

Číslo Zmluvy:

HP: .....

Zákazník: .....

Dátum účinnosti: .....

Doba určitá: .....

## PODMIENKY SPOLOČNOSTI HP PRE ZÁKAZNÍKOV: PODPORA

1. **Zmluvné strany.** Tieto podmienky predstavujú zmluvu (ďalej ako „**Zmluva**“), ktorou sa riadi predaj služieb podpory 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 podporovaných 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 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 zákaznikom, alebo poštou, faxom alebo emailom. Ak je to primerané, Objednávka musí uvádzať dátum dodania služby. V prípade, že Zákazník predĺži dodaciu lehotu služby existujúcej Objednávky na viac ako deväťdesiat (90) dní, táto Objednávka sa bude považovať za novú Objednávku.
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, zákazníkom 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.
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.
7. **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.

Číslo Zmluvy:

HP: .....

Zákazník: .....

Dátum účinnosti: .....

Doba určitá: .....

- 8. Spôsobilosť.** Závazky 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 vplyvujúceho 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.
- 9. 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.
- 10. 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.
- 11. 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.
- 12. 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 a licenciu k akémukoľvek duševnému vlastníctvu, ktoré potrebuje HP a jej poverené osoby, aby mohli vykonávať objednané služby.
- 13. Porušenie práv duševného vlastníctva.** HP bude chrániť a/alebo urovná akékoľvek nároky voči Zákazníkovi založené na tvrdení, že služby 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 dotknuté služby tak, aby tieto neporušovali dotknuté právo a boli v podstatných častiach ekvivalentné dotknutej službe, alebo môže pre Zákazníka získať zodpovedajúcu licenciu. V prípade, že tieto alternatívy neprichádzajú do úvahy, HP Zákazníkovi poskytne náhradu zostatok akejkoľvek vopred uhradenej sumy za podporu alebo cenu zaplatenú za odborné služby. HP nebude niesť zodpovednosť za nároky, ktoré sú dôsledkom neautorizovaného použitia služieb.
- 14. 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.

Číslo Zmluvy:

HP: .....

Zákazník: .....

Dátum účinnosti: .....

Doba určitá: .....

- 15. 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.
- 16. Dodržiavanie zásad globálneho obchodovania.** Služby, dodané na základe tejto Zmluvy sú určené na vaše interné použitie a nie na ďalšie komerčné účely. HP je oprávnená poskytovať plnení podľa tejto Zmluvy pozastaviť v rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi aplikovateľnými na ktorúkoľvek zo strán.
- 17. 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 preстоje, stratu alebo poškodenie údajov 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.
- 18. Spory.** Ak Zákazník nie je spokojný s akýmkoľvek 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.
- 19. 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.
- 20. Ukončenie Zmluvy.** Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu písomným odstúpením, len ak druhá strana nesplní 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 Zmluvy, ktoré svojou povahou majú trvať aj po skončení tejto Zmluvy, zostávajú v plnej platnosti a budú sa aplikovať na prípadných nástupcov zmluvných strán.
- 21. 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 oprávnené 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

Číslo Zmluvy:

HP: .....

Zákazník: .....

Dátum účinnosti: .....

Doba určitá: .....

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 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, prevádzať, 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,

Číslo Zmluvy:

HP: .....

Zákazník: .....

Dátum účinnosti: .....

Doba určitá: .....

alebo pre určitý softvér znamená aj súbor revízií zabalených do jedného celku, ktorý je ako taký sprístupnený zákazníkom.

- 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 môcť 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.
- 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 odložil 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.

Číslo Zmluvy:

HP: .....

Zákazník: .....

Dátum účinnosti: .....

Doba určitá: .....

- k) **Určení volající pre centrum riešení.** Na základe dohody s HP Zákazník identifikuje primeraný počet volajúcich osôb („Určení volající“), ktorí budú mať prístup na zákaznicke centrá podpory spoločnosti HP („Centrá riešení“) alebo k pomocným online nástrojom.
- l) **Kvalifikácia volajúcich do Centra riešení.** Určení volající 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 ktoréhokolvek 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 volající 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 čiastku za nevyužitú predplatenú podporu, a to v závislosti od prípadných obmedzení alebo poplatkov za predčasné ukončenie.
- b) **Ceny.** S výnimkou predplatenej podpory, alebo ak nie je písomne odsúhlasené inak, HP môže zmeniť ceny na základe písomného oznámenia zaslaného šesťdesiat (60) dní vopred.
- 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.