

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

HP CUSTOMER TERMS: SUPPORT

- Parties.** These terms represent the agreement (“**Agreement**”) that governs the purchase of support services from the Hewlett-Packard Company entity identified in the signature section below (“**HP**”) by the Customer entity identified below (“**Customer**”).
- Orders.** “**Order**” means the accepted order including any supporting material which the parties identify as incorporated either by attachment or reference (“**Supporting Material**”). Supporting Material may include (as examples) support product lists, hardware or software specifications, standard or negotiated service descriptions, data sheets and their supplements, and statements of work (SOWs), published warranties and service level agreements, and may be available to Customer in hard copy or by accessing a designated HP website.
- Scope and Order Placement.** These terms may be used by Customer either for a single Order or as a framework for multiple Orders. In addition, these terms may be used on a global basis by the parties’ “**Affiliates**”, meaning any entity controlled by, controlling, or under common control with a party. The parties can confirm their agreement to these terms either by signature where indicated at the end or by referencing these terms on Orders. Affiliates participate under these terms by placing orders which specify service delivery in the same country as the HP Affiliate accepting the Order, referencing these terms, and specifying any additional terms or amendments to reflect local law or business practices.

HP UVJETI ZA PRUŽANJE PODRŠKE

- Ugovorne strane.** Ovi uvjeti za pružanje usluga Podrške predstavljaju ugovor (dalje u tekstu „**Ugovor**”) kojim se regulira kupnja usluga podrške Hewlett-Packard navedenog u donjem odjeljku s potpisom (dalje u tekstu „**HP**”) od strane dolje naznačenog korisnika (dalje u tekstu „**Korisnik**”).
- Narudžbe.** „**Narudžba**” znači prihvaćena narudžba koja uključuje bilo koji Materijal za pružanje podrške koji ugovorne strane naznače kao dio ovih općih uvjeta bilo u obliku priloga bilo pozivom na iste (dalje u tekstu „**Materijal za pružanje podrške**”). Materijal za pružanje podrške može obuhvaćati (na primjer) popise proizvoda, specifikacije hardvera ili softvera, standardne ili ugovorene opise usluga, specifikacije i njihove dodatke, i radne naloge (SOW), objavljena jamstva i ugovore o razini usluge, te su dostupne korisniku u papirnatom obliku ili pristupom odgovarajućoj HP-ovoj web stranici.
- Predmet i izdavanje Narudžbe.** Ove Uvjete pružanja podrške Korisnik može upotrebljavati za pojedinačnu Narudžbu ili u okviru višestrukih Narudžbi. Osim toga, ovi uvjeti mogu se koristiti na globalnoj razini od strane „**Povezanih društava**“ ugovornih strana što znači od strane bilo kojeg subjekta koji kontrolira tu ugovornu stranu, koji je pod njezinom kontrolom ili koji je pod zajedničkom kontrolom te ugovorne strane. Ugovorne strane mogu potvrditi svoju suglasnost s ovim uvjetima bilo svojim potpisom na naznačenom mjestu na kraju ovih uvjeta bilo pozivom na ove Uvjete kupnje softvera. Povezana društva sudjeluju u primjeni ovih Uvjeta na način da upućuju narudžbe u kojima je naznačena isporuka proizvoda ili usluga u istoj zemlji u kojoj se nalazi HP-ovo Povezano društvo koje prihvaća Narudžbu, s pozivom na ove Uvjete i specificiranjem bilo kojih dodatnih uvjeta ili izmjena koje odgovaraju lokalnim pravnim

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

4. Order Arrangements. Customer may place orders with HP through our website or customer-specific portal, or by letter, fax or e-mail. Where appropriate, orders must specify a service delivery date. If Customer extends the service delivery date of an existing Order beyond ninety (90) days, then it will be considered a new order.

5. Prices and Taxes. Prices will be as quoted in writing by HP or, in the absence of a written quote, as set out on our website, customer-specific portal, or HP published list price at the time an order is submitted to HP. Prices are exclusive of taxes, duties, and fees (including installation, shipping, and handling) unless otherwise quoted. If a withholding tax is required by law, please contact the HP order representative to discuss appropriate procedures.

6. Invoices and Payment. Customer agrees to pay all invoiced amounts within thirty (30) days of HP's invoice date. HP may suspend or cancel performance of open Orders or services if Customer fails to make payments when due.

7. Support Services. HP's support services will be described in the applicable Supporting Material, which will cover the description of HP's offering, eligibility requirements, service limitations and Customer responsibilities, as well as the Customer systems supported.

8. Eligibility. HP's service, support and warranty commitments do not cover claims resulting from:

1. improper use, site preparation, or site or environmental conditions or other non-compliance with applicable Supporting Material;
2. Modifications or improper system maintenance or calibration not performed by HP or authorized

propisima ili poslovnoj praksi.

4. Narudžbe. Korisnik može uputiti narudžbe HP-u putem naše web stranice ili našeg korisničkog portala poštom, faksom ili elektronskom porukom. U narudžbama se mora specificirati, ukoliko je to potrebno, rok isporuke. Ukoliko Korisnik produži rok isporuke postojeće Narudžbe preko devedeset (90) dana, ista će se smatrati novom narudžbom.

5. Cijene i porezi. Cijene određuje HP u pisanoj ponudi odnosno, u slučaju nepostojanja ponude, cijene su određene na našoj web stranici, specifičnom korisničkom portalu ili u HP-ovom objavljenom cjeniku važećem na dan kada je narudžba upućena HP-u. Ukoliko nije drugačije navedeno, cijene su izražene bez uključenih poreza, pristojbi i troškova (uključujući instalaciju, otpremu i rukovanje). Ukoliko je zakonom propisana obveza plaćanja poreza po odbitku, molimo da se obratite vašem HP ovlaštenom predstavniku radi definiranja odgovarajućih postupaka.

6. Računi i plaćanje. Korisnik je suglasan platiti sve iznose navedene na računima u roku od trideset (30) dana od dana HP-ovog računa. HP može obustaviti ili ukinuti ispunjenje neispunjenih narudžbi ili usluga podrške ukoliko Korisnik ne vrši plaćanja računa po dospeljuću.

7. Usluge podrške. HP-ove usluge podrške opisuju se u odgovarajućem Materijalu za pružanje podrške, koji obuhvaća opis HP-ove ponude, zahtjeve za podobnošću, ograničenja usluga te odgovornosti Korisnika, kao i podržane sustave istog.

8. Podobnost. HP-ove usluge, podrška i jamstva ne pokrivaju zahtjeve koji mogu proizaći od:

1. neprimjerene uporabe i pripreme lokacije, neprimjernih uvjeta i okruženja lokacije ili druge neusklađenosti s Pratećim materijalom;
2. izmjena ili pogrešnog održavanja

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

by HP;

3. failure or functional limitations of any non-HP software or product impacting systems receiving HP support or service;
4. malware (e.g. virus, worm etc.) not introduced by HP; or
5. abuse, negligence, accident, fire or water damage, electrical disturbances, transportation by Customer, or other causes beyond HP's control.

sustava ili kalibriranja koje nije izvršio ili odobrio HP;

3. kvara ili funkcionalnih ograničenja softvera ili proizvoda koji nisu HP-ovi, a koji imaju utjecaja na sustave koji su predmet HP-ove podrške i usluga;
4. štetnih programa (npr., virusa, crva, itd.), koje nije uveo HP
5. zlouporabe, nepažnje, nesretnog slučaja, šteta uslijed požara ili poplave, električnih smetnji, prijevoza od strane Korisnika, ili bilo kojeg drugog uzroka izvan HP-ove kontrole.

9. **Dependencies.** HP's ability to deliver services will depend on Customer's reasonable and timely cooperation and the accuracy and completeness of any information from Customer needed to deliver the services.
10. **Change Orders.** We each agree to appoint a project representative to serve as the principal point of contact in managing the delivery of services and in dealing with issues that may arise. Requests to change the scope of services or deliverables will require a change order signed by both parties.
11. **Services Performance.** Services are performed using generally recognized commercial practices and standards. Customer agrees to provide prompt notice of any such service concerns and and HP will re-perform any service that fails to meet this standard.
12. **Intellectual Property Rights.** No transfer of ownership of any intellectual property will occur under this Agreement. Customer grants HP a non-exclusive, worldwide, royalty-free right and license to any intellectual property that is necessary for HP and its designees to perform the ordered services.

9. **Zavisnosti.** HP-ova sposobnost isporuke usluga uvjetovana je razumnom i pravovremenom suradnjm Korisnika, te točnošću i potpunosti informacija Korisnika koji su potrebni radi isporuke usluga.
10. **Nalozi za izmjenu.** Obje strane suglasne su da će odrediti svojeg projektnog predstavnika koji će vršiti funkciju glavne odgovorne osobe za upravljanje isporukom usluga i rješavanje problema koji nastanu. Za izmjenu opsega usluga ili predmeta isporuke potreban je nalog za izmjenom kojeg su potpisale obje ugovorne strane.
11. **Jamstvo za usluge.** Usluge se pružaju u skladu s općeprihvaćenom trgovačkom praksom i standardima. Korisnik je suglasan pružiti promptnu obavijest o bilo kakvim problemima vezano uz takve usluge, a HP će ponovno pružiti uslugu koja nije pružena u skladu s tim standardima.
12. **Prava intelektualnog vlasništva.** Ovim se općim uvjetima ne prenose nikakva prava intelektualnog vlasništva. Korisnik daje HP-u neisključivo, teritorijalno neograničeno, nenaplatno pravo odnosno ovlaštenje na pravima intelektualnog vlasništva koje je HP-u i osobama koje HP odredi potrebno radi pružanja naručenih usluga.

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

13. Intellectual Property Rights Infringement.

HP will defend and/or settle any claims against Customer that allege that an HP-branded product or service as supplied under this Agreement infringes the intellectual property rights of a third party. HP will rely on Customer's prompt notification of the claim and cooperation with our defense. HP may modify the product or service so as to be non-infringing and materially equivalent, or we may procure a license. If these options are not available, we will refund to Customer the amount paid for the affected product in the first year or the depreciated value thereafter or, for support services, the balance of any pre-paid amount or, for professional services, the amount paid. HP is not responsible for claims resulting from any unauthorized use of the products or services.

14. Confidentiality. Information exchanged under this Agreement will be treated as confidential if identified as such at disclosure or if the circumstances of disclosure would reasonably indicate such treatment. Confidential information may only be used for the purpose of fulfilling obligations or exercising rights under this Agreement, and shared with employees, agents or contractors with a need to know such information to support that purpose. Confidential information will be protected using a reasonable degree of care to prevent unauthorized use or disclosure for 3 years from the date of receipt or (if longer) for such period as the information remains confidential. These obligations do not cover information that: i) was known or becomes known to the receiving party without obligation of confidentiality; ii) is independently developed by the receiving party; or iii) where disclosure is required by law or a

13. Povreda prava intelektualnog vlasništva.

HP će braniti Korisnika i/ ili ga namiriti u slučaju bilo kojeg zahtjeva kojim se tvrdi da HP-ov proizvod ili usluga povrjeđuje prava intelektualnog vlasništva treće osobe. HP računa da ga Korisnik, bez odlaganja, obavijestiti o takvom zahtjevu i da će surađivati u našoj obrani. HP može izmijeniti proizvod ili uslugu na način da isti više ne povrjeđuje prava i da je istovjetan/a proizvodu ili usluzi koji/a povrjeđuje prava, ili će Korisniku pribaviti licencu. Ukoliko takve opcije nisu dostupne, nadoknadit ćemo Korisniku iznos plaćen za takav proizvod u prvoj godini, ili nakon toga njegovu amortiziranu vrijednost ili, ako se radi o uslugama podrške, vrijednost bilo kojeg unaprijed plaćenog iznosa, ili, ako se radi o stručnim uslugama, plaćeni iznos. HP ne odgovara za zahtjeve koji proizlaze iz ovlaštenog korištenja bilo kojeg proizvoda ili usluge.

14. Čuvanje povjerljivih informacija.

Informacije razmijenjene temeljem ovog Ugovora tretiraju se kao povjerljive ako su označene kao povjerljive prilikom otkrivanja ili ako se s obzirom na okolnosti otkrivanja iste mogu razumno smatrati povjerljivima. Povjerljive informacije primatelj može koristiti samo u svrhu ispunjenja svojih obveza odnosno ostvarivanja svojih prava iz ovog Ugovora, te iste može podijeliti isključivo sa zaposlenicima, zastupnicima ili izvođačima koji trebaju znati te informacije za navedene svrhe. Obveza čuvanja povjerljivosti informacija traje tri (3) godine od dana otkrivanja odnosno (ako traje duže) u razdoblju u kojem se predmetna informacija smatra povjerljivom. Obveze čuvanja povjerljivosti ne odnose se na informacije koje: i) su bile poznate ili postanu poznate primatelju bez obveze čuvanja povjerljivosti; ii) je primatelj nezavisno razvio; ili iii) koje je potrebno otkriti

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

governmental agency.

po nalogu državnog tijela odnosno temeljem zakona.

15. Personal Information. Each party shall comply with their respective obligations under applicable data protection legislation. HP does not intend to have access to personally identifiable information (“**PII**”) of Customer in providing services. To the extent HP has access to Customer PII stored on a system or device of Customer, such access will likely be incidental and Customer will remain the data controller of Customer PII at all times. HP will use any PII to which it has access strictly for purposes of delivering the services ordered.

15. Osobni podaci. Svaka ugovorna strana je obvezna postupati u skladu sa svojim obvezama glede važećih zakona o zaštiti podataka. HP ne namjerava imati pristup osobnim podacima Korisnika (dalje u tekstu „**OP**“) pri pružanju usluga. Ukoliko HP ima pristup OP Korisnika takav je pristup slučajan te u svakom trenutku isti ima kontrolu nad svojim OP. HP će OP kojima ima pristup koristiti strogo u svrhu isporuke naručenih usluga.

16. Global Trade compliance. Services provided under these terms are for Customer’s internal use and not for further commercialization. HP may suspend its performance under this Agreement to the extent required by laws applicable to either party.

16. Sukladnost s globalnom trgovinom. Korisnik je suglasan da su usluge koje vam pružamo temeljem ovih uvjeta namijenjeni isključivo za internu upotrebu, a ne za daljnju komercijalizaciju. HP može obustaviti ispunjenje obveza iz ovog Ugovora ako je to propisano zakonom koji se primjenjuje na bilo koju ugovornu stranu.

17. Limitation of Liability. HP’s liability to Customer under this Agreement is limited to the greater of \$1,000,000 (counter-value in the local currency calculated in accordance with the middle exchange rate of the relevant national bank) or the amount payable by Customer to HP for the relevant Order. Neither Customer nor HP will be liable for lost revenues or profits, downtime costs, loss or damage to data or indirect, special or consequential costs or damages. This provision does not limit either party’s liability for: unauthorized use of intellectual property, death or bodily injury caused by their negligence; acts of fraud; wilful repudiation of the Agreement; nor any liability which may not be excluded or limited by applicable law.

17. Ograničenje odgovornosti. HP-ova odgovornost prema Korisniku po ovom Ugovoru ograničena je na iznos od 1.000.000 \$ (protuvrijednost u loklanjoj valuti obračunata prema srednjem tečaju relevantne nacionalne banke) odnosno na iznos koji Korisnik treba platiti HP-u temeljem narudžbe, ovisno koji je od navedenih iznosa veći. Niti Korisnik niti HP neće odgovarati za izmaklu korist ili izgublenu dobit, troškove isključenja, gubitak ili oštećenje podataka ili neizravne, posebne ili posljedične troškove ili štetu. Ova odredba ne ograničava odgovornost bilo koje strane za: neovlašteno korištenje intelektualnog vlasništva, smrt ili tjelesne ozljede uzrokovane nepažnjom, prijevarom, namjernom povredom ugovora, niti bilo kakvu odgovornost koja se ne može isključiti ili ograničiti temeljem mjerodavnog prava.

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

18. Disputes. If Customer is dissatisfied with any services purchased under these terms and disagrees with HP's proposed resolution, we both agree to promptly escalate the issue to a Vice President (or equivalent executive) in our respective organizations for an amicable resolution without prejudice to the right to later seek a legal remedy.

19. Force Majeure. Neither party will be liable for performance delays nor for non-performance due to causes beyond its reasonable control, except for payment obligations.

20. Termination. Either party may terminate this Agreement on written notice if the other fails to meet any material obligation and fails to remedy the breach within a reasonable period after being notified in writing of the details. If either party becomes insolvent, unable to pay debts when due, files for or is subject to bankruptcy or receivership or asset assignment, the other party may terminate this Agreement and cancel any unfulfilled obligations. Any terms in the Agreement which by their nature extend beyond termination or expiration of the Agreement will remain in effect until fulfilled and will apply to both parties' respective successors and permitted assigns.

21. General. This Agreement represents our entire understanding with respect to its subject matter and supersedes any previous communication or agreements that may exist. Modifications to the Agreement will be made only through a written amendment signed by both parties. The Agreement will be governed by the laws of the country of HP or the HP Affiliate accepting the Order and the courts of that locale will have

18. Sporovi. Ukoliko Korisnik nije zadovoljan s bilo kojom uslugom kupljenih temeljem ovih odredbi te se ne slaže s HP-ovim predloženim rješenjem, oboje smo suglasni bez odlaganja uputiti spor potpredsjednicima naših organizacija radi njegovog sporazumnog rješavanja, što neće utjecati na pravo kasnijeg pribjegavanja drugim pravnim sredstvima.

19. Viša sila. Nijedna ugovorna strana nije odgovorna za zakašnjenje s izvršenjem ili neizvršenje svojih obveza uslijed razloga koji su izvan njene razumne kontrole, izuzev obveza plaćanja.

20. Raskid. Svaka ugovorna strana može raskinuti ugovor pisanom obavjesti u slučaju da druga strana ne ispuni svoje bitne obveze te propusti ispraviti povredu u razumnom roku nakon primitka pisane obavijesti o detaljima povrede. Ako bilo koja ugovorna strana postane insolventna, nije u mogućnosti platiti svoja dospjela dugovanja, pokrene stečajni postupak ili se nad njom pokrene stečajni postupak, dodijeljen joj je stečajni upravitelj ili njezinu imovinu preuzme treća osoba, druga ugovorna strana može raskinuti ovaj Ugovor te poništiti bilo kakve neispunjene obveze. Bilo koji rokovi trajanja iz ovog Ugovora koji se po njihovoj prirodi nastavljaju nakon raskida ili isteka Ugovora ostaju na snazi do njihova ispunjenja te se primjenjuju na pravne slijednike i nositelje prava obiju ugovornih strana.

21. Završne odredbe. Ovaj Ugovor predstavlja cjelokupni sporazum u odnosu na predmetnu isporuku te stavlja izvan snage bilo koju postojeću prethodnu komunikaciju ili dogovore. Izmjene ovog Ugovora će se izvršiti isključivo u pisanim izmjenama i dopunama potpisanim od obje ugovorne strane. Na ovaj Ugovor se primjenjuje pravo zemlje u kojoj se nalazi HP ili HP-ovo povezano društvo koje prihvaća

HP COSTOMER TERMS – SUPPORT

HP KORISNIČKI UVJETI – PODRŠKA

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

jurisdiction, however, HP or its Affiliate may, bring suit for payment in the country where the Customer Affiliate that placed the Order is located. Customer and HP agree that the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods will not apply.

narudžbu te njegovi nadležni sudovi, ali HP ili njegovo povezano društvo može pokrenuti spor radi naplate u zemlji u kojoj se nalazi Korisnikovo povezano društvo koje je poslalo narudžbu. Korisnik i HP su suglasni da se ne primjenjuje Konvencija Ujedinjenih naroda o ugovorima za međunarodnu prodaju robe.

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

SUPPLEMENTAL DATA SHEET

This Supplemental Data Sheet provides additional general requirements and limitations that apply to HP's support offerings, which are set forth in detail in offering-specific datasheets with the exception of those support offerings delivered by HP Software.

1. SERVICE ELIGIBILITY

- **Hardware Support-General Eligibility.** Hardware products must be in good operating condition, as reasonably determined by HP, to be eligible for placement under support. You must also maintain eligible products at the latest HP-specified configuration and revision levels.
- **Return to Support.** If you allow support to lapse, HP may charge you additional fees to resume support or require you to perform certain hardware or software upgrades.
- **Use of Proprietary Service Tools.** HP may require you to use certain hardware and/or software system and network diagnostic and maintenance programs ("Proprietary Service Tools"), as well as certain diagnostic tools that may be included as part of the your system. Proprietary Service Tools are and remain the sole and exclusive property of HP, and are provided "as is." Proprietary Service Tools may reside on your systems or sites. You may only use the Proprietary Service Tools during the applicable Support coverage period and only as allowed by HP and you may not sell, transfer, assign, pledge, or in any way encumber or convey the Proprietary Service Tools. Upon termination of Support, you will return the Proprietary Service Tools or allow HP to remove these Proprietary Service Tools. You will also be required to:
 - Allows HP to keep the Proprietary Service Tools

DODATNA SPECIFIKACIJA

Ova Dodatna specifikacija pruža dodatne opće zahtjeve i ograničenja koja se primjenjuju na HP-ovu ponudu usluga podrške, detaljno navedene u specifikacijama ponude uz iznimku ponuda usluga podrške pruženih pomoću HP-ovog softvera.

1. PODOBNOST USLUGE

- **Opća podobnost hardvera za pružanje usluga podrške.** Hardverski proizvodi moraju biti u dobrom operabilnom stanju koje HP razumno odredi kako bi bili podobni za pružanje usluga podrške. Također morate održavati podobne proizvode na razini HP-ovih najnovijih specificiranih konfiguracija i revizija.
- **Ponovna uspostava podrške.** Ako dozvolite da razdoblje pružanja usluga podrške istekne, HP vas je ovlašten teretiti za dodatne troškove nastale zbog ponovne uspostave usluga podrške ili zahtijevati određenu nadogradnju hardvera i softvera.
- **Korištenje alata za pružanje usluga podrške.** HP može zahtijevati da koristite određene hardverske i/ili softverske sustave i programe za mrežno dijagnosticiranje i održavanje („Alati za pružanje usluga podrške“) kao i određene alate za dijagnosticiranje koji mogu biti uključeni u sklopu vašeg sustava. Alati za pružanje usluga podrške jesu i ostatak će isključivo vlasništvo HP-a, isporučuju se u viđenom stanju („as is“). Alati za pružanje usluga podrške mogu biti smješteni u vašem sustavu ili lokaciji. Možete koristiti Alate za pružanje usluga podrške isključivo tijekom razdoblja važećeg pokrića podrške i to isključivo na način koji je odobrio HP te ne možete prodati, prenijeti, ustupiti, založiti, te na bilo koji drugi način opteretiti odnosno prenijeti Alate za pružanje usluga podrške. Po prestanku pružanja usluga podrške, vratit ćete Alate za pružanje usluga podrške ili ćete dozvoliti HP-u da ukloni iste. Od vas se,

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Lenght (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

resident on your systems or sites, and assist HP in running them;

- Install Proprietary Service Tools, including installation of any required updates and patches;
- Use the electronic data transfer capability to inform HP of events identified by the software;
- If required, purchase HP-specified remote connection hardware for systems with remote diagnosis service; and
- Provide remote connectivity through an approved communications line.

2. SUPPORT LIMITATIONS

- Local Availability of Support. Some offerings, features, and coverage (and related products) may not be available in all countries or areas. In addition, delivery of support outside of the applicable HP coverage areas may be subject to travel charges, longer response times, reduced restoration or repair commitments, and reduced coverage hours.
- Version Support. Unless otherwise agreed by HP in writing, and for those offerings not delivered by HP Software, HP only provides support for the current version and the immediately preceding version of HP branded software, and provided that HP branded software is used with hardware or software included in HP-specified configurations at the specified version level. "Version" means a release of software that contains new features, enhancements, and/or maintenance updates, or for certain software, a collection of revisions packaged into a single entity and, as such, made

također, zahtijeva da:

- dopustite HP-u da drži Alate za pružanje usluga podrške smještene u vašem sustavu odnosno na vašoj lokaciji, te da mu pomognete u njihovom izvođenju odnosno izvršavanju;
- instalirate Alate za pružanje usluga podrške, uključujući i instalaciju bilo koje zahtijevane poboljšane verzije kao i dopunjenog izdanja (patches);
- koristite mogućnosti elektronskog prijenosa podataka radi izvještavanja HP-a o događajima koje je identificirao softver;
- ako se tako zahtijeva, a prema specifikaciji HP-a, kupite hardver za daljinsko povezivanje za sustave s daljinskim dijagnosticiranjem; i
- omogućite pristup sustavu na daljinu putem odobrene komunikacijske veze.

2. OGRANIČENJA USLUGA PODRŠKE

- Mjesna (lokalna) dostupnost usluga podrške. Moguće je da određene ponude, oblici i pokriće (kao i s njima povezani proizvodi) nisu dostupni u svim zemljama odnosno područjima. Osim toga, pružanje usluga podrške izvan važećeg HP-ovog pokrića može biti uvjetovano plaćanjem putnih troškova, a na isto se može primjenjivati dulje vrijeme odziva, smanjene obveze vraćanja u prijašnje stanje (restoration) i popravljavanja kao i smanjenja satnica pokrića (coverage hours).
- Podržana verzija. Osim ako HP nije drukčije odobrio u pisanom obliku, i za one ponude koje nisu isporučene pomoću HP-ovog softvera, HP pruža usluge podrške isključivo za trenutnu verziju, kao i za verziju koja neposredno prethodi verziji HP-ovog softvera, i pod uvjetom da se HP-ov softver koristi s hardverom ili softverom iz konfiguracije koju je specificirao HP na specificiranoj razini te verzije. „Verzija“ znači izdanje softvera koji sadržava nove osobine (features), poboljšanja, i/ili update za održavanje (maintenance updates), ili skup revizija za određen softver upakiranih u

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

available to our customers.

- Relocation and impact on Support. Relocation of any products under support is your responsibility and is subject to local availability and fee changes. Reasonable advance notice to HP may be required to begin support after relocation. For products, any relocation is also subject to the license terms for such products.
- Multi-vendor Support. HP provides support for certain non-HP branded products. The relevant data sheet will specify availability and coverage levels and the support will be provided accordingly, whether or not the non-HP branded products are under warranty. HP may discontinue support of non-HP branded products if the manufacturer or licensor ceases to provide support for them.
- Modifications. You will allow HP, at HP's request, and at no additional charge, to modify products to improve operation, supportability, and reliability, or to meet legal requirements.

3. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

- Site and Product Access. You will provide HP access to the products covered under support; and if applicable, adequate working space and facilities within a reasonable distance of the products; access to and use of information, customer resources, and facilities as reasonably determined necessary by HP to service the products; and other access requirements described in the relevant data sheet. If you fail to provide such access, resulting in HP's inability to provide support, HP shall be entitled to charge you for the support call at HP's published service rates. You are responsible for removing any products ineligible for support, as advised

jedan entitet koji je kao takav učinjen dostupnim našim korisnicima.

- Premještaj i utjecaj na usluge podrške. Premještaj bilo kojih proizvoda na kojima se pružaju usluge podrške u vašoj je odgovornosti i podložno lokalnoj dostupnosti i promjenama naknade. Može se zahtijevati odgovarajuća prethodna obavijest HP-u kako bi HP mogao započeti s pružanjem usluga podrške nakon premještaja. Bilo kakav premještaj za proizvode je također podložan uvjetima licence takvih proizvoda.
- Podrška proizvodima drugih proizvođača. HP pruža usluge podrške određenim proizvodima koji ne pripadaju HP (Branded) Proizvodima. Relevantnom specifikacijom odredit će se dostupnost i razina pokriva te će se sukladno tome pružati usluga podrške, bez obzira da li su isti proizvodi pokriveni jamstvom ili ne. HP može prestati pružati usluge podrške proizvodima koji nisu HP-ovi (Branded) ukoliko proizvođač ili davatelj licence takvih proizvoda prestane davati podršku za iste.
- Izmjene. Dozvolit ćete, na HP-ov zahtjev i bez dodatnih troškova, HP-u izmjenu proizvoda kako bi se poboljšala njihova operabilnost, održavanost i pouzdanost ili pak dostigli zahtjevi utvrđeni zakonima i propisima.

3. OBVEZE KORISNIKA

- Lokacija i dostupnost proizvoda. Obvezujete se da ćete omogućiti HP-u pristup proizvodima pokrivenim podrškom; i, ako primjenjivo, korištenje odgovarajućeg radnog prostora i infrastrukture unutar razumne udaljenosti od proizvoda; pristup i korištenje podataka, korištenje korisnikovih potencijala i infrastrukture, u mjeri koju HP razumno odredi potrebnom za servisiranje proizvoda, kao i druge pristupne zahtjeve opisane u relevantnoj specifikaciji. Ukoliko ne pružite zahtijevani pristup što rezultira nemogućnošću HP-a da pruži uslugu podrške, HP vas je ovlašten teretiti za poziv pružanja podrške (Support call)

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

by HP, to allow HP to perform support. If delivery of support is made more difficult because of ineligible products, HP will charge you for the extra work at HP's published service rates.

- Licenses. You may purchase available product support for HP branded products only if you can provide evidence that you have rightfully acquired an appropriate HP license for the products, and you may not alter or modify the products unless authorized by HP at any time.
- Software Support Documentation and Right to Copy. You may only copy documentation updates if you purchased the right to copy them for the associated products. Copies must include appropriate HP trademark and copyright notices.
- Loaner Units. HP maintains title and you shall have risk of loss or damage for loaner units if provided at HP's discretion as part of hardware support or warranty services and such units will be returned to HP without lien or encumbrance at the end of the loaner period.
- Hardware Support: Compatible Cables and Connectors. You will connect hardware products covered under support with cables and connectors (including fiber optics if applicable) that are compatible with the system, according to the manufacturer's operating manual.
- Data Backup. To reconstruct your lost or altered files, data, or programs, you must maintain a separate backup system or procedure that is not dependent on the products under support.
- Temporary Workarounds. You will implement temporary procedures or workarounds provided

sukladno objavljenom HP-ovom cjeniku. Odgovorni ste za uklanjanje svakog proizvoda koji nije podoban za pružanje usluga podrške, prema HP-ovoj uputi, kako bi omogućili HP-u pružanje usluga podrške. Ukoliko je pružanje usluga podrške otežano zbog nepodobnih proizvoda, HP vas je ovlašten teretiti za dodatni rad sukladno HP-ovom objavljenom cjeniku.

- Licence. Možete nabaviti dostupnu podršku za HP-ove proizvode samo ako možete predočiti dokumentaciju iz koje je razvidno da ste zakonito stekli odgovarajuću licencu za korištenje takvih HP-ovih proizvoda te ne možete izvršiti nikakvu preinaku ili izmjenu proizvoda koju nije odobrio HP u bilo koje doba.
- Dokumentacija za pružanje podrške za softver i pravo umnožavanja. Možete napraviti preslike revidirane dokumentacije ako ste za povezane proizvode stekli pravo umnožavanja. Preslike moraju uključivati i odgovarajuće HP-ove žigove te oznake autorstva.
- Unajmljeni dijelovi. HP zadržava pravo vlasništva, a na vama je rizik od gubitka i oštećenja unajmljenih dijelova ukoliko je iste HP isporučio prema svojoj diskrecijskoj ocjeni, a kao dio usluga hardverske podrške ili jamstvenih usluga. Takvi unajmljeni dijelovi moraju se vratiti HP-u po isteku razdoblja najma i to slobodni od svih tereta i zahtjeva.
- Hardverska podrška: kompatibilni kablovi i konektori. Povezat ćete hardverske proizvode pokrivene podrškom s kablovima i konektorima (uključujući i optičke žice, ako je moguće) koji su kompatibilni sa sustavom, sukladno proizvođačevom priručniku za rukovanje.
- Sigurnosne kopije podataka. Radi rekonstrukcije izgubljenih odnosno izmijenjenih datoteka, podataka ili programa, dužni ste održavati zaseban sustav sigurnosnog pohranjivanja podataka ili procedure koje nisu ovisne o proizvodima pokrivenima podrškom.
- Privremena programska rješenja. Dok HP radi na trajnom rješenju, implementirat ćete

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

by HP while HP works on a permanent solution.

- **Hazardous Environment.** You will notify HP if you use products in an environment that poses a potential health or safety hazard to HP employees or subcontractors. HP may require you to maintain such products under HP supervision and may postpone service until you remedy such hazards.
- **Authorized Representative.** You will have a representative present when HP provides support at your site.
- **Product List.** You will create, maintain and update a list of all products under support including: the location of the products, serial numbers, the HP-designated system identifiers, and coverage levels.
- **Solution Center Designated Callers.** You will identify a reasonable number of callers, as determined by HP and Customer (“Designated Callers”), who may access HP’s customer Support call centers (“Solution Centers”) or online help tools.
- **Solution Center Caller Qualifications.** Designated Callers must be generally knowledgeable and demonstrate technical aptitude in system administration, system management, and, if applicable, network administration and management and diagnostic testing. HP may review and discuss with you any Designated Caller’s experience to determine initial eligibility. If issues arise during a call to the Solution Center that, in HP’s reasonable opinion, may be a result of a Designated Caller’s lack of general experience and training, you may be required to replace that Designated Caller. All Designated Callers must have the proper system identifier as provided to you when Support is initiated. Solution Centers may provide support in English or local languages, or

privremene procedure i programska rješenja (workarounds) koja vam HP stavi na raspolaganje.

- **Opasna okolina.** Dužni ste izvijestiti HP ukoliko proizvode koristite u okolini koja nosi potencijalnu opasnost za zdravlje i sigurnost HP-ovih zaposlenika i podizvođača. HP može od vas zahtijevati da držite takve proizvode pod nadzorom HP-a, a može i odgoditi pružanje usluga dok ne otklonite takvu opasnost.
- **Ovlašteni predstavnik.** Ovlašteni predstavnik bit će prisutan kada HP pruža usluge podrške na vašoj lokaciji.
- **Popis proizvoda.** Obvezni ste izraditi, održavati i ažurirati popis proizvoda koji su obuhvaćeni HP-ovom uslugom podrške, uključujući: lokaciju proizvoda, serijski broj, identifikatore sustava koje je naznačio HP te razinu pokrivača.
- **Ovlašteni pozivatelji Centra za rješavanje problema.** Odredit ćete razuman broj pozivatelja na način utvrđen od strane HP-a i Korisnika (“Ovlašteni pozivatelji”) koji mogu pristupati HP-ovom korisničkom pozivnom centru (“Centri za rješavanje problema” ili “Solution Centers”) ili alatima za pružanje pomoći online.
- **Kvalifikacije pozivatelja Centra za rješavanje problema.** Ovlašteni pozivatelji moraju općenito biti upućeni te moraju pokazivati tehničke sklonosti prema administriranju sustava, upravljanju sustavom, te, ukoliko je potrebno, mrežnom administriranju i mrežnom upravljanju kao i testnim dijagnosticiranjima. HP može pregledati te s vama prodiskutirati iskustvo bilo kojeg Ovlaštenog pozivatelja kako bi utvrdio početnu podobnost istog. Ukoliko se pojave problemi tijekom poziva Centru za rješavanje problema koji, prema HP-ovoj razumnoj ocjeni, mogu biti rezultat nedostatka općeg iskustva, kao i nedostatka obuke pojedinog Ovlaštenog pozivatelja, od vas se može zahtijevati da zamijenite takvog Ovlaštenog pozivatelja. Svi Ovlašteni pozivatelji

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):

both.

4. GENERAL PROVISIONS

- Cancellation. You may cancel support orders or delete products from support upon thirty (30) days' written notice, unless otherwise agreed in writing. HP may discontinue support for products and specific support services no longer included in HP's support offering upon sixty (60) days' written notice, unless otherwise agreed in writing. If you cancel prepaid support, HP will refund you a pro-rata amount for the unused prepaid support subject to any restrictions or early termination fees as may be set forth in writing.
- Pricing. Except for prepaid support or if otherwise agreed in writing, HP may change support prices upon sixty (60) days' written notice.
- Additional Services. Additional services performed by HP at your request, and that are not included in your purchased support, will be chargeable at the applicable published service rates for the country where the service is performed.
- Replacement Parts. Parts provided under hardware support may be whole unit replacements, or be new or functionally equivalent to new in performance and reliability and warranted as new. Replaced parts become the property of HP, unless HP agrees otherwise and you pay any applicable charges.

moraju imati odgovarajući identifikator sustava na način na koji utvrdi HP početkom pružanja podrške. HP može pružati usluge podrške na engleskom i/ili na lokalnom(im) jeziku(cima).

4. OPĆE ODREDBE

- Otkaz. Možete otkazati svoje narudžbe za pružanjem usluga podrške ili na drugi način brisati proizvode obuhvaćene podrškom uz otkazni rok od trideset (30) dana, osim ako nije drukčije navedeno u pisanom obliku. Ukoliko nije drugačije ugovoreno u pisanom obliku, HP može prestati pružati usluge podrške kao i druge posebne usluge podrške koje više nisu uključene u HP-ovu ponudu usluga podrške, i to uz otkazni rok od šezdeset (60) dana. Ukoliko otkazete usluge podrške koje ste unaprijed platili, HP će izvršiti povrat razmjernog dijela unaprijed plaćenih usluga podrške koje nije pružio pod uvjetima drugih ograničenja i uz troškove prijevremenog raskida utvrđene u pisanom obliku.
- Određivanje cijena. Osim u slučaju unaprijed plaćenih usluga podrške ili ako je drukčije navedeno u pisanom obliku, HP je ovlašten promijeniti cijene uslugama podrške uz pisanu obavijest šezdeset (60) dana prije promjene cijena.
- Dodatne usluge. Dodatne usluge koje HP pruži na vaš zahtjev, a koje nisu uključene u kupljeni paket usluga podrške obračunavat će se po važećem objavljenom cjeniku usluga za državu u kojoj se one pružaju.
- Zamjenski dijelovi. Dijelovi koji se isporučuju u okviru usluga hardverske podrške mogu biti kompletne zamjenske jedinice, ili potpuno novi ili funkcionalno jednaki novima u izvedbi i pouzdanosti te pokriveni jamstvom kao da su novi. Zamijenjeni dijelovi postaju vlasništvo HP-a, osim ako HP ne dogovori drukčije, a vi platite važeću naknadu.

HP CUSTOMER TERMS – SUPPORT

HP KORISNIČKI UVJETI – PODRŠKA

Agreement Number(s) where required:

HP:

Customer:

Effective Date (if applicable):

Term Length (if applicable):

Ugovor br. gdje se to zahtijeva:

HP:

Korisnik:

Dan početka primjene (ako postoji):

Trajanje (ako postoji):