cliente. Nenhum reembolso pelo Serviço será devido em razão dessa condição.
- 9.14 A Keysight irá guardar e utilizar os Dados Pessoais do Cliente de acordo com as Políticas de Proteção de Dados da Keysight que estão disponíveis no link – [www.keysight.com/go/privacy](http://www.keysight.com/go/privacy). Keysight não irá vender, alugar ou de outra forma negociar os Dados Pessoais do Cliente para terceiros não autorizados.

**10. VIGÊNCIA E RESCISÃO.**

- 10.1 Salvo disposição em contrário em uma Declaração de Trabalho (Statement of Work ou outro documento de venda aplicável) que inclua os serviços de instalação da Keysight, a cobertura dos Serviços sob estes Termos começa quando (1) a Keysight envia o Hardware, e/ou (2) a Keysight disponibiliza o Software e a licença que o acompanha ao Cliente através de mídia tangível ou do portal web da Keysight para acessar, baixar, instalar e ativar o Software. Os Serviços serão encerrados após a conclusão do número especificado de anos de Serviços adquiridos. O Cliente pode renovar ou adquirir uma extensão dos Serviços. Qualquer renovação desse tipo estará sujeita a estes Termos para o Nível de Serviço adquirido.
- 10.2 O cancelamento está sujeito ao consentimento prévio por escrito da Keysight e nenhum reembolso será devido pela Keysight em razão do cancelamento. Se o Programa de Suporte for cancelado dentro dos primeiros doze (12) meses, de cobertura desse Programa, o Cliente ainda se beneficiará da garantia limitada contida na Seção 1 destes Termos pelo período restante da garantia, conforme padrão aplicado ao país.
- 10.3 Somente o Cliente autorizado pela Keysight a usar o Hardware e/ou Software poderá receber os Serviços descritos nestes Termos. Os Serviços não poderão ser atribuído ou transferido, direta ou indiretamente, por força de lei ou de outra forma, a outra parte, exceto com o expresso e prévio consentimento, encaminhado por escrito a Keysight. A Keysight não aceitará solicitações de atribuição ou transferências, caso o Cliente não o faça de forma prévia, expressa e justificadamente.

**11. RENOVAÇÕES**

- 11.1 O Cliente poderá renovar os Serviços por um ou mais períodos adicionais, sucessivos, sujeito ao pagamento das taxas de renovação aplicáveis e sujeito às seguintes condições e limitações:
- As taxas de renovação e os prazos de renovação serão determinados periodicamente pela Keysight, a seu exclusivo critério;
  - Somente serão considerados como renovações, as solicitações feitas de forma contínua. Qualquer período sem cobertura, descaracterizará a renovação. Qualquer reativação realizada fora das condições mencionadas, ou após período sem cobertura, está sujeita à aprovação pela Keysight e, se concedida, pode estar sujeita a uma taxa de reativação adicional, conforme determinado pela Keysight;
  - Certos serviços podem ser renovados somente quando renovados em conjunto com outros serviços. Entre em contato com a equipe de Renovações de suporte para obter maiores informações sobre essa restrição.
- 11.2 Não obstante a qualquer disposição em contrário incluídas no programa de Suporte, na e após a Data de Término do Período de Suporte Estendido publicada <https://support.keysight.com/s/service-catalog>, ou “End of Life” publicado em [www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html](http://www.keysight.com/us/en/nas/warranty-license-agreements.html) para os Serviços Básico, Essencial ou Interprise, a Keysight poderá recusar o fornecimento de alterações para corrigir defeitos no Core Software ou no Application Software. O Suporte Técnico será fornecido de acordo com o incluído nos Programas de Suporte com base em esforços razoáveis. Os serviços de Reparo serão fornecidos em tempo hábil utilizando esforços comercialmente razoáveis, mas podem não ser os

**KEYSIGHTCARE, SERVIÇOS BÁSICO, ESSENCIAL E INTERPRISE E SERVIÇOS PRATA, OURO E PLATINUM - TERMOS E CONDIÇÕES DE SUPORTE**  
períodos definidos nos Termos do Nível de Suporte adquirido.

- 11.3 A Keysight pode, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, deixar de oferecer condições de renovação para qualquer um dos Serviços, recusar a renovação de qualquer um dos Serviços ou condicionar essa renovação a aceitação de termos e condições adicionais ou diferentes, aos termos e condições estabelecidos nestes Termos.