

DODATNI PODATKOVNIK

Ta Dodatni podatkovnik vsebuje dodatne splošne zahteve in omejitve, ki veljajo za ponudbe podpore HP in so podrobno navedene v podatkovnikih vsake posamezne ponudbe z izjemo ponudb podpore, ki jih predloži HP Software.

1. UPRAVIČENOST STORITEV

- **Podpora strojne opreme – Splošna upravičenost.** Izdelki strojne opreme morajo biti v dobrem obratovalnem stanju, kot ga HP razumno določi, da so upravičeni za uvrstitev v podporo. Upravičene izdelke morate tudi vzdrževati na ravni najnovejše konfiguracije in različic, kot jih/jo določi HP.
- **Vrnitev podpore.** Če ste dovolili, da je veljavnost podpore potekla, vam lahko HP zaračuna dodatna plačila za nadaljevanje zagotavljanja podpore ali zahteva od vas, da izvedete nekatere posodobitve strojne ali programske opreme.
- **Uporaba lastniških orodij za storitve.** HP lahko zahteva od vas, da uporabite določen sistem strojne in/ali programske opreme in programe za omrežno diagnostiko in vzdrževanje (»Lastniška orodja za storitve«), kakor tudi določena diagnostična orodja, ki se lahko vključijo kot del vašega sistema. Lastniška orodja za storitve so in ostanejo edino in izključno v lasti HP in se zagotavljajo taka, kot so (»as is«). Lastniška orodja za storitve so lahko v vaših sistemih ali na vaših lokacijah. Lastniška orodja za storitve lahko uporabljate samo v ustreznem času veljavnosti kritja Podpore ter tako, kot to dovoljuje HP, in jih ne smete prodati, prenesti, odstopiti, zastaviti ali na kakršenkoli način obremeniti ali prenesti. Po prenehanju Podpore boste Lastniška orodja za storitve vrnilo ali dovolilo HP, da jih odstrani. Od vas se zahteva tudi, da:
 - dovolite HP, da ima Lastniška orodja za storitve v vaših sistemih ali na lokacijah, ter pomagate HP pri njihovem zagonu;
 - namestite Lastniška orodja za storitve vključno z vsemi zahtevanimi posodobitvami in popravki;
 - uporabite zmožnost elektronskega prenosa podatkov, da obvestite HP o dogodkih, ki jih je ugotovila programska oprema;
 - po potrebi kupite strojno opremo za daljinsko povezavo sistemov s storitvami daljinske diagnostike, ki jo določi HP in
 - zagotovite daljinsko povezanost prek odobrenega komunikacijskega voda.

2. OMEJITVE PODPORE

- **Lokalna razpoložljivost podpore.** Nekatere ponudbe, funkcije in kritje (ter s tem povezani izdelki) morda niso na voljo v vseh državah ali območjih. Poleg tega se za zagotavljanje podpore zunaj ustreznih območij, ki jih pokriva HP, lahko zaračunajo potni stroški in zanje lahko velja daljši čas odziva, manjša obveznost obnove ali popravila ter krajši čas kritja.
- **Podpora za različico.** Razen če ni drugače dogovorjeno s HP v pisni obliki ter za tisto ponudbo, ki jo ne zagotavlja HP Software, HP zagotavlja podporo samo za tekočo različico in neposredno predhodno različico programske opreme znamke HP ter pod pogojem, da se programska oprema znamke HP uporablja s strojno opremo ali programsko opremo, ki je vključena v konfiguracije, ki jih določi HP, na ravni določene različice. "Različica" pomeni izdajo programske opreme, ki vsebuje nove funkcije, izboljšave in/ali vzdrževalne posodobitve, ali pri določeni programski opremi zbirko sprememb, ki so združene v eno samo entiteto ter kot take dane na voljo našim kupcem.
- **Premestitev in vpliv na podporo.** Za premestitev katerihkoli izdelkov, ki so vključeni v podporo, ste odgovorni sami in zanje veljajo lokalne spremembe razpoložljivosti in plačil. Za začetek podpore po premestitvi se lahko zahteva razumno vnaprejšnje obvestilo HP. Za izdelke v primeru premestitve veljajo tudi licenčni pogoji za te izdelke.
- **Podpora za več prodajalcev.** HP zagotavlja podporo za določene izdelke, ki niso znamke HP. V ustreznih podatkovnikih sta določeni razpoložljivost in raven kritja, podpora pa se zagotavlja v skladu s tem, ne glede na to, ali imajo ti izdelki, ki niso znamke HP, garancijo ali ne. HP lahko ukine

podpore za izdelke, ki niso znamke HP, če proizvajalec ali dajalec licence preneha zagotavljati podporo zanje.

- **Spremembe.** Na zahtevo HP dovolite, da HP brez dodatnih stroškov spremeni izdelke tako, da izboljša njihovo delovanje, zmožnost za izvajanje podpore in zanesljivost, ali tako, da izpolnjujejo pravne zahteve.

3. ODGOVORNOST KUPCEV

- **Dostop do lokacije in izdelka.** Družbi HP boste zagotovili dostop do izdelkov, ki so vključeni v podporo in, če je primerno, zadosten delovni prostor in opremo v razumni razdalji od izdelkov; uporabo in dostop do informacij, virov in opreme kupca, kot HP razumno določi za potrebno za servisiranje izdelkov, ter druge zahteve za dostop, ki so opisane v ustreznem podatkovniku. Če dostopa ne zagotovite in s tem povzročite, da HP ne more zagotoviti podpore, ima HP pravico, da vam zaračuna za klic za podporo po objavljenih cenah HP za storitve. Vi sami odgovarjate za odstranitev katerihkoli izdelkov, ki niso upravičeni do podpore, po navodilih HP, da omogočite HP izvajanje podpore. Če je zaradi neupravičenih izdelkov izvajanje podpore oteženo, vam HP zaračuna za dodatno delo po objavljenih cenah HP za storitve.
- **Licence.** Razpoložljivo podporo za izdelke znamke HP lahko kupite le, če lahko zagotovite dokazila, da ste zakonito pridobili ustrezno licenco HP za te izdelke, pri čemer jih ne smete nikoli spreminjati, razen če vam tega ne dovoli HP.
- **Dokumentacija podpore programske opreme in pravica do kopiranja.** Posodobitve dokumentacije lahko kopirate le, če ste kupili pravico do njihovega kopiranja za povezane izdelke. Kopije morajo vključevati ustrezno blagovno znamko HP in navedbe o avtorskih pravicah.
- **Izposojene enote.** HP zadrži lastninsko pravico, vi pa nosite tveganje izgube ali poškodb za izposojene enote, če so vam po presoji HP zagotovljene kot del podpore v zvezi s strojno opremo ali garancijskih storitev; te enote na koncu obdobja izposoje vrnete HP brez zastavne pravice ali obremenitve.
- **Podpora strojne opreme: Združljivi kabli in konektorji.** Izdelke strojne opreme, ki so vključeni v podporo, boste povezali s kabli in konektorji (vključno z optičnimi vlakni, če je primerno), ki so združljivi s sistemom, v skladu s proizvajalčevim priročnikom za uporabo.
- **Varnostna kopija podatkov.** Za obnovitev svojih izgubljenih ali spremenjenih datotek, podatkov ali programov morate vzdrževati ločen sistem ali postopek varnostnega kopiranja, ki ni odvisen od izdelkov, ki so vključeni v podporo.
- **Začasne rešitve.** Medtem ko bo HP iskal trajno rešitev, boste izvedličasne postopke aličasne rešitve, ki jih zagotovi HP.
- **Nevarno okolje.** Obvestiti morate HP, če uporabljate izdelke v okolju, ki predstavlja potencialno nevarnost za zdravje ali varnost zaposlenih ali podizvajalcev HP. HP lahko zahteva, da vzdržujete te izdelke pod nadzorom HP in lahko odloži svoje storitve, dokler ne odpravite teh nevarnosti.
- **Pooblaščen zastopnik.** Ko HP zagotavlja podporo na vaši lokaciji, mora biti prisoten vaš zastopnik.
- **Seznam izdelkov.** Ustvariti, vzdrževati in posodabljanjate seznam vseh izdelkov, ki so vključeni v podporo, vključno z: lokacijo izdelkov, serijskimi številkami, sistemskimi identifikatorji, ki jih določi HP, in ravnijo kritja.
- **Izbrani klicatelji centra za zagotavljanje rešitev.** Izbrati morate primerno število klicateljev, ki jih določita HP in Kupec (»Izbrani klicatelji«), ki lahko dostopajo do klicnih centrov HP za podporo kupcem (»Centri za zagotavljanje rešitev«) ali do spletnih orodij za pomoč.
- **Usposobljenost klicateljev centra za zagotavljanje rešitev.** Izbrani klicatelji morajo imeti splošno znanje ter izkazati tehnično sposobnost na področju skrbništva sistema, upravljanja sistema in, če je primerno, skrbništva in upravljanja omrežja ter diagnostičnega preizkušanja. HP lahko pregleda in se z vami pogovori o izkušnjah kateregakoli izbranega klicatelja, da določi začetno izpolnjevanje pogojev. Če med klicem v center za zagotavljanje rešitev pride do vprašanj, ki so po razumnem mnenju HP lahko posledica pomanjkljivih splošnih izkušenj in usposobljenosti izbranega klicatelja, se lahko od vas zahteva, da ga zamenjate. Vsi izbrani klicatelji morajo imeti pravilen sistemski identifikator, ki ga prejmete ob začetku Podpore. Centri za zagotavljanje rešitev lahko zagotavljajo podporo v angleškem ali lokalnem jeziku ali obeh.

4. SPLOŠNE DOLOČBE

- **Preklic.** Če ni drugače dogovorjeno v pisni obliki, naročila za podporo lahko prekličete ali izključite izdelke iz podpore s pisnim obvestilom ob upoštevanju tridesetdnevnega (30) odpovednega roka. Če ni drugače dogovorjeno v pisni obliki, HP lahko ukine podporo za izdelke in določene podporne storitve, ki niso več vključene v ponudbo podpore HP. Če prekličete vnaprej plačano podporo, vam HP vrne sorazmerni delež plačila za neuporabljeno vnaprej plačano podporo ob upoštevanju morebitnih omejitev ali plačil za predčasno prekinitvev, ki se lahko določijo v pisni obliki.
- **Določanje cen.** Razen v primeru vnaprej plačane podpore ali če ni drugače dogovorjeno v pisni obliki, HP lahko spremeni cene za podporo s pisnim obvestilom šestdeset dni vnaprej.
- **Dodatne storitve.** Dodatne storitve, ki jih izvede HP na vašo zahtevo in niso vključene v vašo kupljeno podporo, se zaračunajo po objavljenih cenah za storitve, ki veljajo v državi, kjer so bile storitve opravljene.
- **Nadomestni deli.** Deli, dobavljeni v okviru podpore v zvezi s strojno opremo, so lahko celotne nadomestne enote ali pa so lahko novi ali funkcionalno enakovredni novim v pogledu delovanja in zanesljivosti in imajo enako garancijo kot novi deli. Zamenjani deli postanejo last HP, razen če HP ne soglaša z drugačnim režimom in vi plačate vse ustrezne stroške.