

Číslo Zmluvy:

HP:

Zákazník:

Dátum účinnosti:

Doba určitá:

PODMIENKY SPOLOČNOSTI HEWLETT-PACKARD PRE ZÁKAZNÍKOV

1. **Zmluvné strany.** Tieto podmienky predstavujú zmluvu (ďalej ako „**Zmluva**“), ktorou sa riadi predaj produktov a služieb od entity Hewlett-Packard, ktorej identifikačné údaje sú uvedené v podpisovej sekcii nižšie (ďalej ako „**HP**“) zákazníkovi, ktorého identifikačné údaje sú uvedené v podpisovej sekcii nižšie alebo zákazníkovi, ktorému je určená ponuka odkazujúca na tieto podmienky (ďalej ako „**Zákazník**“).
2. **Objednávky.** „**Objednávka**“ znamená prijatá (akceptovaná) objednávka vrátane prípadnej sprievodnej dokumentácie, ktorú strany pripoja v prílohe k objednávke alebo na ňu uvedú odkaz (ďalej ako „**Sprievodná dokumentácia**“). Sprievodná dokumentácia môže obsahovať (napríklad) zoznam produktov, špecifikáciu hardvéru alebo softvéru, popisy štandardných alebo vyjednaných služieb, tabuľkové zoznamy, ako aj ich doplnky, popisy práce (Statement of Work „**SOW**“), zverejnené záruky a dohodnuté úrovne služieb, pričom táto dokumentácia môže byť dostupná Zákazníkovi v tlačenej verzii, alebo tým, že mu bude umožnený prístup k nej na HP web stránke.
3. **Rozsah a predloženie Objednávky.** Tieto podmienky môžu byť použité Zákazníkom buď pre vystavenie samostatnej Objednávky alebo ako rámcové podmienky pre viaceré Objednávky. Okrem toho, tieto podmienky môžu byť použité na globálnej úrovni Pridruženými osobami zmluvných strán (ďalej ako „**Pridružená osoba**“), čím sa rozumie entita, ktorá je ovládaná zmluvnou stranou alebo ktorú ovláda zmluvná strana, alebo ktorú v spojení s inými ovláda zmluvná strana. Zmluvné strany potvrdia svoj súhlas s týmito podmienkami buď podpísaním týchto podmienok v podpisovej sekcii, alebo vystavením Objednávky na plnenia podľa HP ponuky odvolávajúcej sa na tieto Podmienky . Pridružené osoby môžu participovať na Zmluve podľa týchto podmienok vystavením objednávky, špecifikujúcej miesto dodania produktov alebo služieb v krajine, v ktorej sídli HP Pridružená osoba, ktorá Objednávku prijme; a odvolávajúcej sa na tieto podmienky, prípadne špecifikujúcej dodatočné podmienky alebo zmeny vyžadované lokálnym právnym poriadkom alebo obchodnou praxou.
4. **Dohodnutie Objednávky.** Zákazník môže predložiť Objednávku prostredníctvom HP internetovej stránky, portálu určeného zákazníkom, alebo poštou, faxom alebo emailom. Ak je to primerané, Objednávka musí uvádzať dátum dodania. V prípade, že Zákazník predĺži dodáciu lehotu existujúcej Objednávky na viac ako deväťdesiat (90) dní, táto Objednávka sa bude považovať za novú Objednávku. Zákazník môže Objednávku na hardvér bezplatne zrušiť do piatich (5) pracovných dní pred dátumom odoslania.
5. **Ceny a dane.** Ceny budú vo výške stanovenej HP v písomnej ponuke alebo v prípade, že neexistuje písomná ponuka, budú platiť ceny uvedené na HP internetovej stránke, zákazníckom portáli alebo v zverejnené cenníkové ceny HP, platné v čase predloženia Objednávky HP. Pokiaľ nie je stanovené inak, ceny sú uvedené bez daní, ciel a poplatkov (napr. za na montáž, dopravu a manipuláciu). V prípade, že zákon vyžaduje zaplatiť daň vyberanú zrážkou, obráťte sa prosím na zástupcu HP, ktorý má na starosti objednávky, aby ste prerokovali náležité postupy. HP bude samostatne účtovať primerane vynaložené náklady na hotovostné výdavky, ako sú cestovné náklady, ktoré vznikli pri poskytovaní odborných služieb.
6. **Faktúry a platba.** Zákazník súhlasí, že zaplatí všetky fakturované sumy do tridsiatich (30) dní od dátumu vystavenia faktúry HP. HP môže pozastaviť alebo zrušiť plnenie otvorených Objednávok alebo služieb, ak Zákazník nezaplatí splatné peňažné pohľadávky HP.

Číslo Zmluvy:

HP:

Zákazník:

Dátum účinnosti:

Doba určitá:

7. **Vlastnícke právo.** Nebezpečenstvo škody hardvérovým produktom prechádza na Zákazníka dodaním Zákazníkovi alebo ním poverenej osobe. HP si vyhradzuje vlastnícke právo k predaným hardvérovým produktom až do momentu úplnej úhrady ich celej ceny.
8. **Dodanie.** HP vynaloží primerané obchodné úsilie, aby dodalo produkty načas. HP sa môže rozhodnúť dodať softvér a s ním súvisiace produkty/informácie o licenciách elektronickým prenosom alebo umožnením stiahnutia (download).
9. **Inštalácia.** V prípade, že spolu s predajom produktu HP poskytuje inštaláciu, HP postupy pre inštaláciu na mieste (dostupné na vyžiadanie) stanovia požiadavky na Zákazníka. HP vykoná štandardnú inštaláciu a testovanie potvrdzujúce jej dokončenie.
10. **Služby podpory.** Služby podpory HP budú popísané v Sprievodnej dokumentácii, ktorá bude obsahovať popis ponuky HP, požiadavky na spôsobilosť, obmedzenia služby a povinnosti Zákazníka, ako aj systémy Zákazníka, na ktoré budú poskytované služby podpory.
11. **Spôsobilosť.** Záväzky HP týkajúce sa služieb, podpory a záruk sa nevzťahujú na požiadavky vyplývajúce z:
 1. nevhodného použitia, nevhodnej prípravy miesta inštalácie, nevhodných podmienok miesta alebo prostredia, alebo iného nesúladu s platnou Sprievodnou dokumentáciou,
 2. úprav alebo nesprávnej údržby systému alebo kalibrácia nevykonanej alebo neschválenej HP,
 3. poruchou alebo funkčnými obmedzeniami akéhokoľvek softvéru nedodaného spoločnosťou HP alebo výrobku vplývajúceho na systémy, ohľadom ktorých HP poskytuje podporu alebo služby;
 4. malware (vírusu, wormu), ktorý nebol zavedený zo strany HP,
 5. zneužitia, zanedbania, nehody, požiaru či poškodením vodou, elektrickými výkyvmi, prepravou zabezpečenou Zákazníkom alebo ďalších skutočností, ktoré sú mimo kontroly HP.
12. **Odborné služby.** HP dodá objednané konzultačné, školiace a iné IT služby, v súlade s podpisom uvedeným v aplikovateľnej Sprievodnej dokumentácii.
13. **Akceptácia Odborných služieb.** Postup akceptácie (ak je aplikovateľný) bude popísaný v aplikovateľnej Sprievodnej dokumentácii, a bude sa aplikovať len na špecifikované výstupy Odborných služieb a nebude sa vzťahovať na iné produkty alebo služby, poskytované od HP.
14. **Súčinnosť.** Schopnosť HP dodať služby závisí na poskytnutí primeranej a včasnej súčinnosti Zákazníkom a od presnosti a úplnosti informácií potrebných od Zákazníka za účelom dodania služieb.
15. **Požiadavky na zmeny.** Každá zo zmluvných strán vymenuje zástupcu projektu, ktorý bude pôsobiť ako hlavný kontakt pri riadení poskytovania služieb a pri riešení prípadných sporných otázok. Požiadavky na zmenu rozsahu služieb alebo výstupov budú vyžadovať podpísanie Požiadavky na zmenu obidvomi zmluvnými stranami.
16. **Výkon hardvérových produktov.** Na všetky hardvérové produkty nesúce značku HP sa uplatnia len podmienky uvedené vo Vyhlásení HP o obmedzenej záruke, ktoré je dodávané s produktmi alebo je inak dostupné Zákazníkovi. Záruky na hardvér začínajú v deň dodávky alebo, ak je to aplikovateľné, po dokončení inštalácie spoločnosťou HP alebo (ak Zákazník spôsobí oneskorenie inštalácie HP) najneskôr v 30. deň odo dňa dodania. Na produkty, ktoré nenesú značku HP (produkty tretích strán) sa uplatnia podmienky stanovené príslušnou treťou stranou.

Číslo Zmluvy:

HP:

Zákazník:

Dátum účinnosti:

Doba určitá:

- 17. Výkon softvérových produktov.** HP zaručuje, že softvérové produkty nesúce značku HP budú v podstatných častiach zodpovedať ich špecifikáciám a v čase dodávky nebudú obsahovať malware. Záruka na HP softvérové produkty začína odo dňa dodania a pokiaľ nie je uvedené inak v Sprievodnej dokumentácii, bude trvať deväťdesiat (90) dní. HP nezaručuje za to, že prevádzka softvérových produktov bude neprerušená a bez chýb, alebo že softvérové produkty budú fungovať v inej kombinácii hardvéru a softvéru ako tej, ktorú schválilo HP v Sprievodnej dokumentácii.
- 18. Vykonanie služieb.** Služby budú vykonané s náležitou odbornou starostlivosťou. Zákazník je povinný bezodkladne informovať HP, ak služby neboli tak vykonané a HP také služby znovu poskytne.
- 19. Služby s výstupmi.** Ak Sprievodná dokumentácia pre služby definuje špecifické výstupy služieb, HP zaručuje, že také výstupy budú v súlade s dohodnutými požiadavkami po dobu 30 dní po dodaní. Ak v takej 30 dňovej lehote oznámi Zákazník HP nesúlad, HP bezodkladne napraviť dotknuté výstupy alebo vráti Zákazníkovi poplatky, ktoré zaplatil za také výstupy a Zákazník také výstupy vráti HP.
- 20. Nároky zo zodpovednosti za vady a záruky Produktov.** Keď HP obdrží platnú záručnú reklamáciu na HP značkový hardvérový alebo softvérový produkt, HP buď opraví príslušnú vadu alebo produkt nahradí. V prípade, že HP nemôže dokončiť opravu alebo nahradiť produkt v primeranom čase, Zákazník bude mať právo na vrátenie ceny v plnej výške po bezodkladnom vrátení hardvérového produktu HP alebo po písomnom potvrdení Zákazníka, že dotknutý softvérový produkt bol zničený alebo natrvalo znefunkčnený. HP uhradí náklady za dopravu opraveného alebo nahradeného výrobku Zákazníkovi a Zákazník bude zodpovedný za odoslanie produktu do HP.
- 21. Obmedzenie.** Práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti s vadami, zodpovednosťou za vady a nárokmi zo záruky sú obmedzené na tie práva a záväzky, ktoré sú výslovne uvedené v týchto podmienkach. V rozsahu, ktorý dovoľuje zákon, HP vylučuje všetky ostatné záruky.
- 22. Práva duševného vlastníctva.** Na základe tejto Zmluvy nedochádza k žiadnemu prevodu akýchkoľvek práv duševného vlastníctva. Zákazník udeľuje HP nevýhradné, na celom svete platné, bezplatné právo na licenciu k akémukoľvek duševnému vlastníctvu, ktoré potrebuje HP a jej poverené osoby, aby mohli vykonávať objednané služby. V prípade, že výstupy podľa tejto Zmluvy vytvorí HP špecificky pre Zákazníka a v Sprievodnej dokumentácii sú výstupy takto označené, HP Zákazníkovi týmto udeľuje na celom svete platné, nevýhradné, uhradením ceny príslušných výstupov plne zaplatené, právo (licenciu) rozmnožovať a užívať kópie výstupov pre svoje interné potreby.
- 23. Porušenie práv duševného vlastníctva.** HP bude chrániť a/alebo urovná akékoľvek nároky voči Zákazníkovi, založené na tvrdení, že produkt alebo služba dodané na základe tejto Zmluvy, nesúce značku HP porušuje právo duševného vlastníctva tretej strany, ak Zákazník okamžite upozorní HP na takýto nárok a poskytne HP potrebnú súčinnosť. HP môže modifikovať dotknutý produkt alebo službu tak, aby tieto neporušovali dotknuté právo a boli v podstatných častiach ekvivalentné dotknutému produktu alebo službe, alebo môže pre Zákazníka získať zodpovedajúcu licenciu. V prípade, že tieto alternatívy neprichádzajú do úvahy, HP Zákazníkovi poskytne náhradu (i) v prvom roku po dodaní dotknutého produktu vo výške zodpovedajúcej cene zaplatenej za dotknutý produkt alebo neskôr jeho hodnotu zníženú o odpisy, alebo (ii) ak sú dotknuté služby podpory, zostatok akejkoľvek vopred uhradenej sumy, alebo (iii) ak sú dotknuté odborné služby, Zákazníkom zaplatenú sumu. HP nebude niesť zodpovednosť za nároky, ktoré sú dôsledkom neautorizovaného použitia produktov alebo služieb. Tento článok sa uplatní

Číslo Zmluvy:

HP:

Zákazník:

Dátum účinnosti:

Doba určitá:

primerane na výstupy špecifikované v Sprievodnej dokumentácii, avšak s tým, že HP nebude zodpovedné za akékoľvek nároky vyplývajúce z obsahu alebo návrhu výstupov poskytnutých Zákazníkom.

- 24. Udelenie licencie.** HP udeľuje Zákazníkovi nevýhradnú licenciu používať verziu alebo vydanie (release) softvéru nesúceho značku HP, špecifikovaného v Objednávke. Zákazník je oprávnený užívať taký softvér len na interné (a nie na ďalšie komerčné) účely, a v súlade so špecifickými softvérovými licenčnými podmienkami, ktoré sa nachádzajú na tomto produkte alebo v Sprievodnej dokumentácii. Použitie softvérových produktov, ktoré nenesú značku HP (softvér tretích strán) sa riadi licenčnými podmienkami tretej strany.
- 25. Aktualizácie.** Ak sú dostupné, Zákazník si môže si objednať nové verzie, vydania (releases) alebo aktualizáciu údržby (maintenance updates) softvéru („Aktualizácie“) samostatne alebo na základe zmluvy o softvérovej podpore HP. Také Aktualizácie alebo používanie softvéru v prostredí s vyššou verziou môže vyžadovať dodatočné licencie alebo poplatky. Aktualizácie podliehajú licenčným podmienkam účinným v čase sprístupnenia od HP.
- 26. Licenčné obmedzenia.** HP môže na diaľku monitorovať používanie/licenčné obmedzenia a pre prípad, že HP sprístupní program riadenia licencií Zákazník súhlasí, že si ho v primeranom čase nainštalujete a bude používať. Zákazník si môže si urobiť kópiu alebo upraviť licencovaný softvérový produkt iba pre potreby archivácie, alebo ak ide o nevyhnutný krok pri povolenom používaní softvéru. Zákazník môže takú kópiu pre archívne účely užívať bez zakúpenia ďalšej licencie iba v prípade, keď pôvodné zariadenie nefunguje. Zákazník nesmie kopírovať softvér na akúkoľvek verejnú alebo externú distribučnú sieť, ani prostredníctvom nich softvér iným spôsobom užívať alebo sprístupňovať. Licencie umožňujúce používanie softvéru cez váš intranet vyžadujú obmedzený prístup iba pre oprávnených používateľov. Zákazník tiež nebude upravovať, spätne dešifrovať, rozkladať (disassemble), dekódovať, spätne prekladať alebo vykonávať odvodené práce na akomkoľvek softvéri, ktorého licencia bola poskytnutá podľa tejto Zmluvy, pokiaľ to nie je povolené zákonom, pričom v takomto prípade Zákazník poskytne HP náležité podrobné informácie o takýchto činnostiach.
- 27. Trvanie a ukončenie licencie.** Pokiaľ nie je uvedené inak, licencia sa poskytuje na dobu trvania ochrany autorských práv podľa príslušných právnych predpisov, avšak s tým, že HP je oprávnená ukončiť takú licenciu písomným odstúpením, ak Zákazník poruší túto Zmluvu. Ku dňu takého ukončenia softvérovej licencie alebo v prípade uplynutia konkrétne časovo obmedzenej licencie je Zákazník povinný zničiť alebo vrátiť HP všetky kópie softvéru, okrem jednej kópie ktorú si môže ponechať výhradne pre účely archivácie.
- 28. Prevod licencie.** Zákazník nie je oprávnený príslušný softvér alebo softvérovú licenciu poskytnúť ako sublicenciu, postúpiť, previesť, prenajať alebo poskytnúť ju ako predmet leasingu, a to žiadnej inej osobe, s výnimkou ak je to výslovne dovoľené od HP. Licencie k softvéru nesúcemu značku HP môžu byť prevedené len s predchádzajúcim písomným súhlasom HP a po úhrade všetkých príslušných poplatkov. Po takom prevode práva Zákazníka získané podľa tejto softvérovej licencie končia a Zákazník bude povinný takýto softvér a jeho kópie odovzdať nadobúdateľovi. Nadobúdateľ musí písomne súhlasiť s podmienkami príslušnej softvérovej licencie. Zákazník je oprávnený previesť firmware výlučne súčasne s prevodom súvisiaceho hardvéru.
- 29. Dodržiavanie licencie.** HP môže skontrolovať, či Zákazník dodržiava podmienky softvérovej licencie. HP môže vykonať na svoje náklady počas bežnej pracovnej doby audit, a to na základe primeraného

Číslo Zmluvy:

HP:

Zákazník:

Dátum účinnosti:

Doba určitá:

oznámenia. Ak audit odhalí nedoplatky, Zákazník takéto nedoplatky uhradí HP. V prípade, že zistené nedoplatky presiahnu päť (5) percent zmluvnej ceny, Zákazník vráti HP náklady na audit.

- 30. Povinnosť mlčanlivosti.** S informáciami vymenenými medzi stranami na základe tejto Zmluvy sa bude zaobchádzať ako s dôvernými, ak v čase sprístupnenia boli označené ako dôverné, alebo ak by okolnosti ich sprístupnenia mohli primerane naznačovať, že s nimi má byť takto zaobchádzané. Dôverné informácie môže prijímajúca strana použiť iba na účely plnenia svojich povinností alebo pri výkone svojich práv podľa tejto Zmluvy a môžu byť zdieľané len s tými zamestnancami, zástupcami alebo dodávateľmi, ktorí ich potrebujú poznať za takým účelom. Dôverné informácie budú primerane chránené pred ich nedovoleným používaním alebo sprístupnením najmenej tri (3) roky odo dňa ich sprístupnenia alebo aj dlhšie – dokiaľ príslušné informácie majú dôverný charakter. Tieto povinnosti sa nevzťahujú na informácie, ktoré: (i) sú alebo sa stali známymi prijímajúcej strane bez porušenia povinnosti mlčanlivosti; alebo (ii) sú nezávisle vyvinuté prijímajúcou stranou; (iii) ak je sprístupnenie vyžadované na základe zákona alebo právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu štátnej správy.
- 31. Osobné údaje.** Každá strana bude plniť svoje relevantné povinnosti vyplývajúce jej z aplikovateľných právnych predpisov na ochranu osobných údajov. HP nezamýšľa mať pri poskytovaní služieb prístup k informáciám umožňujúcim identifikáciu osoby (ďalej ako „osobné údaje“ alebo tiež „OÚ“). V rozsahu, v akom má HP prístup k Zákazníkovým OÚ uloženým na systéme alebo zariadení Zákazníka, je tento prístup pravdepodobne náhodný a Zákazník zostáva po celý čas prevádzkovateľom Zákazníkových OÚ. HP môže použiť akékoľvek OÚ, ku ktorým má prístup, výhradne na účely dodania objednaných služieb.
- 32. Používanie americkou federálnou vládou.** V prípade, že Zákazník získal licenciu pre použitie softvéru pri plnení hlavnej zmluvy (prime contract) alebo subdodávateľskej uzavretej s americkou federálnou vládou, Zákazník súhlasí, že v súlade s federálnym nariadením o obstarávaní (FAR) 12.211 a 12.212, sú komerčný počítačový softvér, dokumentácia a komerčné položky licencované v súlade so štandardnou komerčnou licenciou HP.
- 33. Dodržiavanie zásad globálneho obchodovania.** Produkty a služby, dodané na základe tejto Zmluvy sú určené na vaše interné použitie a nie na ďalšie komerčné účely. Ak Zákazník exportuje, importuje alebo inak prepravuje produkty alebo výstupy dodané podľa tejto Zmluvy, Zákazník bude zodpovedať za dodržiavanie príslušných právnych predpisov a nariadení a za získanie akýchkoľvek vývozných alebo dovozných povolení. HP je oprávnená poskytovať plnenie podľa tejto Zmluvy pozastaviť v rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi aplikovateľnými na ktorúkoľvek zo strán.
- 34. Obmedzenie náhrady škody.** Nárok Zákazníka na náhradu škody spôsobenej v súvislosti s touto zmluvou, za ktorú je zodpovedná HP, bude obmedzený na povinnosť HP nahradiť priamu škodu (teda škodu, ktorá je bezprostredným a obvykle očakávaným dôsledkom škodnej udalosti), a to do výšky 1.000.000 USD alebo do výšky ceny zaplatenej Zákazníkom podľa Objednávky, podľa toho, ktorá čiastka je vyššia. Zákazník ani HP nebudú povinní hradiť ušlý príjem alebo zisk, náklady na prestoje, stratu alebo poškodenie dát alebo akékoľvek nepriame, mimoriadne alebo následné škody alebo náklady. Žiadna zo zmluvných strán neobmedzuje svoju zodpovednosť za neoprávnené použitie duševného vlastníctva, smrť alebo škodu na zdraví spôsobenú úmyselne alebo z nebanlivosti, alebo akúkoľvek zodpovednosť, ktorá nemôže byť vylúčená alebo obmedzená aplikovateľnými právnymi predpismi.

Číslo Zmluvy:

HP:

Zákazník:

Dátum účinnosti:

Doba určitá:

- 35. Spory.** Ak Zákazník nie je spokojný s akýmkoľvek produktmi alebo službami dodanými podľa tejto Zmluvy a nesúhlasí s navrhovaným riešením zo strany HP, obe strany súhlasia, že takýto problém bude okamžite eskalovaný viceprezidentom (alebo ekvivalentným manažérom) v našich organizáciách za účelom priateľského urovnania bez toho, aby bolo dotknuté právo pokúšať sa neskôr o súdnu pomoc.
- 36. Vyššia moc.** Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie alebo neplnenie spôsobené okolnosťami mimo jej primeranú kontrolu, a to aj v prípade, že taká udalosť nastala v čase, keď je zmluvná strana v omeškaní. Uvedené sa neuplatní na platobné povinnosti.
- 37. Ukončenie Zmluvy.** Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu písomným odstúpením, len ak druhá strana nespĺní povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy a také neplnenie nenapraví v primeranej lehote poskytnutej v písomnej výzve na nápravu. Ak sa zmluvná strana stane insolventnou, neschopnou platiť dlhy včas, podá alebo bol na ňu podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo reštrukturalizácie, nútená správa alebo prevod jej majetku, druhá strana môže zrušiť akékoľvek nesplnené záväzky okamžitou výpoveďou zmluvy. Akékoľvek podmienky v tejto Zmluve, ktoré svojou povahou majú trvať aj po skončení tejto Zmluvy, zostávajú v plnej platnosti a budú sa aplikovať na prípadných nástupcov zmluvných strán.
- 38. Všeobecne.** Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu o predmete tejto Zmluvy a nahrádza akúkoľvek predchádzajúcu komunikáciu alebo dohody, ktoré môžu existovať. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy môžu byť urobené len formou písomného dodatku podpísaného obidvoma zmluvnými stranami. Táto Zmluva sa bude riadiť právom krajiny, v ktorej má sídlo HP alebo HP Pridružená osoba, ktorá akceptovala Objednávku a súdy takej krajiny budú rozhodovať spory podľa tejto Zmluvy. HP alebo HP Pridružená osoba však bude oprávnená predložiť spor týkajúci sa platieb v takej krajine, v ktorej má sídlo Pridružená osoba Zákazníka, ktorá vystavila Objednávku. Zákazník a HP súhlasia, že Dohovor OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru sa na túto Zmluvu nebude aplikovať. Nároky vzniknuté v USA sa budú riadiť právom štátu California s vylúčením kolíznych noriem.

DOPLNKOVÉ PODMIENKY

Tieto Doplnkové podmienky obsahujú dodatočné všeobecné požiadavky a obmedzenia, ktoré sa vzťahujú na ponuky podpory spoločnosti HP, podrobne popísané v popisoch špecifických pre danú ponuku služieb, s výnimkou ponúk podpory, ktoré dodáva HP Software.

1. SPÔSOBILOSŤ NA POSKYTOVANIE SLUŽIEB

- a) **Hardvérová podpora – všeobecná spôsobilosť.** Aby bol hardvérový produkt spôsobilý pre poskytovanie a podpory musí ho Zákazník udržiavať v dobrom prevádzkovom stave primerane stanovenom HP. Zároveň musia byť spôsobilé produkty udržiavané v poslednej HP špecifikovanej konfigurácii a úrovni revízie.
- b) **Obnovenie podpory (Return to Support).** Ak v dôsledku Zákazníkovho konania bude poskytovanie podpory prerušené, HP môže Zákazníkovi zaúčtovať dodatočné poplatky za obnovenie podpory, alebo môže od Zákazníka žiadať vykonanie určitých hardvérových alebo softvérových aktualizácií.
- c) **Používanie chránených servisných nástrojov.** HP môže od Zákazníka požadovať používanie určitých hardvérových a/alebo softvérových systémov a programov na diagnostiku a údržbu siete („Chránené Servisné nástroje“), ako aj určitých diagnostických nástrojov, ktoré môžu byť súčasťou Zákazníkovho systému. Chránené servisné nástroje sú a zostávajú výlučným vlastníctvom HP a sú poskytované „ako

Číslo Zmluvy:

HP:

Zákazník:

Dátum účinnosti:

Doba určitá:

stoja a ležia“. Chránené servisné nástroje sa môžu nachádzať na Zákazníkových systémoch alebo lokalitách. Chránené servisné nástroje môže Zákazník používať len počas platného obdobia poskytovania podpory a len tak, ako to HP umožní, a nie je dovolené ich predávať, prevádzkať, postupovať, založiť ani ich iným spôsobom dávať do zálohu, alebo prenechávať iným osobám. Pri ukončení poskytovania podpory budú Chránené servisné nástroje vrátené alebo bude HP umožnené si tieto nástroje prevziať. Povinnosťou Zákazníka ďalej bude:

- umožniť HP, aby Chránené Servisné nástroje boli uložené v Zákazníkových systémoch alebo lokalitách a pomáhať HP pri ich prevádzke;
- nainštalovať Chránené servisné nástroje, vrátane inštalácie všetkých požadovaných aktualizácií a patchov;
- využívať služby elektronického prenosu pre účely informovania HP o udalostiach identifikovaných softvérom;
- v prípade potreby zakúpiť pre systémy s diagnostikou na diaľku hardvér umožňujúci vzdialené pripojenie, špecifikovaný HP; a
- zabezpečiť prepojitelnosť na diaľku cez schválenú komunikačnú linku.

2. OBMEDZENIA PODPORY

- a) **Lokálna dostupnosť podpory.** Niektoré ponuky, funkcionality a pokrytie (a súvisiace produkty) nemusia byť dostupné vo všetkých krajinách alebo oblastiach. Poskytovanie podpory mimo oblastí pokrytých podporou HP môže podliehať úhrade cestovných nákladov, dlhším dobám odozvy, obmedzeniu povinnosti obnoviť alebo opraviť produkt a obmedzeným časom pokrytia.
- b) **Podpora verzií.** Pokiaľ nie je písomne odsúhlasené HP inak, a pre tie ponuky, ktoré neboli dodané od HP Software, poskytuje HP podporu iba na aktuálnu verziu a na predchádzajúcu verziu aktuálnej verzie značkového softvéru HP, a to za predpokladu, že značkový softvér HP sa používa s hardvérom a softvérom zahrnutým v konfigurácii špecifikovanej HP na uvedenej úrovni danej verzie. „Verzia“ znamená vydanie softvéru, ktorý zahŕňa nové funkcionality, vylepšenia a/alebo aktualizácie údržby, alebo pre určitý softvér znamená aj súbor revízií zabalených do jedného celku, ktorý je ako taký sprístupnený zákazníkovi.
- c) **Premiestnenie a dopad na podporu.** Premiestnenie akýchkoľvek produktov pokrytých podporou je v zodpovednosti Zákazníka a podlieha lokálnej dostupnosti a zmenám poplatkov. Primerané písomné oznámenie zaslané spoločnosti HP vopred sa môže vyžadovať pre poskytovanie podpory po premiestnení. Pri produktoch podlieha akékoľvek premiestnenie tiež licenčným podmienkam pre dané produkty.
- d) **Podpora viacerých dodávateľov.** HP poskytuje podporu pre určité produkty iných značiek než HP. Príslušný popis služieb vyšpecifikuje úrovne dostupnosti a pokrytia a podpora bude poskytovaná primerane tomu, či už sú produkty iných značiek než HP ešte v záruke alebo nie. Spoločnosť HP môže prerušiť poskytovanie podpory pre produkty iných značiek než HP, ak výrobca alebo spoločnosť udeľujúca licenciu prestanú pre ne poskytovať podporu.
- e) **Úpravy.** Na základe žiadosti HP Zákazník umožní HP vykonať úpravy produktov za účelom zlepšenia prevádzky, podporovateľnosti a spoľahlivosti, alebo za účelom splnenia právnych požiadaviek.

3. ZODPOVEDNOSTI ZÁKAZNÍKA

- a) **Prístup na lokalitu a k produktu.** Zákazník poskytne HP prístup k produktom pokrytým podporou; adekvátne pracovné miesto a vybavenie v primeranej vzdialenosti od daných produktov; prístup k a možnosť používať informácie, zdroje a vybavenie Zákazníka v rozsahu primerane určenom HP pre poskytovanie servisu; a iné požiadavky na prístup popísané v popise služieb. Ak Zákazník takýto prístup neposkytne a HP môže poskytnúť podporu, spoločnosť HP bude oprávnená účtovať za daný servisný prípad zverejnené servisné poplatky. Zákazník je zodpovedný za odstránenie produktov, ktoré nie sú spôsobilé na poskytovanie podpory, a to na základe poučenia HP. Ak je poskytnutie podpory zložitejšie kvôli produktom, ktoré nie sú spôsobilé na podporu, spoločnosť HP bude účtovať za prácu navyše zverejnené servisné poplatky.

Číslo Zmluvy:

HP:

Zákazník:

Dátum účinnosti:

Doba určitá:

- b) **Licencie.** Dostupnú produktovú podporu na produkty značky HP si môže Zákazník zakúpiť iba vtedy, ak dokáže preukázať, že oprávnené získal príslušnú licenciu HP pre daný produkt, a produkty nesmie upravovať ani modifikovať, ibaže by bol na to oprávnený od HP.
- c) **Dokumentácia softvérovej podpory a právo na kopírovanie.** Aktualizácie dokumentácie môžete kopírovať iba v prípade, že ste si pre priradené produkty zakúpili právo na ich kopírovanie. Kópie musia obsahovať príslušné vyhlásenia o obchodnej značke HP a autorských právach.
- d) **Zapožičané jednotky.** HP si zachováva vlastnícke právo a Zákazník je povinný niesť nebezpečenstvo straty alebo poškodenia na zapožičaných jednotkách, ktoré boli Zákazníkovi poskytnuté na základe rozhodnutia HP ako súčasť hardvérovej podpory alebo záručných služieb a takéto jednotky musia byť na konci obdobia zapožičania vrátené HP bez akéhokoľvek záložného práva alebo ťarchy.
- e) **Hardvérová podpora: Kompatibilné káble a konektory.** Zákazník bude hardvérové produkty pokryté podporou prepájať káblami a konektormi (vrátane optických vlákien, ak je to aplikovateľné), ktoré sú podľa návodu výrobcu kompatibilné s daným systémom.
- f) **Záloha údajov.** Zákazník je povinný pre účely obnovenia Zákazníkových stratených alebo zmenených súborov, dát alebo programov udržiavať samostatný zálohovací systém alebo postup, ktorý nie je závislý od produktov pokrytých podporou.
- g) **Dočasné riešenia.** Počas práce HP na trvalom riešení bude Zákazník implementovať dočasné postupy alebo riešenia poskytnuté HP.
- h) **Rizikové prostredie.** Ak používa Zákazník produkty v prostredí, ktoré predstavuje pre zamestnancov alebo subdodávateľov HP možné riziko poškodenia zdravia alebo bezpečnosti, Zákazník je povinný na to upozorniť HP. HP môže od Zákazníka žiadať, aby takéto produkty udržiaval pod dohľadom HP a odložiť servis dotedy, kým dané riziká Zákazník neodstráni.
- i) **Autorizovaný zástupca.** Počas poskytovania podpory bude v priestoroch Zákazníka dostupný zástupca Zákazníka.
- j) **Zoznam produktov.** Je povinnosťou Zákazníka vytvoriť, udržiavať a aktualizovať zoznam všetkých produktov pokrytých podporou, obsahujúci umiestnenia produktov, sériové čísla, systémové identifikátory určené spoločnosťou HP a úrovne pokrytia.
- k) **Určení volajúci pre centrum riešení.** Na základe dohody s HP Zákazník identifikuje primeraný počet volajúcich osôb („Určení volajúci“), ktorí budú mať prístup na zákaznícke centrá podpory spoločnosti HP („Centrá riešení“) alebo k pomocným online nástrojom.
- l) **Kvalifikácia volajúcich do Centra riešení.** Určení volajúci musia mať všeobecnú znalosť a preukázať technické schopnosti v oblasti administrácie systémov, správe systémov a ak je to aplikovateľné, v administrácii a správe sietí a v diagnostickom testovaní. HP môže preveriť a prediskutovať so Zákazníkom skúsenosti ktoréhokoľvek Určeného volajúceho, aby zistilo jeho východiskové kvalifikačné predpoklady. Ak počas volania na Centrum riešení nastane problém, ktorý môže byť podľa odôvodneného názoru HP dôsledkom nedostatku všeobecných skúseností a tréningu, môže byť Zákazník vyzvaný na výmenu daného Určeného volajúceho. Všetci Určení volajúci musia mať k dispozícii správny identifikátor systému, ktorý bol poskytnutý pri začatí poskytovania podpory. Centrá riešení môžu poskytovať podporu v angličtine alebo miestnom jazyku, alebo v oboch.

4. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- a) **Stornovanie.** Zákazník môže vypovedať Objednávky podpory alebo odstrániť produkty z podpory s výpovednou lehotou tridsať (30) dní, ak nie je inak písomne dohodnuté inak. HP môže ukončiť poskytovanie podpory pre produkty a určité podporné služby, ktoré už nie sú zahrnuté v ponuke podpory HP, a to na základe písomnej výpovede s výpovednou lehotou šesťdesiat (60) dní, ak nie je inak písomne dohodnuté inak. Ak Zákazník vypovie služby podpory zaplatené vopred, spoločnosť HP Zákazníkovi vráti pomernú časťku za nevyužitú predplatenú podporu, a to v závislosti od prípadných obmedzení alebo poplatkov za predčasné ukončenie.
- b) **Ceny.** S výnimkou predplatennej podpory, alebo ak nie je písomne odsúhlasené inak, HP môže zmeniť ceny na základe písomného oznámenia zaslaného šesťdesiat (60) dní vopred.

Číslo Zmluvy:

HP:

Zákazník:

Dátum účinnosti:

Doba určitá:

- c) **Dodatočné služby.** Dodatočné služby vykonávané HP na žiadosť Zákazníka, nezahrnuté do zakúpenej podpory, budú účtované príslušnými sadzbami za služby zverejnenými pre krajinu, v ktorej sa daná služba vykonáva.
- d) **Náhradné diely.** Diely poskytnuté ako súčasť hardvérovej podpory môžu zahŕňať celé jednotky určené k výmene, alebo môže ísť o nové diely alebo diely funkčne porovnateľné s novými čo do výkonnosti a spoľahlivosti, na ktoré je poskytovaná záruka ako na nové. Vymenené diely sa stávajú vlastníctvom HP, ibaže HP odsúhlasí inak a Zákazník zaplatí aplikovateľné poplatky.