

## 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 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;

## 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 ostat će isključivo vlasništvo HP-a, isporučuju se u videnom 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, 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

- 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 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.

- 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 pokrivači (kao i s njima povezani proizvodi) nisu dostupni u svim zemljama odnosno područjima. Osim toga, pružanje usluga podrške izvan važećeg HP-ovog pokrivača može biti uvjetovano plaćanjem putnih troškova, a na isto se može primjenjivati dulje vrijeme odziva, smanjene obveze vraćanja u prijašnje stanje (restoration) i popravljivanja kao i smanjenja satnica pokrivača (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 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 pokrivača 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.

- **Modifikacije.** 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 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.

- **Izmjene.** Dozvolit ćete, na HP-ov zahtjev i bez dodatnih troškova, HP-u izmjenu proizvoda kako bi se poboljšala njihova operabilnost, podržavanost 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) 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 predložiti 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.

- **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 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 both.
- **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 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 pristupiti 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 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. 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.

#### 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.