

DOPUNSKI INFORMATIVNI LIST

Ovaj Dopunski informativni list navodi dodatne opšte zahteve i ograničenja primenjiva na HP-ove ponude za podršku, koji su detaljno navedeni u informativnim listovima za svaku konkretnu ponudu, osim onih ponuda za podršku koje daje HP Softver.

1. ZAHTEVI ZA KVALIFIKOVANJE ZA USLUGU

- **Podrška za hardver-Opšti zahtevi za kvalifikovanje.** Hardverski proizvodi moraju biti u dobrom radnom stanju, kako to razumno utvrdi HP, da bi se kvalifikovali za plasiranje pod podršku. Uz to morate kvalifikovane proizvode da održavate na najnovijoj konfiguraciji I nivou revidiranosti koji HP bude propisao.
- **Povratak na podršku.** Ako dopustite da podrška istekne, HP može da vam naplati dodatnu naknadu da bi se podrška ponovo pružala ili da zahteva od vas da sprovedete izvesne prelaske na novije verzije hardvera ili softvera.
- **Korišćenje vlasničkih alatki.** HP može od vas da zahteva da koristite određene programe za dijagnostiku i održavanje hardvera i/ili softverskog sistema i mreže (“Vlasničke alatke”), kao i određene alatke za dijagnostiku koji bi mogli biti uključeni kao sastavni deo vašeg sistema. Vlasničke alatke jesu i ostaće isključivo vlasništvo HP-a, i stavljaju se na raspolaganje „u videnom stanju“. Vlasničke alatke mogu se nalaziti na vašim sistemima ili sajtovima. Vlasničke alatke možete da koristite samo tokom primenjivog perioda Podrške, i to samo kako je dopustio HP, i ne smete da prodate, prenesete, ustupite, založite ili na bilo koji način opteretite ili otuđite Vlasničke alatke. Po prekidu Podrške, vi ćete vratiti Vlasničke alatke ili dozvoliti HP-u da ukloni te Vlasničke alatke. Takođe treba da:
 - Dopustite HP-u da Vlasničke alatke ostavi na vašim sistemima ili sajtovima, i pomognete HP-u u njihovom korišćenju;
 - Instalirate Vlasničke alatke, uključujući i instalaciju svih potrebnih ažuriranih verzija i pečeva;
 - Koristite mogućnost elektronskog prenosa podataka da biste obavestili HP o slučajevima koje softver otkrije;
 - Ako se to od vas zatraži, kupite hardver za konekciju na daljinu koji HP precizira za sisteme sa uslugom dijagnostike na daljinu; i
 - Obezbedite mogućnost konekcije na daljinu preko odobrene komunikacione linije.

2. OGRANIČENJA PODRŠKE

- **Lokalna dostupnost podrške.** Neke ponude, karakteristike i pokrivača (kao i povezani proizvodi) možda neće biti dostupni u svim državama ili oblastima. Uz to, pružanje podrške izvan primenjivih oblasti HP pokrivača možda će biti podložno plaćanju putnih troškova, dužim periodima čekanja, smanjenoj mogućnosti oporavka ili popravke, kao i smanjenju broja sati u okviru pokrivača.
- **Podrška za konkretnu verziju.** Ako se HP nije pismenim putem drugačije saglasio, i za one ponude koje ne isporučuje HP Softver, HP obezbeđuje samo podršku za trenutnu verziju i za neposredno prethodnu verziju softvera robne marke HP, i to pod uslovom da se softver robne marke HP koristi sa hardverom i softverom uključenim u konfiguracije koje je HP precizirao na nivou precizirane verzije. „Verzija“ označava izdanje softvera koje sadrži nove karakteristike, poboljšanja i/ili ažuriranja u smislu održavanja, ili za određeni softver, zbirku revizija koje su upakovane u jednu celinu i koja je, kao takva, stavljena na raspolaganje našim klijentima.
- **Preseljenje i uticaj istog na Podršku.** Preseljenje bilo kojeg proizvoda pod podrškom je vaša odgovornost i podleže lokalnoj dostupnosti i promeni naknada. Moglo bi biti potrebno da unapred obavestite HP o preseljenju, i to u razumnom roku, da bi podrška mogla da počne nakon preseljenja. Za proizvode, svako preseljenje takođe podleže licencnim odredbama za takve proizvode.
- **Podrška za proizvode različitih dobavljača.** HP obezbeđuje podršku za određene proizvode koji nisu robne marke HP. Relevantni informativni list sadržaće informacije o dostupnosti i nivoima pokrivača i podrška će se pružati u skladu sa tim, bilo da su proizvodi koji nisu robne marke HP pod

garancijom ili ne. HP može da prestane da pruža podršku za proizvode koji nisu robne marke HP ako proizvođač ili lice koje daje licencu prestane da pruža podršku za iste.

- **Modifikacije.** Dopustićete HP-u na HP-ov zahtev, i to bez dodatnog troška, da modifikuje proizvode da bi poboljšao rad, mogućnost podrške i pouzdanost, ili da bi proizvod uskladio sa zakonskim zahtevima.

3. ODGOVORNOSTI KLIJENTA

- **Pristup sajtu i proizvodima.** Obezbedićete HP-u pristup proizvodima koji su pokriveni podrškom, a ukoliko je primenjivo i odgovarajućem radnom prostoru i kapacitetima u razumnoj udaljenosti od proizvoda, pristup informacijama i pravo korišćenja istih, klijentovim resursima i kapacitetima za koje HP razumno bude utvrdio da su potrebni radi servisiranja proizvoda, kao i druge zahteve u smislu pristupa koji su opisani u odgovarajućem informativnom listu. Ukoliko takav pristup ne obezbedite, i usled toga HP ne bude u mogućnosti da pruži podršku, HP će imati pravo da vam naplati dolazak radi pružanja podrške po objavljenom cenovniku HP-a za pružanje usluga. Vi ste odgovorni za uklanjanje svih proizvoda koji nisu kvalifikovani za podršku, kako vas HP bude obavestio, da bi HP mogao da pruži podršku. Ukoliko je pružanje podrške otežano zbog proizvoda koji nisu kvalifikovani za podršku, HP će vam naplatiti dodatni rad po objavljenom cenovniku HP-a za pružanje usluga.
- **Licence.** Možete da kupujete raspoloživu podršku za proizvode za proizvode robne marke HP samo ako možete da dostavite dokaze da ste na zakonit način stekli odgovarajuću HP licencu za te proizvode, i nemate pravo da menjate ili modifikujete te proizvode ni u kom trenutku ukoliko vas HP nije za to ovlastio.
- **Dokumentacija za podršku za softver i pravo na pravljenje kopija.** Imate pravo da napravite kopiju ažurirane verzije dokumentacije samo ako ste stekli pravo da napravite kopiju iste za povezane proizvode. Kopije moraju da sadrže odgovarajući HP žig i obaveštenje o autorskom pravu.
- **Uređaji ustupljeni na korišćenje.** HP zadržava pravo vlasništva a vi snosite rizik od gubitka ili oštećenja za uređaje ustupljene na korišćenje ukoliko su ustupljeni po odluci HP-a kao deo podrške za hardver ili usluga u vezi sa garancijom i takvi uređaji se vraćaju HP-u bez zaloge ili drugog tereta na kraju perioda na koji su ustupljeni na korišćenje.
- **Podrška za hardver: Kompatibilni kablovi i konektori.** Hardverske proizvode koji su pokriveni podrškom povezaćete koristeći kablove i konektore (uključujući i optičke kablove ako je primenjivo) koji su kompatibilni sa sistemom prema proizvođačevom uputstvu za korišćenje.
- **Rezervne kopije podataka.** Da biste mogli da rekonstruišete svoje izgubljene ili promenjene datoteke, podatke ili programe, morate da održavate poseban sistem ili proceduru za rezervne kopije koji ne zavisi od proizvoda koji su pod podrškom.
- **Privremena rešenja.** Implementiraćete privremene procedure ili rešenja koja vam obezbedi HP dok HP bude radio na stalnom rešenju.
- **Opasno okruženje.** Obavestićete HP ako koristite proizvode u okruženju koje predstavlja potencijalnu opasnost po zdravlje ili bezbednost HP-ovih zaposlenih ili pod-izvođača. HP bi mogao od vas da zatraži da takve proizvode održavate pod nadzorom HP-a i može privremeno da odloži pružanje usluge dok vi ne otklonite takve opasnosti.
- **Ovlašćeni predstavnik.** Jedan vaš predstavnik će biti prisutan dok HP bude pružao podršku kod vas.
- **Lista proizvoda.** Napravićete, održavaćete i ažuriraćete listu svih proizvoda pod podrškom uključujući lokaciju proizvoda, serijske brojeve, systemske identifikatore koje je HP dodelio, i nivoe pokriva.
- **Ovlašćeni pozivnici centra za rešenja.** Treba da imenujete razuman broj pozivnika, kako utvrde HP i Klijent („Ovlašćeni pozivnici“), koji će imati pravo da pristupaju pozivnim centrima HP-a za pružanje podrške klijentima („Centri za rešenja“) ili alatima za pomoć na internetu.
- **Kvalifikacije pozivnika centra za rešenja.** Ovlašćeni pozivnici moraju dobro da poznaju oblasti i da pokažu tehničku osposobljenost u oblastima administracije sistema, upravljanje sistemom, i, ako je primenjivo, administracije i upravljanje mrežom i dijagnostičkog testiranja. HP može da izvrši uvid i sa vama razmotri iskustvo svakog Ovlašćenog pozivnika da bi utvrdio inicijalnu kvalifikovanost. Ako se tokom poziva Centru za rešenja jave pitanja koja se, po razumnom mišljenju HP-a, možda javljaju usled nedostatka opšteg iskustva i obuke Ovlašćenog pozivnika, možda će se od vas zatražiti da

zamenite tog Ovlašćenog pozivnika. Svi Ovlašćeni pozivnici moraju da imaju odgovarajući sistemski identifikator koji vam je HP dodelio prilikom iniciranja podrške. Centri za rešenja mogu da pružaju podršku na engleskom ili na lokalnom jeziku, ili na oba jezika.

4. OPŠTE ODREDBE

- **Otkazivanje.** Možete da otkazujete naloge za podršku ili da brišete proizvode iz podrške uz otkazni rok od trideset (30) dana, ako nije drugačije dogovoreno pismenim putem. HP može da prestane da pruža podršku za proizvode i konkretne usluge podrške koje nisu više uključene u HP-ovu ponudu za podršku uz otkazni rok od šezdeset (60) dana, ako nije drugačije dogovoreno pismenim putem. Ako otkazete avansno plaćenu podršku, HP će vam refundirati proporcionalni iznos za neiskorišćenu avansno plaćenu podršku, uz poštovanje svih ograničenja ili naknada za prevremeni raskid koji su navedeni pismenim putem, ako ih ima.
- **Utvrđivanje cena.** Osim za avansno plaćenu podršku ili ako je drugačije dogovoreno pismenim putem, HP može da promeni cene pružanja podrške uz pismeno obaveštenje o promeni šezdeset (60) dana unapred.
- **Dodatne usluge.** Dodatne usluge koje HP bude pružio na vaš zahtev a koje nisu uključene u podršku koju ste kupili naplaćivaće se po primenjivom objavljenom cenovniku za usluge za državu u kojoj se usluga pruža.
- **Delovi za zamenu.** Delovi koji se obezbeđuju u okviru podrške za hardver mogu biti u vidu zamene celog uređaja, ili da budu novi ili funkcionalno ekvivalentni novima po karakteristikama i pouzdanosti i da imaju garanciju kao da su novi. Zamenjeni delovi postaju vlasništvo HP-a, osim ako se HP drugačije saglasi i vi platite odgovarajuće naknade, ako ih ima.