

Po potrebi številka/številke Pogodbe:

HP:.....

Kupec:.....

Datum začetka veljavnosti (če je ustrezno):

Trajanje (če je ustrezno):

POGOJI DRUŽBE HP ZA KUPCE - PODPORA

1. **Pogodbenici.** Ti pogoji predstavljajo pogodbo (»**Pogodbo**«), ki ureja nakup podpornih storitev od subjekta družbe Hewlett Packard, opredeljenega med podpisi v nadaljevanju, (»**HP**«) s strani subjekta Kupca, opredeljenega v nadaljevanju (»**Kupec**«).
2. **Naročila.** »**Naročilo**« pomeni sprejeto naročilo vključno s kakršnikoli podpornim gradivom, ki ga pogodbenici opredelita kot sestavni del naročila bodisi tako, da je k naročilu priloženo ali tako, da se naročilo nanj sklicuje (»**Podporno gradivo**«). Podporno gradivo lahko na primer vključuje sezname podpornih izdelkov, specifikacije strojne ali programske opreme, standardne ali izpogajane opise storitev, podatkovnike in njihove dodatke ter opise del (SOW), objavljene garancije in pogodbe o ravni storitev ter je lahko na voljo Kupcu v tiskani obliki ali z dostopom do določene spletne strani HP.
3. **Obseg in podajanje naročil.** Te pogoje lahko Kupec uporablja bodisi za eno samo Naročilo ali kot okvir za več Naročil. Poleg tega lahko te pogoje globalno uporabljajo »**Povezane družbe**« pogodbenic, kar pomeni vsak subjekt, ki ga pogodbenica nadzoruje, ki nadzoruje pogodbenico ali je z njo pod skupnim nadzorom. Pogodbenici lahko potrdita svoje soglasje k tem pogojem bodisi s podpisom na za to določenem mestu na koncu Pogodbe ali s sklicevanjem na te pogoje na Naročilih. Povezane družbe sodelujejo na podlagi teh pogojev tako, da podajajo naročila, v katerih je določena zagotovitev storitve v isti državi, kjer Povezana družba HP sprejme Naročilo, da se sklicujejo na te pogoje in da določijo kakršnekoli dodatne pogoje ali spremembe, ki odražajo lokalno zakonodajo ali poslovno prakso.
4. **Naročilni režim.** Kupec lahko poda naročila HP prek naše spletne strani, portala posameznega Kupca ali pa po pošti, faksu ali e-pošti. Kadar je ustrezno, mora biti v naročilih naveden datum zagotovitve storitev. Če Kupec podaljša datum zagotovitve storitev obstoječega Naročila za več kot devetdeset (90) dni, se naročilo šteje za novo naročilo.
5. **Cene in davki.** Cene so takšne, kot jih pisno ponudi HP, ali pa, v odsotnosti pisne ponudbe, kot so navedene na naši spletni strani, portalu posameznega Kupca, ali v objavljenem ceniku HP v času, ko se naročilo preda HP. Cene so navedene brez davkov, taks in drugih stroškov (vključno s stroški namestitve in odpreme ter manipulativnimi stroški), razen če ni navedeno drugače. Če se po zakonu zahteva davčni odtegljaj, se obrnite na zastopnika HP za naročila in se z njim pogovorite o ustreznih postopkih.
6. **Računi in plačilo.** Kupec soglaša, da bo plačal vse fakturirane zneske v tridesetih (30) dneh po datumu računa HP. HP lahko zadrži ali prekliče izvrševanje odprtih Naročil ali storitev, če Kupec ob zapadlosti ne opravi plačil.
7. **Podporne storitve.** Podporne storitve HP so opisane v veljavnem Podpornem gradivu, ki zajema opis ponudbe HP, zahteve za upravičenost, omejitve storitev in odgovornosti Kupca ter sisteme Kupca s podporo.
8. **Upravičenost.** Storitve, podpora in garancijske obveznosti HP ne pokrivajo zahtevkov, ki so posledica:
 1. nepravilne uporabe, priprave lokacije ali okoljskih pogojev ali pogojev na lokaciji ali druge neskladnosti z veljavnim Podpornim gradivom;
 2. sprememb ali nepravilnega vzdrževanja sistema ali kalibracije, ki je ni opravila ali dovolila HP;

Po potrebi številka/številke Pogodbe:

HP:.....

Kupec:.....

Datum začetka veljavnosti (če je ustrezno):

Trajanje (če je ustrezno):

3. okvare ali funkcijskih omejitev katerekoli programske opreme ali izdelka, ki ne izvira od HP, ki vplivajo na sisteme, ki prejemajo podporo ali storitve HP;
 4. zlonamerne programske opreme (npr. virus, črv itd.), ki je ne vnese HP, ali
 5. zlorabe, malomarnosti, nesreče, škode zaradi požara ali vode, električne motnje, prevoza, ki ga opravi Kupec, ali drugih vzrokov, ki so izven nadzora HP.
- 9. Pogojenosti.** Zmožnost HP za zagotavljanje storitev je odvisna od razumnega in pravočasnega sodelovanja Kupca ter točnosti in popolnosti katerihkoli informacij, prejetih od Kupca, ki so potrebne za zagotavljanje storitev.
- 10. Nalogi za spremembo.** Pogodbenici soglašata, da bosta imenovali vsaka svojega projektnega zastopnika, ki bo glavna kontaktna oseba pri upravljanju zagotavljanja storitev in pri obravnavanju morebitnih vprašanj. Za zahtevo za spremembo obsega storitev ali produktov je potreben nalog za spremembo, ki ga podpišeta obe pogodbenici.
- 11. Izvajanje storitev.** Storitve se izvajajo v skladu s splošno priznano poslovno prakso in standardi. Kupec soglaša, da bo nemudoma poslal obvestilo o vsakem takšnem zaskrbljujočem pojavu v zvezi s storitvami, HP pa bo ponovno izvedla vsako storitev, ki ne izpolni tega standarda.
- 12. Pravice intelektualne lastnine.** Po tej pogodbi ne pride do nobenega prenosa nobene intelektualne lastnine. Kupec daje HP brez plačila licenčnine neizključno in po vsem svetu veljavno pravico in licenco za kakršnokoli intelektualno lastnino, ki jo potrebuje HP ali osebe, ki jih ta imenuje, za izvajanje naročenih storitev.
- 13. Kršitev pravic intelektualne lastnine.** HP ubrani in/ali poravnava vse zahtevke do Kupca, v katerih je zatrjevano, da izdelek ali storitev znamke HP, dobavljen po tej Pogodbi, krši pravice intelektualne lastnine tretjih oseb. HP se opira na takojšnje obvestilo Kupca o zahtevku ter sodelovanje z našo obrambo. HP lahko spremeni izdelek ali storitev tako, da ne bo predstavljala kršitve in bo v bistvenem enakovredna, lahko pa tudi pridobimo licenco. Če te možnosti niso na voljo, Kupcu povrnemo plačani znesek za zadevni izdelek v prvem letu, zatem pa njegovo amortizirano vrednost, ali saldo vsakega vnaprej plačanega zneska, če gre za storitve podpore, ali plačani znesek, če gre za strokovne storitve. HP ne odgovarja za zahtevke, ki izvirajo iz kakršne koli nepooblaščen uporabe izdelkov ali storitev.
- 14. Varovanje zaupnih informacij.** Informacije, izmenjane po tej Pogodbi, se obravnavajo kot zaupne, če so ob razkritju opredeljene kot take ali če okoliščine razkritja v razumni meri narekujejo tako obravnavo. Zaupne informacije se lahko uporabijo samo za namen izpolnjevanja obveznosti ali uresničevanja pravic po tej Pogodbi in se jih sme deliti z zaposlenimi, zastopniki ali izvajalci, ki jih za ta namen morajo poznati. Zaupne informacije se varujejo s primerno stopnjo skrbnosti, da bi preprečili nedovoljeno uporabo ali razkritje v obdobju 3 let od datuma prejema ali (če je to obdobje daljše) tako dolgo, kolikor informacije ostanejo zaupne. Te obveznosti ne zajemajo informacij, ki: i) so bile ali postanejo znane pogodbenici-prejemnici brez obveznosti njihovega varovanja; ii) jih neodvisno razvije pogodbenica-prejemnica, ali iii) kadar je razkritje potrebno po zakonu ali ga zahteva vladna agencija.
- 15. Osební podatki.** Vsaka pogodbenica izpolnjuje svoje obveznosti po veljavni zakonodaji o varovanju podatkov. HP pri zagotavljanju storitev ne namerava imeti dostopa do osebno prepoznavnih podatkov

Po potrebi številka/številke Pogodbe:

HP:.....

Kupec:.....

Datum začetka veljavnosti (če je ustrezno):

Trajanje (če je ustrezno):

(»**OPP**«) Kupca. V obsegu, v katerem ima HP dostop do OPP Kupca, shranjenih na sistemu ali napravi Kupca, je tak dostop verjetno naključen, Kupec pa vedno ostane kontrolor podatkov v zvezi z OPP Kupca. HP uporabi vse OPP, do katerih ima dostop, strogo za namen zagotavljanja naročenih storitev.

- 16. Skladnost s pravnimi zahtevami globalne trgovine.** Storitve, zagotovljene na podlagi teh pogojev, so namenjene za interno uporabo Kupca in ne za nadaljnje trženje. HP lahko začasno ustavi svoje izpolnjevanje te Pogodbe v obsegu, v katerem se to zahteva po zakonih, ki veljajo za katerokoli pogodbenico.
- 17. Omejitev odgovornosti.** Odgovornost HP Kupcu po tej pogodbi je omejena na znesek 1.000.000 \$ ali na znesek, plačljiv HP s strani Kupca za ustrezno Naročilo, katerikoli od obeh je večji. Niti Kupec niti HP nista odgovorna za izgubljene prihodke ali dobiček, stroške za čas izpada, izgube ali škode na podatkih ter posredne, posebne ali posledične stroške ali škodo. To določilo ne omejuje odgovornosti nobene od pogodbenic za: nedovoljeno uporabo intelektualne lastnine, smrt ali telesno poškodbo, ki jo povzroči njena malomarnost; goljufiva dejanja; namerno zavračanje Pogodbe; niti nobene odgovornosti, ki je ni mogoče izvzeti ali omejiti po veljavni zakonodaji.
- 18. Spori.** Če je Kupec nezadovoljen s katerimikoli storitvami, kupljenimi na podlagi teh pogojev, in se ne strinja z rešitvijo, ki jo predlaga HP, obe pogodbenici soglašata, da bosta zadevo vsaka v svoji organizaciji nemudoma posredovali podpredsedniku (ali enakovrednemu vodstvenemu delavcu) v mirno reševanje brez poseganja v pravico do kasnejšega uveljavljanja pravnega sredstva.
- 19. Višja sila.** Nobena pogodbenica ni odgovorna niti za zamude pri izvajanju niti za neizvedbo zaradi razlogov, na katere v razumni meri ne more vplivati, razen za plačilne obveznosti.
- 20. Prenehanje.** Vsaka pogodbenica lahko odpove to Pogodbo s pisnim obvestilom, če druga ne izpolni katerekoli bistvene obveznosti in take kršitve ne odpravi v razumnem roku, potem ko je bila pisno obveščena o podrobnih podatkih z njo v zvezi. Če katerakoli pogodbenica postane insolventna, če ne more poravnati zapadlih dolgov, če vloži predlog za stečajni postopek ali postopek prisilne uprave (»*receivership*«) ali za odstop sredstev, sme druga pogodbenica odpovedati to pogodbo in preklicati vse neizpolnjene obveznosti. Vsi pogoji v tej Pogodbi, ki po svoji naravi veljajo še po prenehanju ali poteku te Pogodbe, ostanejo veljavni, dokler niso izpolnjeni, in veljajo za naslednike in dovoljene prevzemnike vsake od pogodbenic.
- 21. Splošno.** Ta Pogodba predstavlja celoten dogovor in sporazum med Pogodbenicama glede predmeta te Pogodbe in nadomešča vsa prejšnja obvestila ali sporazume, ki morda obstajajo. Spremembe te Pogodbe se izvršijo samo s pisnim dopolnilom, ki ga podpišeta obe pogodbenici. Pogodbo urejajo zakoni države družbe HP ali Povezane družbe HP, ki sprejema Naročilo in zanjo velja pristojnost teh lokalnih sodišč, vendar pa lahko HP ali Povezana družba HP sproži tožbo za plačilo v državi, kjer ima sedež Povezana družba Kupca, ki je podala Naročilo. Kupec in HP soglašata, da se ne uporablja Konvencija Združenih narodov o pogodbah o mednarodni prodaji blaga.

DODATNI PODATKOVNIK

Po potrebi številka/številke Pogodbe:

HP:.....

Kupec:.....

Datum začetka veljavnosti (če je ustrezno):

Trajanje (če je ustrezno):

Ta Dodatni podatkovnik vsebuje dodatne splošne zahteve in omejitve, ki veljajo za ponudbe podpore HP in so podrobno navedene v podatkovnikih vsake posamezne ponudbe z izjemo ponudb podpore, ki jih predloži HP Software.

1. UPRAVIČENOST STORITEV

- **Podpora strojne opreme – Splošna upravičenost.** Izdelki strojne opreme morajo biti v dobrem obratovalnem stanju, kot ga HP razumno določi, da so upravičeni za uvrstitev v podporo. Upravičene izdelke morate tudi vzdrževati na ravni najnovejše konfiguracije in različic, kot jih/jo določi HP.
- **Vrnitev podpore.** Če ste dovolili, da je veljavnost podpore potekla, vam lahko HP zaračuna dodatna plačila za nadaljevanje zagotavljanja podpore ali zahteva od vas, da izvedete nekatere posodobitve strojne ali programske opreme.
- **Uporaba lastniških orodij za storitve.** HP lahko zahteva od vas, da uporabite določen sistem strojne in/ali programske opreme in programe za omrežno diagnostiko in vzdrževanje (»Lastniška orodja za storitve«), kakor tudi določena diagnostična orodja, ki se lahko vključijo kot del vašega sistema. Lastniška orodja za storitve so in ostanejo edino in izključno v lasti HP in se zagotavljajo taka, kot so (»as is«). Lastniška orodja za storitve so lahko v vaših sistemih ali na vaših lokacijah. Lastniška orodja za storitve lahko uporabljate samo v ustreznem času veljavnosti kritja Podpore ter tako, kot to dovoljuje HP, in jih ne smete prodati, prenesti, odstopiti, zastaviti ali na kakršenkoli način obremeniti ali prenesti. Po prenehanju Podpore boste Lastniška orodja za storitve vrnilo ali dovolilo HP, da jih odstrani. Od vas se zahteva tudi, da:
 - dovolite HP, da ima Lastniška orodja za storitve v vaših sistemih ali na lokacijah, ter pomagate HP pri njihovem zagonu;
 - namestite Lastniška orodja za storitve vključno z vsemi zahtevanimi posodobitvami in popravki;
 - uporabite zmožnost elektronskega prenosa podatkov, da obvestite HP o dogodkih, ki jih je ugotovila programska oprema;
 - po potrebi kupite strojno opremo za daljinsko povezavo sistemov s storitvami daljinske diagnostike, ki jo določi HP in
 - zagotovite daljinsko povezanost prek odobrenega komunikacijskega voda.

2. OMEJITVE PODPORE

- **Lokalna razpoložljivost podpore.** Nekatere ponudbe, funkcije in kritje (ter s tem povezani izdelki) morda niso na voljo v vseh državah ali območjih. Poleg tega se za zagotavljanje podpore zunaj ustreznih območij, ki jih pokriva HP, lahko zaračunajo potni stroški in zanje lahko velja daljši čas odziva, manjša obveznost obnove ali popravila ter krajši čas kritja.
- **Podpora za različico.** Razen če ni drugače dogovorjeno s HP v pisni obliki ter za tisto ponudbo, ki jo ne zagotavlja HP Software, HP zagotavlja podporo samo za tekočo različico in neposredno predhodno različico programske opreme znamke HP ter pod pogojem, da se programska oprema znamke HP uporablja s strojno opremo ali programsko opremo, ki je vključena v konfiguracije, ki jih določi HP, na ravni določene različice. "Različica" pomeni izdajo programske opreme, ki vsebuje nove funkcije, izboljšave in/ali vzdrževalne posodobitve, ali pri določeni programski opremi zbirko sprememb, ki so združene v eno samo entiteto ter kot take dane na voljo našim kupcem.
- **Premestitev in vpliv na podporo.** Za premestitev katerihkoli izdelkov, ki so vključeni v podporo, ste odgovorni sami in zanje veljajo lokalne spremembe razpoložljivosti in plačil. Za začetek podpore po premestitvi se lahko zahteva razumno vnaprejšnje obvestilo HP. Za izdelke v primeru premestitve veljajo tudi licenčni pogoji za te izdelke.
- **Podpora za več prodajalcev.** HP zagotavlja podporo za določene izdelke, ki niso znamke HP. V ustreznih podatkovnikih sta določeni razpoložljivost in raven kritja, podpora pa se zagotavlja v skladu s tem, ne glede na to, ali imajo ti izdelki, ki niso znamke HP, garancijo ali ne. HP lahko ukine

Po potrebi številka/številke Pogodbe:

HP:.....

Kupec:.....

Datum začetka veljavnosti (če je ustrezno):

Trajanje (če je ustrezno):

podpore za izdelke, ki niso znamke HP, če proizvajalec ali dajalec licence preneha zagotavljati podporo zanje.

- **Spremembe.** Na zahtevo HP dovolite, da HP brez dodatnih stroškov spremeni izdelke tako, da izboljša njihovo delovanje, zmožnost za izvajanje podpore in zanesljivost, ali tako, da izpolnjujejo pravne zahteve.

3. ODGOVORNOST KUPCEV

- **Dostop do lokacije in izdelka.** Družbi HP boste zagotovili dostop do izdelkov, ki so vključeni v podporo in, če je primerno, zadosten delovni prostor in opremo v razumni razdalji od izdelkov; uporabo in dostop do informacij, virov in opreme kupca, kot HP razumno določi za potrebno za servisiranje izdelkov, ter druge zahteve za dostop, ki so opisane v ustreznem podatkovniku. Če dostopa ne zagotovite in s tem povzročite, da HP ne more zagotoviti podpore, ima HP pravico, da vam zaračuna za klic za podporo po objavljenih cenah HP za storitve. Vi sami odgovarjate za odstranitev katerihkoli izdelkov, ki niso upravičeni do podpore, po navodilih HP, da omogočite HP izvajanje podpore. Če je zaradi neupravičenih izdelkov izvajanje podpore oteženo, vam HP zaračuna za dodatno delo po objavljenih cenah HP za storitve.
- **Licence.** Razpoložljivo podporo za izdelke znamke HP lahko kupite le, če lahko zagotovite dokazila, da ste zakonito pridobili ustrezno licenco HP za te izdelke, pri čemer jih ne smete nikoli spreminjati, razen če vam tega ne dovoli HP.
- **Dokumentacija podpore programske opreme in pravica do kopiranja.** Posodobitve dokumentacije lahko kopirate le, če ste kupili pravico do njihovega kopiranja za povezane izdelke. Kopije morajo vključevati ustrezno blagovno znamko HP in navedbe o avtorskih pravicah.
- **Izposojene enote.** HP zadrži lastninsko pravico, vi pa nosite tveganje izgube ali poškodb za izposojene enote, če so vam po presoji HP zagotovljene kot del podpore v zvezi s strojno opremo ali garancijskih storitev; te enote na koncu obdobja izposoje vrnete HP brez zastavne pravice ali obremenitve.
- **Podpora strojne opreme: Združljivi kabli in konektorji.** Izdelke strojne opreme, ki so vključeni v podporo, boste povezali s kabli in konektorji (vključno z optičnimi vlakni, če je primerno), ki so združljivi s sistemom, v skladu s proizvajalčevim priročnikom za uporabo.
- **Varnostna kopija podatkov.** Za obnovitev svojih izgubljenih ali spremenjenih datotek, podatkov ali programov morate vzdrževati ločen sistem ali postopek varnostnega kopiranja, ki ni odvisen od izdelkov, ki so vključeni v podporo.
- **Začasne rešitve.** Medtem ko bo HP iskal trajno rešitev, boste izvedli začasne postopke ali začasne rešitve, ki jih zagotovi HP.
- **Nevarno okolje.** Obvestiti morate HP, če uporabljate izdelke v okolju, ki predstavlja potencialno nevarnost za zdravje ali varnost zaposlenih ali podizvajalcev HP. HP lahko zahteva, da vzdržujete te izdelke pod nadzorom HP in lahko odloži svoje storitve, dokler ne odpravite teh nevarnosti.
- **Pooblaščen zastopnik.** Ko HP zagotavlja podporo na vaši lokaciji, mora biti prisoten vaš zastopnik.
- **Seznam izdelkov.** Ustvariti, vzdrževati in posodabljeni morate seznam vseh izdelkov, ki so vključeni v podporo, vključno z: lokacijo izdelkov, serijskimi številkami, sistemskimi identifikatorji, ki jih določi HP, in ravnijo kritja.
- **Izbrani klicatelji centra za zagotavljanje rešitev.** Izbrati morate primerno število klicateljev, ki jih določita HP in Kupec (»Izbrani klicatelji«), ki lahko dostopajo do klicnih centrov HP za podporo kupcem (»Centri za zagotavljanje rešitev«) ali do spletnih orodij za pomoč.
- **Usposobljenost klicateljev centra za zagotavljanje rešitev.** Izbrani klicatelji morajo imeti splošno znanje ter izkazati tehnično sposobnost na področju skrbništva sistema, upravljanja sistema in, če je primerno, skrbništva in upravljanja omrežja ter diagnostičnega preizkušanja. HP lahko pregleda in se z vami pogovori o izkušnjah kateregakoli izbranega klicatelja, da določi začetno izpolnjevanje pogojev. Če med klicem v center za zagotavljanje rešitev pride do vprašanj, ki so po razumnem

Po potrebi številka/številke Pogodbe:

HP:.....

Kupec:.....

Datum začetka veljavnosti (če je ustrezno):

Trajanje (če je ustrezno):

mnenju HP lahko posledica pomanjkljivih splošnih izkušenj in usposobljenosti izbranega klicatelja, se lahko od vas zahteva, da ga zamenjate. Vsi izbrani klicatelji morajo imeti pravilen sistemski identifikator, ki ga prejmete ob začetku Podpore. Centri za zagotavljanje rešitev lahko zagotavljajo podporo v angleškem ali lokalnem jeziku ali obeh.

4. SPLOŠNE DOLOČBE

- **Preklic.** Če ni drugače dogovorjeno v pisni obliki, naročila za podporo lahko prekličete ali izključite izdelke iz podpore s pisnim obvestilom ob upoštevanju tridesetdnevnega (30) odpovednega roka. Če ni drugače dogovorjeno v pisni obliki, HP lahko ukine podporo za izdelke in določene podporne storitve, ki niso več vključene v ponudbo podpore HP. Če prekličete vnaprej plačano podporo, vam HP vrne sorazmerni delež plačila za neuporabljeno vnaprej plačano podporo ob upoštevanju morebitnih omejitev ali plačil za predčasno prekinitve, ki se lahko določijo v pisni obliki.
- **Določanje cen.** Razen v primeru vnaprej plačane podpore ali če ni drugače dogovorjeno v pisni obliki, HP lahko spremeni cene za podporo s pisnim obvestilom šestdeset dni vnaprej.
- **Dodatne storitve.** Dodatne storitve, ki jih izvede HP na vašo zahtevo in niso vključene v vašo kupljeno podporo, se zaračunajo po objavljenih cenah za storitve, ki veljajo v državi, kjer so bile storitve opravljene.
- **Nadomestni deli.** Deli, dobavljeni v okviru podpore v zvezi s strojno opremo, so lahko celotne nadomestne enote ali pa so lahko novi ali funkcionalno enakovredni novim v pogledu delovanja in zanesljivosti in imajo enako garancijo kot novi deli. Zamenjani deli postanejo last HP, razen če HP ne soglaša z drugačnim režimom in vi plačate vse ustrezne stroške.