

Broj/evi ugovora ukoliko je/su potreban/ni:

HP:.....

Klijent:.....

Datum stupanja na snagu (ako je primenjivo):.....

Trajanje (ako je primenjivo)

USLOVI DRUŠTVA HP- PODRŠKA

1. **Strane.** Ovi uslovi predstavljaju ugovor („**Ugovor**“) koji reguliše kupovinu usluga podrške od pravnog lica Hewlett-Packard Company naznačenog u delu za potpisivanje u daljem tekstu („**HP**“) od strane Klijenta, dole naznačenog pravnog lica („**Klijent**“).
2. **Porudžbine.** „**Porudžbina**“ označava prihvaćenu porudžbinu uključujući i sav propratni materijal koji strane naznače kao uključen, bilo prilaganjem ili putem pozivanja na isti („**Propratni materijal**“). Propratni materijal može da uključuje (na primer) liste proizvoda, specifikacije hardvera ili softvera, opise standardnih ili dogovorenih usluga, informativne listove i dopune istih, kao i specifikacije usluga (SU), objavljene garancije i ugovore o nivou usluge, i mogu biti dostupni Klijentu u štampanoj verziji ili putem pristupa određenom HP sajtu na internetu.
3. **Obim odredbi i plasiranje porudžbina.** Klijent može da koristi ove odredbe za plasiranje jedne porudžbine ili kao okvir za višestruke porudžbine. Uz to, ove odredbe mogu na globalnoj osnovi da koriste i „**Povezana lica**“ strane, odnosno bilo koje pravno lice pod kontrolom neke strane, koje kontroliše neku stranu ili koje je pod zajedničkom kontrolom sa nekom stranom. Strane mogu da potvrde svoju saglasnost sa ovim odredbama ili potpisivanjem na naznačenom mestu na kraju ili pozivanjem na ove odredbe na porudžbinama. Povezana lica učestvuju na osnovu ovih odredbi tako što plasiraju porudžbine u kojima se precizira isporuka usluge u istoj državi u kojoj se nalazi HP povezano lice koje prihvata porudžbinu, uz pozivanje na ove odredbe, i preciziranje bilo kojih dodatnih odredbi ili izmena usled lokalnih zakona ili poslovnih praksi.
4. **Način plasiranja porudžbina.** Klijent može da plasira porudžbine kod HP putem našeg sajta na Internetu, portala za konkretnog korisnika, ili pismom, faksom ili putem elektronske pošte. Ako je primenjivo, u porudžbinama mora da bude naveden datum za isporuku usluge. Ako klijent produži datum isporuke usluge za neku postojeću porudžbinu na više od devedeset (90) dana, to će se smatrati novom porudžbinom.
5. **Cene i porezi.** Cene će biti one koje je HP naveo pisanim putem, ili, ako nema pismene ponude, onda će to biti one koje su navedene na našem sajtu na Internetu, portalu za konkretnog korisnika ili u objavljenom cenovniku HP u vreme kada je konkretna porudžbina dostavljena HP-u. Cene ne uključuju poreze, takse i naknade (uključujući naknadu za instalaciju, slanje i rukovanje) osim u slučaju da je u ponudi drugačije naznačeno. Ako postoji zakonska obaveza plaćanja nekog poreza po odbitku, molimo da kontaktirate vašeg HP predstavnika za porudžbine da biste razmotrili prikladne procedure.
6. **Fakture i plaćanje.** Klijent je saglasan da plati sve fakturisane iznose u roku od trideset (30) dana od datuma fakture HP-a. HP može da odloži ili otkáže ispunjavanje neispunjenih porudžbina ili usluga ukoliko Klijent ne izvrši plaćanje o dospeću istog.
7. **Usluge podrške.** HP usluge podrške biće opisane u primenjivom propratnom materijalu, koji sadrži opis HP-ove ponude, uslova za kvalifikovanje, ograničenja usluga i obaveza Klijenta, kao i podržane sisteme Klijenta.
8. **Kvalifikovanje.** HP-ove obaveze pružanja usluga, podrške i garancija ne pokrivaju zahteve nastale na osnovu:

Broj/evi ugovora ukoliko je/su potreban/ni:

HP:.....

Klijent:.....

Datum stupanja na snagu (ako je primenjivo):.....

Trajanje (ako je primenjivo)

1. neodgovarajuće upotrebe, pripreme lokacije, ili uslova na lokaciji ili u životnoj sredini, ili druge neusklađenosti sa primenjivim prpratnim materijalom;
 2. modifikacija ili nepravilnog održavanja sistema ili kalibracije koju nije izvršio ili odobrio HP;
 3. kvara ili funkcionalnih ograničenja bilo kojeg softvera ili proizvoda koji nije HP-ov a koji kvar ili funkcionalna ograničenja utiču na sisteme koji primaju podršku ili usluge od HP-a;
 4. malvera (tj. Virus, crva itd.) koji nije doneo HP; ili
 5. zloupotrebe, nemara, nesrećnog slučaja, štete od požara ili poplave, električnih smetnji, prevoza od strane Klijenta, ili drugih uzroka koji nisu pod kontrolom HP-a.
- 9. Zavisnosti.** Sposobnost HP-a da isporuči usluge zavisice od razumne i blagovremene saradnje Klijenta i od tačnosti i potpunosti informacija koje će nam biti potrebne od Klijenta da bismo mogli da isporučimo usluge.
- 10. Nalozi za promenu.** Obe strane su saglasne da svako od nas imenuje zastupnika za projekat koji će biti glavna kontakt osoba za upravljanje isporukom usluga i rešavanje pitanja koja bi se mogla pojaviti. Za zahteve za promenu obima usluga ili rezultata rada biće potreban nalog za promenu koji su potpisale obe strane.
- 11. Garancije za usluge.** U pružanju usluga koriste se opšte priznate komercijalne prakse i standardi. Klijent je saglasan da dostavi blagovremeno obaveštenje o svakom problemu u vezi sa uslugama u tom smislu, i HP će ponovo pružiti svaku uslugu koja ne ispuni navedeni standard.
- 12. Prava nad intelektualnom svojinom.** Ovim ugovorom ne dolazi ni do kakvog prenosa prava vlasništva ni nad kojom intelektualnom svojinom. Klijent dodeljuje HP-u neekskluzivno, globalno, bez nadoknade pravo i licencu za svu intelektualnu svojinu koja je potrebna da bi HP i lica koja HP odredi mogli da pruže naručene usluge.
- 13. Kršenje prava nad intelektualnom svojinom.** HP će braniti i/ili izmiriti ma koje zahteve prema Klijentu kojima se navodno tvrdi da neki proizvod ili usluga robne marke HP dostavljena na osnovu ovog ugovora krši prava nad intelektualnom svojinom nekog trećeg lica. HP će se oslanjati na to da će ga Klijent odmah obavestiti o zahtevu i saradivati sa našom odbranom. HP može da modifikuje proizvod ili uslugu tako da više ne krše tuđa prava nad intelektualnom svojinom a da budu u bitnom smislu ekvivalentni, ili možemo da nabavimo licencu. Ako te opcije ne budu na raspolaganju, mi ćemo Klijentu vratiti iznos koji je platio za predmetni proizvod tokom prve godine ili amortizovanu vrednost nakon toga, ili, za usluge podrške, ostatak nekog avansno uplaćenog iznosa, ili, za profesionalne usluge, iznos koji je plaćen. HP ne snosi odgovornost za zahteve na osnovu neovlašćenog korišćenja proizvoda ili usluga.
- 14. Poverljivost.** Informacije razmenjene na osnovu ovog ugovora će se smatrati poverljivima ako su tako označene u vreme otkrivanja, ili ako bi bilo razumno smatrati ih poverljivima s obzirom na okolnosti otkrivanja. Poverljive informacije se mogu koristiti samo za potrebe izvršenja obaveza ili ostvarivanja prava po ovom ugovoru, i mogu se deliti zaposlenima, agentima ili podugovaračima koji imaju potrebu da budu upoznati sa tim poverljivim informacijama u tu svrhu. Poverljive informacije će se zaštititi primenom razumnog stepena pažnje da bi se sprečilo neovlašćeno korišćenje ili otkrivanje istih u periodu od tri godine nakon datuma njihovog otkrivanja ili (ako je duže) onoliko dugo koliko predmetne informacije budu bile poverljive. Ove obaveze poverljivosti ne odnose se na informacije koje: i) su bile poznate ili postanu poznate strani koja prima poverljive informacije bez obaveze čuvanja poverljivosti; ii)

Broj/evi ugovora ukoliko je/su potreban/ni:

HP:.....

Klijent:.....

Datum stupanja na snagu (ako je primenjivo):.....

Trajanje (ako je primenjivo)

su nezavisno razvijene od strane koja prima informacije; ili iii) čije otkrivanje zahteva neki državni organ ili zakon.

- 15. Lični podaci.** Svaka strana će postupati u skladu sa svojim obavezama na osnovu primenljivih zakona o zaštiti podataka. HP ne namerava da ima pristupa Klijentovim podacima kojima se ličnost može identifikovati ("PLI") prilikom pružanja usluga. Ukoliko HP bude imao pristupa Klijentovim PLI uskladištenim u Klijentovom sistemu ili uređaju, taj pristup će verovatno biti slučajan i Klijent će i dalje biti rukovalac Klijentovih PLI u svakom trenutku. HP će koristiti PLI kojima ima pristupa isključivo za potrebe isporuke naručenih usluga.
- 16. Postupanje u skladu sa globalnom trgovinom.** Usluge obezbeđene po ovim uslovima su za Klijentovo interno korišćenje i da nisu za dalju komercijalizaciju. HP može privremeno da obustavi izvršavanje po ovim uslovima u meri u kojoj to bude zahtevano zakonima primenjivim na bilo koju od strana.
- 17. Ograničenje odgovornosti.** Odgovornost HP-a prema Klijentu na osnovu ovog ugovora ograničena je na iznos od \$1.000.000 ili iznos koji Klijent treba da plati HP-u za konkretnu porudžbinu, koji bude viši. Ni Klijent ni HP neće snositi odgovornost za izgubljene prihode ili dobit, troškove nastale usled privremenog prestanka rada, gubitak ili oštećenje podataka ili indirektno, posebne ili posledične troškove ili štete. Ova odredba ne ograničava odgovornost nijedne od strana u slučaju: neovlašćenog korišćenja intelektualne svojine, smrti ili telesne povrede uzrokovane njihovim nemarom, prevarnim radnjama, namernim otkazivanjem ugovora, niti odgovornost koja se u skladu sa primenjivim pravom ne može isključiti niti ograničiti.
- 18. Sporovi.** Ako Klijent nije zadovoljan nekim uslugama kupljenim pod ovim uslovima i ne slaže se sa rešenjem koje je HP predložio, i jedni i drugi smo saglasni da bez odlaganja prosledimo pitanje potpredsedniku (ili ekvivalentnom direktoru) svako u svojoj organizaciji, radi mirnog rešenja bez uticaja na pravo naknadnog ostvarivanja zakonskog pravnog leka.
- 19. Viša sila.** Nijedna strana neće snositi odgovornost za kašnjenje u ispunjenju niti za neispunjenje u slučaju uzroka koji su van razumne kontrole te strane, izuzimajući obaveze plaćanja.
- 20. Raskid.** Svaka strana ima pravo da pismenim putem raskine ovaj ugovor ukoliko druga strana ne ispuni neku od svojih bitnih obaveza i ne ispravi tu povredu u razumnom roku nakon pismenog obaveštenja o detaljima takvog neispunjenja. Ukoliko bilo koja strana postane nelikvidna, u nemogućnosti da plati svoje dugove o dospeću istih, pokrene ili se protiv nje pokrene stečajni postupak ili postavi prinudni upravnik ili prenos aktive, druga strana ima pravo da raskine ovaj ugovor i da otkáže sve neispunjene obaveze. Sve odredbe ugovora koje po svojoj prirodi ostaju na snazi i nakon raskida ili isteka ugovora ostaće na snazi dok se ne ispune i odnosiće se i na sledbenike strana i na lica na koja je dozvoljeno ustupanje.
- 21. Opšte odredbe.** Ovj ugovor predstavlja naš celokupan sporazum u vezi sa predmetom istog i zamenjuje sve prethodne komunikacije ili ugovore koji bi mogli da postoje. Modifikacije ugovora mogu se vršiti samo putem pisanih izmena koje potpisuju obe strane. Ugovor se reguliše zakonima zemlje HP-a ili HP povezanog lica koje prihvata porudžbinu i sudovi te zemlje će imati nadležnost. Međutim, HP ili njegova filijala mogu da pokrenu tužbu za plaćanje u zemlji u kojoj se nalazi povezano lice Klijenta koje je plasiralo porudžbinu. Klijent i HP su saglasni da konvencija Ujedinjenih Nacija o ugovorima za međunarodnu prodaju robe neće biti primenjiva.