

PŘEHLED DOPLŇUJÍCÍCH ÚDAJŮ

Tento přehled doplňujících údajů uvádí dodatečné obecné požadavky a omezení, které se vztahují na nabídky podpory společnosti HP podrobně uvedené v přehledech údajů o nabídce, s výjimkou těch, které dodává HP Software.

1. ZPŮSOBILOST K POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- **Obecná způsobilost - hardwarová podpora.** Aby bylo možné získat způsobilost k poskytování podpory, hardwarové výrobky musí být v dobrém provozním stavu přiměřeně stanoveném společnostmi HP. Dále je nutné, aby způsobilé výrobky byly udržovány ve stavu, který je ve shodě s aktuální konfigurací stanovenou společnostmi HP a úrovněmi revizí.
- **Opětovné získání podpory.** Pokud v důsledku svého konání ztratíte oprávnění k poskytování podpory, společnost HP vám může účtovat dodatečné poplatky za obnovení podpory nebo požadovat, abyste provedli příslušné aktualizace hardwaru nebo softwaru.
- **Použití servisních nástrojů chráněných vlastnickými právy.** Společnost HP může požadovat, abyste používali určitý hardwarový anebo softwarový systém a programy pro diagnostiku a údržbu sítě ("servisní nástroje chráněné vlastnickými právy"), jakož i určité diagnostické nástroje, které mohou tvořit součást vašeho systému. Tyto servisní nástroje jsou a zůstanou výhradním vlastnictvím společnosti HP a jsou poskytovány "tak, jak jsou". Servisní nástroje chráněné vlastnickými právy mohou být uloženy ve vašich systémech nebo na vašich pracovištích. Servisní nástroje chráněné vlastnickými právy můžete používat pouze během platného období poskytování podpory a pouze tak, jak to společnost HP umožní, a nelze je prodávat, převádět, postupovat, zastavovat ani je jiným způsobem dávat do zástavy nebo přenechávat jiným osobám. Při ukončení poskytování podpory budou servisní nástroje chráněné vlastnickými právy vráceny nebo bude společnosti HP umožněno si tyto nástroje vyzvednout. Vaší povinností dále bude:
 - umožnit společnosti HP, aby servisní nástroje chráněné vlastnickými právy byly uloženy ve vašich systémech nebo na vašich pracovištích, a pomáhat společnosti HP s jejich provozem;
 - instalovat tyto servisní nástroje, včetně instalace jakýchkoliv požadovaných aktualizací a opravných programů;
 - využívat služby elektronického přenosu dat pro účely informování společnosti HP o událostech identifikovaných softwarem;
 - v případě potřeby zakoupit hardware umožňující vzdálené spojení pro systémy se vzdálenou diagnostickou službou; a
 - zajišťovat vzdálenou propojitelnost prostřednictvím odsouhlasené komunikační linky.

2. OMEZENÍ PODPORY

- **Lokální dostupnost podpory.** Některé nabídky, vlastnosti a pokrytí (a související výrobky) nemusí být dostupné ve všech státech nebo oblastech. Kromě toho může být poskytování podpory mimo platné oblasti pokryté společnostmi HP spojeno s úhradou cestovních poplatků, delšími časy odezvy, omezenou obnovou nebo závazky opravy a omezenou dobou pokrytí.
- **Podpora verze.** Nebude-li se společnostmi HP písemně dohodnuto něco jiného, bude společnost HP s ohledem na nabídky služeb a výrobků, které nedodává HP Software, poskytovat podporu pouze pro stávající a bezprostředně předcházející verzi softwaru značky HP, za předpokladu, že je software značky HP používán s hardwarem nebo softwarem obsaženým v konfiguracích stanovených společnostmi HP na určité úrovni verze. "Verze" znamená vydání softwaru, který obsahuje nové vlastnosti, zlepšení anebo údržbové aktualizace, nebo soubor revizí pro určitý software zabalených do jednoho celku, které jsou jako takové zpřístupněny našim zákazníkům.
- **Přemístění a dopad na podporu.** Neseme odpovědnost za přemístění jakýchkoliv výrobků, u kterých je poskytována podpora, přičemž toto přemístění podléhá lokální dostupnosti a změnám poplatků. Může být vyžadováno, aby společnost HP byla s přiměřeným předstihem informována o

požadavku zahájit po přemístění poskytování podpory. U výrobků je případné přemístění podmíněno rovněž splněním licenčních podmínek, které se na tyto výrobky vztahují.

- **Podpora více dodavatelů.** Společnost HP poskytuje podporu i u vybraných výrobků s jinou značkou než HP. Příslušné přehledy údajů budou uvádět dostupnost a úroveň pokrytí a v souladu s nimi bude podpora poskytována, a to bez ohledu na to, zda se na výrobky jiné značky než HP vztahuje záruka. Společnost HP může přerušit poskytování podpory u výrobků jiné značky než HP v případě, že jí výrobce nebo poskytovatel licence přestal poskytovat podporu u těchto výrobků.
- **Úpravy.** Vaší povinností je umožnit společnosti HP, a to bezplatně a na její žádost, aby prováděla úpravy výrobků, zlepšovala fungování, podporovatelnost a spolehlivost, nebo plnila právní požadavky.

3. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- **Přístup na pracoviště a k výrobku.** Vaší povinností je umožnit společnosti HP přístup k výrobkům, u kterých je poskytována podpora, a případně odpovídající pracovní prostor a vybavení v rozumné vzdálenosti od výrobků; využívání a přístup k informacím, zákaznickým zdrojům a vybavení přiměřeně označeným společností HP za potřebné pro účely zajištění servisu výrobků; a další přístupové požadavky uvedené v příslušném přehledu údajů. V případě, že nebude poskytnut takovýto přístup mající za následek neschopnost společnosti HP poskytovat podporu, společnost HP bude oprávněna účtovat vám za telefonickou podporu servisní poplatky zveřejněné společností HP. Vaší odpovědností bude odstranit veškeré výrobky, které nejsou zahrnuty do podpory, způsobem sděleným společností HP, aby bylo společnosti HP umožněno poskytovat podporu. V případě, že je poskytování podpory složitější vzhledem k výrobkům, které nejsou zahrnuty do podpory, společnost HP vám bude účtovat za dodatečné práce servisní sazby zveřejněné společností HP.
- **Licence.** Možnost zakoupit dostupnou produktovou podporu k výrobkům značky HP máte pouze tehdy, jste-li schopni předložit důkaz dokládající, že jste právoplatně získali odpovídající licenci společnosti HP k výrobkům, přičemž je zakázáno měnit nebo upravovat výrobky bez souhlasu společnosti HP.
- **Dokumentace k softwarové podpoře a právo na kopírování.** Kopírování aktualizací dokumentace je možné pouze tehdy, pokud jste si zakoupili právo na jejich kopírování u souvisejících výrobků. Kopie musí obsahovat příslušnou ochrannou známku HP a upozornění na autorská práva.
- **Zapůjčené předměty.** Společnost HP si ponechává vlastnické právo k zapůjčeným předmětům a nebude nést riziko týkající se jejich ztráty nebo poškození v případě, že jsou tyto předměty dodány na základě rozhodnutí společnosti HP jako součást hardwarové podpory nebo záručních služeb a budou vráceny společnosti HP v okamžiku ukončení období zapůjčení, aniž by byly zatíženy zástavním právem či břemenem.
- **Hardwarová podpora: kompatibilní kabely a konektory.** Hardwarové výrobky, u kterých je poskytována podpora, budou propojeny za pomoci kabelů a konektorů (včetně případných vláknových optických kabelů a konektorů), které jsou kompatibilní se systémem, a to v souladu s provozním manuálem výrobce.
- **Zálohování dat.** Pro účely obnovení vašich ztracených nebo změněných souborů, dat nebo programů je nutné provozovat samostatný systém zálohování nebo postup, který není závislý na výrobcích, u kterých je poskytována podpora.
- **Dočasná řešení.** V době, ve které bude společnost HP pracovat na vývoji trvalého řešení, budete implementovat dočasné postupy nebo řešení poskytnutá společností HP.
- **Rizikové prostředí.** V případě, že používáte výrobky v prostředí, které je spojeno s potenciálním zdravotním či bezpečnostním rizikem pro zaměstnance nebo subdodavatele společnosti HP, jste povinni o této skutečnosti informovat společnost HP. Společnost HP od vás může vyžadovat, aby udržování těchto výrobků probíhalo pod jejím dohledem, a může odložit poskytování služeb do okamžiku, kdy tato rizika odstraní.
- **Oprávněný zástupce.** Během poskytování podpory společností HP na vašem pracovišti bude přítomen váš zástupce.
- **Seznam výrobků.** Vaší povinností je vytvořit, vést a aktualizovat seznam všech výrobků, u kterých je poskytována podpora, uvádějící: umístění výrobků, sériová čísla, systémové identifikátory určené společností HP a úroveň pokrytí.

- **Osoby oprávněné k telefonátům do Centra řešení.** Vaší povinností je identifikovat přiměřený počet osob oprávněných k realizování telefonátů stanovený společností HP a zákazníkem ("osoby oprávněné k telefonátům"), které mohou mít přístup do center poskytování telefonické podpory pro zákazníky společnosti HP ("Centra řešení") nebo k online nástrojům pro poskytování pomoci.
- **Kvalifikace osob oprávněných k telefonátům do Centra řešení** Osoby oprávněné k telefonátům musí mít obecně dobré znalosti a technické schopnosti v oblasti systémové administrace, systémové správy a případně síťové administrace a správy a diagnostického testování. Společnost HP může posoudit a s vámi prodiskutovat zkušenosti kterékoliv osoby oprávněné k telefonátům za účelem stanovení výchozí způsobilosti. V případě vzniku problémů během telefonátu do Centra řešení, které mohou být podle odůvodněného názoru společnosti HP důsledkem skutečnosti, že tato osoba nemá obecné zkušenosti a vzdělání, je možné vás požádat o to, aby tato osoba byla vyměněna. Všechny osoby oprávněné k telefonátům musí mít vhodný systémový identifikátor, který vám byl poskytnut při zahájení poskytování podpory. Centra řešení mohou poskytovat podporu v anglickém nebo místním jazyce, popř. obojím.

4. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- **Zrušení.** Objednávky týkající se podpory můžete zrušit nebo můžete z poskytování podpory vyloučit příslušné výrobky na základě svého písemného oznámení zaslaného s předstihem třiceti (30) dní, ledaže by bylo písemně sjednáno něco jiného. Společnost HP může přerušit poskytování podpory u výrobků a určitých služeb týkajících se podpory, které již nejsou zahrnuty v nabídce podpory společnosti HP, a to na základě svého písemného oznámení zaslaného s předstihem šedesát (60) dní, není-li písemně sjednáno něco jiného. V případě zrušení předplacené podpory z vaší strany vám společnost HP vrátí poměrnou výši nevyužité předplacené podpory, v závislosti na jakýchkoliv omezeních nebo poplatcích za předčasné ukončení, které mohou být písemně stanoveny.
- **Stanovení cen.** S výjimkou předplacené podpory nebo v případě, že je písemně sjednáno něco jiného, může společnost HP změnit ceny za poskytování podpory, a to na základě svého písemného oznámení zaslaného s předstihem šedesát (60) dní.
- **Doplňkové služby.** Za doplňkové služby poskytované společností HP na vaši žádost, které nejsou zahrnuty ve vámi zakoupené podpoře, budou účtovány zveřejněné servisní sazby platné pro stát, ve kterém jsou služby poskytovány.
- **Náhradní díly.** Díly poskytované na základě hardwarové podpory mohou zahrnovat celé jednotky určené k výměně, nebo se může jednat o nové díly či díly funkčně srovnatelné s díly novými co do výkonnosti a spolehlivosti, na které je poskytována záruka jako za nové. Vyměněné díly se stávají vlastnictvím společnosti HP, ledaže by společnost HP neschválila něco jiného, přičemž zaplatíte veškeré platné poplatky.