

DOPLNKOVÉ PODMIENKY

Tieto Doplnkové podmienky obsahujú dodatočné všeobecné požiadavky a obmedzenia, ktoré sa vzťahujú na ponuky podpory spoločnosti HP, podrobne popísané v popisoch špecifických pre danú ponuku služieb, s výnimkou ponúk podpory, ktoré dodáva HP Software.

1. SPÔSOBILOSŤ NA POSKYTOVANIE SLUŽIEB

- a) **Hardvérová podpora – všeobecná spôsobilosť.** Aby bol hardvérový produkt spôsobilý pre poskytovanie a podpory musí ho Zákazník udržiavať v dobrom prevádzkovom stave primerane stanovenom HP. Zároveň musia byť spôsobilé produkty udržiavané v poslednej HP špecifikovanej konfigurácii a úrovni revízie.
- b) **Obnovenie podpory (Return to Support).** Ak v dôsledku Zákazníkovho konania bude poskytovanie podpory prerušené, HP môže Zákazníkovi zaúčtovať dodatočné poplatky za obnovenie podpory, alebo môže od Zákazníka žiadať vykonanie určitých hardvérových alebo softvérových aktualizácií.
- c) **Používanie chránených servisných nástrojov.** HP môže od Zákazníka požadovať používanie určitých hardvérových a/alebo softvérových systémov a programov na diagnostiku a údržbu siete („Chránené Servisné nástroje“), ako aj určitých diagnostických nástrojov, ktoré môžu byť súčasťou Zákazníkovho systému. Chránené servisné nástroje sú a zostávajú výlučným vlastníctvom HP a sú poskytované „ako stoja a ležia“. Chránené servisné nástroje sa môžu nachádzať na Zákazníkových systémoch alebo lokalitách. Chránené servisné nástroje môže Zákazník používať len počas platného obdobia poskytovania podpory a len tak, ako to HP umožní, a nie je dovoľené ich predávať, prevádzať, postupovať, založiť ani ich iným spôsobom dávať do zálohu, alebo prenechávať iným osobám. Pri ukončení poskytovania podpory budú Chránené servisné nástroje vrátené alebo bude HP umožnené si tieto nástroje prevziať. Povinnosťou Zákazníka ďalej bude:
 - umožniť HP, aby Chránené Servisné nástroje boli uložené v Zákazníkových systémoch alebo lokalitách a pomáhať HP pri ich prevádzke;
 - nainštalovať Chránené servisné nástroje, vrátane inštalácie všetkých požadovaných aktualizácií a patchov;
 - využívať služby elektronického prenosu pre účely informovania HP o udalostiach identifikovaných softvérom;
 - v prípade potreby zakúpiť pre systémy s diagnostikou na diaľku hardvér umožňujúci vzdialené pripojenie, špecifikovaný HP; a
 - zabezpečiť prepajiteľnosť na diaľku cez schválenú komunikačnú linku.

2. OBMEDZENIA PODPORY

- a) **Lokálna dostupnosť podpory.** Niektoré ponuky, funkcionality a pokrytie (a súvisiace produkty) nemusia byť dostupné vo všetkých krajinách alebo oblastiach. Poskytovanie podpory mimo oblastí pokrytých podporou HP môže podliehať úhrade cestovných nákladov, dlhším dobám odozvy, obmedzeniu povinnosti obnoviť alebo opraviť produkt a obmedzeným časom pokrytia.
- b) **Podpora verzií.** Pokiaľ nie je písomne odsúhlasené HP inak, a pre tie ponuky, ktoré neboli dodané od HP Software, poskytuje HP podporu iba na aktuálnu verziu a na predchádzajúcu verziu aktuálnej verzie značkového softvéru HP, a to za predpokladu, že značkový softvér HP sa používa s hardvérom a softvérom zahrnutým v konfigurácii špecifikovanej HP na uvedenej úrovni danej verzie. „Verzia“ znamená vydanie softvéru, ktorý zahŕňa nové funkcionality, vylepšenia a/alebo aktualizácie údržby, alebo pre určitý softvér znamená aj súbor revízií zabalených do jedného celku, ktorý je ako taký sprístupnený zákazníkom.
- c) **Premiestnenie a dopad na podporu.** Premiestnenie akýchkoľvek produktov pokrytých podporou je v zodpovednosti Zákazníka a podlieha lokálnej dostupnosti a zmenám poplatkov. Primerané písomné oznámenie zaslané spoločnosti HP vopred sa môže vyžadovať pre poskytovanie podpory po premiestnení. Pri produktoch podlieha akékoľvek premiestnenie tiež licenčným podmienkam pre dané produkty.
- d) **Podpora viacerých dodávateľov.** HP poskytuje podporu pre určité produkty iných značiek než HP. Príslušný popis služieb vyšpecifikuje úrovne dostupnosti a pokrytia a podpora bude poskytovaná

primerane tomu, či už sú produkty iných značiek než HP ešte v záruke alebo nie. Spoločnosť HP môže prerušiť poskytovanie podpory pre produkty iných značiek než HP, ak výrobca alebo spoločnosť udeľujúca licenciu prestanú pre ne poskytovať podporu.

- e) **Úpravy.** Na základe žiadosti HP Zákazník umožní HP vykonať úpravy produktov za účelom zlepšenia prevádzky, podporovateľnosti a spoľahlivosti, alebo za účelom splnenia právnych požiadaviek.

3. ZODPOVEDNOSTI ZÁKAZNÍKA

- a) **Prístup na lokalitu a k produktu.** Zákazník poskytne HP prístup k produktom pokrytým podporou; adekvátne pracovné miesto a vybavenie v primeranej vzdialenosti od daných produktov; prístup k a možnosť používať informácie, zdroje a vybavenie Zákazníka v rozsahu primerane určenom HP pre poskytovanie servisu; a iné požiadavky na prístup popísané v popise služieb. Ak Zákazník takýto prístup neposkytne a HP môže poskytnúť podporu, spoločnosť HP bude oprávnená účtovať za daný servisný prípad zverejnené servisné poplatky. Zákazník je zodpovedný za odstránenie produktov, ktoré nie sú spôsobilé na poskytovanie podpory, a to na základe poučenia HP. Ak je poskytnutie podpory zložitejšie kvôli produktom, ktoré nie sú spôsobilé na podporu, spoločnosť HP bude účtovať za prácu navyše zverejnené servisné poplatky.
- b) **Licencie.** Dostupnú produktovú podporu na produkty značky HP si môže Zákazník zakúpiť iba vtedy, ak dokáže preukázať, že oprávnené získal príslušnú licenciu HP pre daný produkt, a produkty nesmie upravovať ani modifikovať, ibaže by bol na to oprávnený od HP.
- c) **Dokumentácia softvérovej podpory a právo na kopírovanie.** Aktualizácie dokumentácie môžete kopírovať iba v prípade, že ste si pre priradené produkty zakúpili právo na ich kopírovanie. Kópie musia obsahovať príslušné vyhlásenia o obchodnej značke HP a autorských právach.
- d) **Zapožičané jednotky.** HP si zachováva vlastnícke právo a Zákazník je povinný niesť nebezpečenstvo straty alebo poškodenia na zapožičaných jednotkách, ktoré boli Zákazníkovi poskytnuté na základe rozhodnutia HP ako súčasť hardvérovej podpory alebo záručných služieb a takéto jednotky musia byť na konci obdobia zapožičania vrátené HP bez akéhokoľvek záložného práva alebo ťarchy.
- e) **Hardvérová podpora: Kompatibilné káble a konektory.** Zákazník bude hardvérové produkty pokryté podporou prepájať káblami a konektormi (vrátane optických vlákien, ak je to aplikovateľné), ktoré sú podľa návodu výrobcu kompatibilné s daným systémom.
- f) **Záloha údajov.** Zákazník je povinný pre účely obnovenia Zákazníkových stratených alebo zmenených súborov, dát alebo programov udržiavať samostatný zálohovací systém alebo postup, ktorý nie je závislý od produktov pokrytých podporou.
- g) **Dočasné riešenia.** Počas práce HP na trvalom riešení bude Zákazník implementovať dočasné postupy alebo riešenia poskytnuté HP.
- h) **Rizikové prostredie.** Ak používa Zákazník produkty v prostredí, ktoré predstavuje pre zamestnancov alebo subdodávateľov HP možné riziko poškodenia zdravia alebo bezpečnosti, Zákazník je povinný na to upozorniť HP. HP môže od Zákazníka žiadať, aby takéto produkty udržiaval pod dohľadom HP a odložiť servis dotedy, kým dané riziká Zákazník neodstráni.
- i) **Autorizovaný zástupca.** Počas poskytovania podpory bude v priestoroch Zákazníka dostupný zástupca Zákazníka.
- j) **Zoznam produktov.** Je povinnosťou Zákazníka vytvoriť, udržiavať a aktualizovať zoznam všetkých produktov pokrytých podporou, obsahujúci umiestnenia produktov, sériové čísla, systémové identifikátory určené spoločnosťou HP a úrovne pokrytia.
- k) **Určení volajúci pre centrum riešení.** Na základe dohody s HP Zákazník identifikuje primeraný počet volajúcich osôb („Určení volajúci“), ktorí budú mať prístup na zákaznícke centrá podpory spoločnosti HP („Centrá riešení“) alebo k pomocným online nástrojom.
- l) **Kvalifikácia volajúcich do Centra riešení.** Určení volajúci musia mať všeobecnú znalosť a preukázať technické schopnosti v oblasti administrácie systémov, správe systémov a ak je to aplikovateľné, v administrácii a správe sietí a v diagnostickom testovaní. HP môže preveriť a prediskutovať so Zákazníkom skúsenosti ktoréhokoľvek Určeného volajúceho, aby zistilo jeho východiskové kvalifikačné predpoklady. Ak počas volania na Centrum riešení nastane problém, ktorý môže byť podľa odôvodneného názoru HP dôsledkom nedostatku všeobecných skúseností a tréningu, môže byť Zákazník vyzvaný na výmenu daného Určeného volajúceho. Všetci Určení volajúci musia mať k dispozícii správny identifikátor systému, ktorý bol poskytnutý pri začatí poskytovania podpory. Centrá riešení môžu poskytovať podporu v angličtine alebo miestnom jazyku, alebo v oboch.

4. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- a) **Stornovanie.** Zákazník môže vypovedať Objednávky podpory alebo odstrániť produkty z podpory s výpovednou lehotou tridsať (30) dní, ak nie je inak písomne dohodnuté inak. HP môže ukončiť poskytovanie podpory pre produkty a určité podporné služby, ktoré už nie sú zahrnuté v ponuke podpory HP, a to na základe písomnej výpovede s výpovednou lehotou šesťdesiat (60) dní, ak nie je inak písomne dohodnuté inak. Ak Zákazník vypovie služby podpory zaplatené vopred, spoločnosť HP Zákazníkovi vráti pomernú čiastku za nevyužitú predplatenú podporu, a to v závislosti od prípadných obmedzení alebo poplatkov za predčasné ukončenie.
- b) **Ceny.** S výnimkou predplatenej podpory, alebo ak nie je písomne odsúhlasené inak, HP môže zmeniť ceny na základe písomného oznámenia zaslaného šesťdesiat (60) dní vopred.
- c) **Dodatočné služby.** Dodatočné služby vykonávané HP na žiadosť Zákazníka, nezahrnuté do zakúpenej podpory, budú účtované príslušnými sadzbami za služby zverejnenými pre krajinu, v ktorej sa daná služba vykonáva.
- d) **Náhradné diely.** Diely poskytnuté ako súčasť hardvérovej podpory môžu zahŕňať celé jednotky určené k výmene, alebo môže ísť o nové diely alebo diely funkčne porovnateľné s novými čo do výkonnosti a spoľahlivosti, na ktoré je poskytovaná záruka ako na nové. Vymenené diely sa stávajú vlastníctvom HP, ibaže HP odsúhlasí inak a Zákazník zaplatí aplikovateľné poplatky.