

PRÍLOHA C – OBCHODNÉ PODMIENKY SLUŽIEB PODPORY HPE

PODMIENKY SPOLOČNOSTI HEWLETT PACKARD ENTERPRISE PRE ZÁKAZNÍKOV: PODPORA

1. **Zmluvné strany.** Týmito podmienkami sa riadi predaj služieb podpory od entity Hewlett Packard Enterprise, ktorej identifikačné údaje sú uvedené v podpisovej sekcii nižšie (ďalej ako „HPE“) zákazníkovi, ktorého identifikačné údaje sú uvedené v podpisovej sekcii nižšie alebo zákazníkovi, ktorému je určená ponuka odkazujúca na tieto podmienky (ďalej ako „Zákazník“). Pod pojmom „Zmluva“ sa rozumejú tieto podmienky a ďalšie dokumenty, k nim pripojené. Ak sú tieto podmienky pripojené k zmluve podpisovanej HPE a Zákazníkom, za „Zmluvu“ sa považuje taká zmluva spolu s týmito pripojenými podmienkami a v prípade rozporu budú mať prednosť ustanovenia uvedené v takej zmluve, pred ustanoveniami uvedenými v týchto podmienkach, ktoré sú k nej pripojené. Odlišné alebo dodatočné podmienky Zákazníka sa neuplatnia, ak nie je so Zákazníkom výslovne písomne dohodnuté inak.
2. **Objednávky.** „Objednávka“ znamená prijatá (akceptovaná) objednávka vrátane prípadnej sprievodnej dokumentácie, ktorú strany pripoja v prílohe k objednávke alebo na ňu uvedú odkaz (ďalej ako „Sprievodná dokumentácia“). Sprievodná dokumentácia môže obsahovať (napríklad) zoznam podporovaných produktov, špecifikáciu hardvéru alebo softvéru, popisy štandardných alebo vyjednaných služieb, tabuľkové zoznamy, ako aj ich doplnky, popisy práce (Statement of Work „SOW“), zverejnené záruky a dohodnuté úrovne služieb, pričom táto dokumentácia môže byť dostupná Zákazníkovi v tlačenej verzii, alebo tým, že mu bude umožnený prístup k nej na HPE web stránke. V prípade, že HPE a Zákazník pripojili tieto podmienky k zmluve a zmluva nevyžaduje vystavenie objednávky, ustanovenia týchto podmienok upravujúce objednávky sa neuplatnia a pod pojmom „Objednávka“ použitým v týchto podmienkach sa bude rozumieť „Zmluva“, ak to neodporuje kontextu.
3. **Rozsah a predloženie Objednávky.** Tieto podmienky môžu byť použité Zákazníkom buď pre vystavenie samostatnej Objednávky alebo ako rámcové podmienky pre viaceré Objednávky. Okrem toho, tieto podmienky môžu byť použité na globálnej úrovni Pridruženými osobami zmluvných strán (ďalej ako „Pridružená osoba“), čím sa rozumie entita, ktorá je ovládaná zmluvnou stranou alebo ktorú ovláda zmluvná strana, alebo ktorú v spojení s inými ovláda zmluvná strana. Zmluvné strany potvrdia svoj súhlas s týmito podmienkami buď podpísaním týchto podmienok v podpisovej sekcii, alebo vystavením Objednávky na plnenia podľa HPE ponuky odvolávajúcej sa na tieto Podmienky. Pridružené osoby môžu participovať na Zmluve podľa týchto podmienok vystavením objednávky, špecifikujúcej miesto dodania služieb v krajine, v ktorej sídli HPE Pridružená osoba, ktorá Objednávku prijme; a odvolávajúcej sa na tieto podmienky, prípadne špecifikujúcej dodatočné podmienky alebo zmeny vyžadované lokálnym právnym poriadkom alebo obchodnou praxou.
4. **Dohodnutie Objednávky.** Zákazník môže predložiť Objednávku prostredníctvom HPE internetovej stránky, portálu určeného zákazníkovi, alebo poštou, faxom alebo emailom. Ak je to primerané, Objednávka musí uvádzať dátum dodania služby. V prípade, že Zákazník predĺži dodáciu lehotu služby existujúcej Objednávky na viac ako deväťdesiat (90) dní, táto Objednávka sa bude považovať za novú Objednávku.
5. **Ceny a dane.** Ceny budú vo výške stanovenej HPE v písomnej ponuke alebo v prípade, že neexistuje písomná ponuka, budú platiť ceny uvedené na HPE internetovej stránke, zákazníckom portáli alebo v zverejnené cenníkové ceny HP, platné v čase predloženia Objednávky HP. Pokiaľ nie je stanovené inak, ceny sú uvedené bez daní, ciel a poplatkov (napr. za na montáž, dopravu a manipuláciu). V prípade, že zákon vyžaduje zaplatiť daň vyberanú zrážkou, obráťte sa prosím na zástupcu HP, ktorý má na starosti objednávky, aby ste prerokovali náležité postupy.
6. **Faktúry a platba.** Zákazník súhlasí, že zaplatí všetky fakturované sumy do tridsiatich (30) dní od dátumu vystavenia faktúry HP. HPE môže pozastaviť alebo zrušiť plnenie otvorených Objednávok alebo služieb, ak Zákazník nezaplatí splatné peňažné pohľadávky HP.
7. **Služby podpory.** Služby podpory HPE budú popísané v Sprievodnej dokumentácii, ktorá bude obsahovať popis ponuky HP, požiadavky na spôsobilosť, obmedzenia služby a povinnosti Zákazníka, ako aj systémy Zákazníka, na ktoré budú poskytované služby podpory.
8. **Spôsobilosť.** Závazky HPE týkajúce sa služieb, podpory a záruk sa nevzťahujú na požiadavky vyplývajúce z:
 1. nevhodného použitia, nevhodnej prípravy miesta inštalácie, nevhodných podmienok miesta alebo prostredia, alebo iného nesúladu s platnou Sprievodnou dokumentáciou,
 2. úprav alebo nesprávnej údržby systému alebo kalibrácia nevykonanej alebo neschválenej HP,
 3. poruchou alebo funkčnými obmedzeniami akéhokoľvek softvéru nedodaného spoločnosťou HPE alebo výrobku vplývajúceho na systémy, ohľadom ktorých HPE poskytuje podporu alebo služby;

4. malware (vírusu, wormu), ktorý nebol zavedený zo strany HP,
5. zneužitia, zanedbania, nehody, požiaru či poškodením vodou, elektrickými výkyvmi, prepravou zabezpečenou Zákazníkom alebo ďalších skutočností, ktoré sú mimo kontroly HP.
9. **Súčinnosť.** Schopnosť HPE dodať služby závisí na poskytnutí primeranej a včasnej súčinnosti Zákazníkom a od presnosti a úplnosti informácií potrebných od Zákazníka za účelom dodania služieb.
10. **Požiadavky na zmeny.** Každá zo zmluvných strán vymenuje zástupcu projektu, ktorý bude pôsobiť ako hlavný kontakt pri riadení poskytovania služieb a pri riešení prípadných sporných otázok. Požiadavky na zmenu rozsahu služieb alebo výstupov budú vyžadovať podpísanie Požiadavky na zmenu obidvomi zmluvnými stranami.
11. **Vykonanie služieb.** Služby budú vykonané s náležitou odbornou starostlivosťou. Zákazník je povinný bezodkladne informovať HP, ak služby neboli tak vykonané a HPE také služby znovu poskytne.
12. **Práva duševného vlastníctva.** Na základe tejto Zmluvy nedochádza k žiadnemu prevodu akýchkoľvek práv duševného vlastníctva. Zákazník udeľuje HPE nevýhradné, na celom svete platné, bezplatné právo a licenciu k akémukoľvek duševnému vlastníctvu, ktoré potrebuje HPE a jej poverené osoby, aby mohli vykonávať objednané služby.
13. **Porušenie práv duševného vlastníctva.** HPE bude chrániť a/alebo urovná akékoľvek nároky voči Zákazníkovi založené na tvrdení, že služby dodané na základe tejto Zmluvy, nesúce značku HPE porušuje právo duševného vlastníctva tretej strany, ak Zákazník okamžite upozorní HPE na takýto nárok a poskytne HPE potrebnú súčinnosť. HPE môže modifikovať dotknuté služby tak, aby tieto neporušovali dotknuté právo a boli v podstatných častiach ekvivalentné dotknutej službe, alebo môže pre Zákazníka získať zodpovedajúcu licenciu. V prípade, že tieto alternatívy neprichádzajú do úvahy, HPE Zákazníkovi poskytne náhradu zostatok akejkoľvek vopred uhradenej sumy za podporu alebo cenu zaplatenú za odborné služby. HPE nebude niesť zodpovednosť za nároky, ktoré sú dôsledkom neautorizovaného použitia služieb.
14. **Povinnosť mlčanlivosti.** S informáciami vymenenými medzi stranami na základe tejto Zmluvy sa bude zaobchádzať ako s dôvernými, ak v čase sprístupnenia boli označené ako dôverné, alebo ak by okolnosti ich sprístupnenia mohli primerane naznačovať, že s nimi má byť takto zaobchádzané. Dôverné informácie môže prijímajúca strana použiť iba na účely plnenia svojich povinností alebo pri výkone svojich práv podľa tejto Zmluvy a môžu byť zdieľané len s tými zamestnancami, zástupcami alebo dodávateľmi, ktorí ich potrebujú poznať za takým účelom. Dôverné informácie budú primerane chránené pred ich nedovoleným používaním alebo sprístupnením najmenej tri (3) roky odo dňa ich sprístupnenia alebo aj dlhšie – dokiaľ príslušné informácie majú dôverný charakter. Tieto povinnosti sa nevzťahujú na informácie, ktoré: (i) sú alebo sa stali známymi prijímajúcej strane bez porušenia povinnosti mlčanlivosti; alebo (ii) sú nezávisle vyvinuté prijímajúcou stranou; (iii) ak je sprístupnenie vyžadované na základe zákona alebo právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu štátnej správy.
15. **Osobné údaje.** Každá strana bude plniť svoje relevantné povinnosti vyplývajúce jej z aplikovateľných právnych predpisov na ochranu osobných údajov. HPE nezamýšľa mať pri poskytovaní služieb prístup k informáciám umožňujúcim identifikáciu osoby (ďalej ako „osobné údaje“ alebo tiež „OÚ“). V rozsahu, v akom má HPE prístup k Zákazníkovým OÚ uloženým na systéme alebo zariadení Zákazníka, je tento prístup pravdepodobne náhodný a Zákazník zostáva po celý čas prevádzkovateľom Zákazníkových OÚ. HPE môže použiť akékoľvek OÚ, ku ktorým má prístup, výhradne na účely dodania objednaných služieb.
16. **Dodržiavanie zásad globálneho obchodovania.** Služby, dodané na základe tejto Zmluvy sú určené na vaše interné použitie a nie na ďalšie komerčné účely. HPE je oprávnená poskytovať plnení podľa tejto Zmluvy pozastaviť v rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi aplikovateľnými na ktorúkoľvek zo strán.
17. **Obmedzenie náhrady škody.** Nárok Zákazníka na náhradu škody spôsobenej v súvislosti s touto zmluvou, za ktorú je zodpovedná HP, bude obmedzený na povinnosť HPE nahradiť priamu škodu (teda škodu, ktorá je bezprostredným a obvykle očakávaným dôsledkom škodnej udalosti), a to do výšky 1.000.000 USD alebo do výšky ceny zaplatenéj Zákazníkom podľa Objednávky, podľa toho, ktorá čiastka je nižšia. Zákazník ani HPE nebudú povinní hradiť ušlý príjem alebo zisk, náklady na prestoje, stratu alebo poškodenie údajov alebo akékoľvek nepriame, mimoriadne alebo následné škody alebo náklady. Žiadna zo zmluvných strán neobmedzuje svoju zodpovednosť za neoprávnené použitie duševného vlastníctva, smrť alebo škodu na zdraví spôsobenú úmyselne alebo z nebanlivosti, alebo akúkoľvek zodpovednosť, ktorá nemôže byť vylúčená alebo obmedzená aplikovateľnými právnymi predpismi.
18. **Spory.** Ak Zákazník nie je spokojný s akýmikoľvek službami dodanými podľa tejto Zmluvy a nesúhlasí s navrhovaným riešením zo strany HP, obe strany súhlasia, že takýto problém bude okamžite eskalovaný viceprezidentom (alebo



ekvivalentným manažérom) v našich organizáciách za účelom priateľského urovnania bez toho, aby bolo dotknuté právo pokúšať sa neskôr o súdnu pomoc.

19. **Vyššia moc.** Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie alebo neplnenie spôsobené okolnosťami mimo jej primeranú kontrolu, a to aj v prípade, že taká udalosť nastala v čase, keď je zmluvná strana v omeškaní. Uvedené sa neuplatní na platobné povinnosti.
20. **Ukončenie Zmluvy.** Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu písomným odstúpením, len ak druhá strana nespĺní povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy a také neplnenie nenapraví v primeranej lehote poskytnutej v písomnej výzve na nápravu. Ak sa zmluvná strana stane insolventnou, neschopnou platiť dlhy včas, podá alebo bol na ňu podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo reštrukturalizácie, nútená správa alebo prevod jej majetku, druhá strana môže zrušiť akékoľvek nesplnené záväzky okamžitou výpoveďou zmluvy. Akékoľvek podmienky v tejto Zmluve, ktoré svojou povahou majú trvať aj po skončení tejto Zmluvy, zostávajú v plnej platnosti a budú sa aplikovať na prípadných nástupcov zmluvných strán.
21. **Všeobecne.** Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu o predmete tejto Zmluvy a nahrádza akúkoľvek predchádzajúcu komunikáciu alebo dohody, ktoré môžu existovať. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy môžu byť urobené len formou písomného dodatku podpísaného obidvoma zmluvnými stranami. Táto Zmluva sa bude riadiť právom krajiny, v ktorej má sídlo HPE alebo HPE Pridružená osoba, ktorá akceptovala Objednávku a súdy takej krajiny budú rozhodovať spory podľa tejto Zmluvy. HPE alebo HPE Pridružená osoba však bude oprávnené predložiť spor týkajúci sa platieb v takej krajine, v ktorej má sídlo Pridružená osoba Zákazníka, ktorá vystavila Objednávku. Zákazník a HPE súhlasia, že Dohovor OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru sa na túto Zmluvu nebude aplikovať.

Zmluvné strany svoj súhlas s týmito podmienkami potvrdzujú buď podpísaním týchto podmienok, alebo zmluvy, ku ktorej tieto podmienky pripoja, alebo vystavením Objednávky na ponuku odvolávajúcu sa na ne.

Hewlett Packard Enterprise Slovakia, s.r.o.



DOPLNKOVÉ PODMIENKY

Tieto Doplnkové podmienky obsahujú dodatočné všeobecné požiadavky a obmedzenia, ktoré sa vzťahujú na ponuky podpory spoločnosti HPE, podrobne popísané v popisoch špecifických pre danú ponuku služieb.

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 HPE. Zároveň musia byť spôsobilé produkty udržiavané v poslednej HPE špecifikovanej konfigurácii a úrovni revízie.
- b) **Obnovenie podpory (Return to Support).** Ak v dôsledku Zákazníkovho konania bude poskytovanie podpory prerušené, HPE môže Zákazníkovi zaúčtovať dodatočné poplatky za obnovenie podpory, alebo môže od Zákazníka žiadať vykonanie určitých hardvérových alebo softvérových aktualizácií.
- c) **Používanie chránených servisných nástrojov.** HPE 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 HPE 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 HPE umožní, a nie je dovolené 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 HPE umožnené si tieto nástroje prevziať. Povinnosťou Zákazníka ďalej bude:
 - o umožniť HPE, aby Chránené Servisné nástroje boli uložené v Zákazníkových systémoch alebo lokalitách a pomáhali HPE pri ich prevádzke;
 - o nainštalovať Chránené servisné nástroje, vrátane inštalácie všetkých požadovaných aktualizácií a patchov;
 - o využívať služby elektronického prenosu pre účely informovania HPE o udalostiach identifikovaných softvérom;
 - o v prípade potreby zakúpiť pre systémy s diagnostikou na diaľku hardvér umožňujúci vzdialené pripojenie, špecifikovaný HPE; a
 - o zabezpečiť prepajateľnosť na diaľku cez schválenú komunikačnú linku.
 - o Zákazník nesmie Chránené servisné nástroje upravovať, spätne analyzovať, rozoberať, dešifrovať, dekompilovať alebo vytvárať z nich odvodené diela. Ak napriek uvedenému zákaz vyplýva právo Zákazník oprávnený tak urobiť zo zákona, pred vykonaním takýchto úprav je povinný písomne informovať o nich spoločnosť HPE.

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 HPE 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 HPE inak, a pre tie ponuky, ktoré neboli dodané od HPE Software, poskytuje HPE podporu iba na aktuálnu verziu a na predchádzajúcu verziu aktuálnej verzie značkového softvéru HPE, a to za predpokladu, že značkový softvér HPE sa používa s hardvérom a softvérom zahrnutým v konfigurácii špecifikovanej HPE 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 prístupný 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 HPE vopred sa môže vyžadovať pre poskytovanie podpory po premiestnení. Pri produktoch podlieha akékoľvek premiestnenie tiež licenčným podmienkam pre dané produkty.
- d) **Podpora viacerých dodávateľov (Multi-vendor Support).** HPE poskytuje podporu pre určité produkty iných značiek než HPE. Príslušný popis služieb vyšpecifikuje úrovne dostupnosti a pokrytia a podpora bude poskytovaná primerane tomu, či už sú produkty iných značiek než HPE ešte v záruke alebo nie. Spoločnosť HPE môže prerušiť poskytovanie podpory pre produkty iných značiek než HPE, ak výrobca alebo spoločnosť udeľujúca licenciu prestane pre ne poskytovať podporu.
- e) **Úpravy.** Na základe žiadosti HPE Zákazník umožní HPE 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 HPE 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 HPE pre poskytovanie servisu; a iné požiadavky na prístup popísané v popise služieb. Ak Zákazník takýto prístup neposkytne a HPE môže poskytnúť podporu, spoločnosť HPE 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 HPE. Ak je poskytnutie podpory zložitejšie kvôli produktom, ktoré nie sú spôsobilé na podporu, spoločnosť HPE bude účtovať za prácu navyše zverejnené servisné poplatky.
- b) **Licencie a aktualizácie.** Dostupnú produktovú podporu na produkty značky HPE si môže Zákazník zakúpiť iba vtedy, ak dokáže preukázať, že oprávnené získal príslušnú licenciu HPE pre daný produkt, a produkty nesmie upravovať ani modifikovať, ibaže by bol na to oprávnený od HPE. Právo Zákazníka na používanie aktualizácií firmvéru a softvéru („Aktualizácie“)



poskytnutých na základe podpory spoločnosti HPE alebo záruky, resp. ak sa Zákazníkovi iným spôsobom sprístupnia, predstavuje rozšírenie Zákazníckovej licencie viazanej na produkt, ktorého sa Aktualizácia týka. Ďalej:

- Zákazník nesmie Aktualizácie používať na poskytovanie služieb tretím stranám.
 - Zákazník nesmie vytvárať kópie aktualizácií, distribuovať ich, predávať alebo licencovať tretím stranám.
 - Zákazník nesmie Aktualizácie kopírovať alebo ich sprístupňovať v rámci verejnej alebo externe distribuovanej siete. Znamená to, že aktualizácie Zákazník nesmie kopírovať pre produkty, ktoré spoločnosť HPE nepodporuje.
 - Zákazník nesmie povoliť prístup k Aktualizáciám na intranetovej sieti, ak nie je obmedzený na autorizovaných používateľov.
 - Zákazník nesmie vytvárať kópie z a distribuovať Aktualizácií na zariadenia, ktoré spoločnosť HPE nepodporuje.
 - Zákazník môže vytvoriť len jednu kópiu aktualizácií na účely archivácie alebo pokiaľ ide o nevyhnutný krok v rámci autorizovaného používania.
 - Zákazník nesmie Aktualizácie upravovať, spätne analyzovať, rozoberať, dešifrovať, dekompilovať alebo vytvárať z nich odvodené diela. Ak napriek uvedenému zákazku je Zákazník oprávnený tak urobiť, pred vykonaním takýchto úprav je povinný písomne informovať o nich spoločnosť HPE.
 - Spoločnosť HPE má právo ukončiť licenciu na používanie Aktualizácií zaslaním písomného oznámenia, ak Zákazník tieto podmienky nedodrží.
 - Ak Zákazník poverí tretiu stranu zastupovaním a prevzatím aktualizácií v jeho mene, Zákazník je výhradne a plne zodpovedný za dodržiavanie podmienok zmluvy zákazníka so spoločnosťou HPE vrátane týchto licenčných podmienok svojim zástupcom. Každá z takých tretích strán sa musí zaviazat' podľa zmluvy o výkone práv požadovanej zo strany HPE ako podmienku na umožnenie takého prístupu takej tretej strane.
- 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 HPE a autorských právach.
- d) **Zapožičané jednotky.** HPE si zachováva vlastnícke právo a Zákazník je povinný niesť nebezpečenstvo straty alebo poškodenia na zapožičaných jednotkách, ktoré boli Zákazníkovi poskytnuté na základe rozhodnutia HPE ako súčasť hardvérovej podpory alebo záručných služieb a takéto jednotky musia byť na konci obdobia zapožičania vrátené HPE 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.** Na účely obnovenia stratených alebo pozmenených súborov, údajov alebo programov udržiavajte samostatný záložný systém alebo postup, ktorý je nezávislý od podporovaných produktov.
- g) **Dočasné riešenia.** Na základe požiadavky spoločnosti HPE zavediete dočasné postupy alebo náhradné riešenia poskytnuté spoločnosťou HPE do doby, kým spoločnosť HPE nevypracuje trvalé riešenie.
- h) **Rizikové prostredie.** Ak používa Zákazník produkty v prostredí, ktoré predstavuje pre zamestnancov alebo subdodávateľov HPE možné riziko poškodenia zdravia alebo bezpečnosti, Zákazník je povinný na to upozorniť HPE. HPE môže od Zákazníka žiadať, aby takéto produkty udržiaval pod dohľadom HPE a odložiť servis dovtedy, 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 HPE a úrovne pokrytia.
- k) **Určení volajúci pre centrum riešení.** Na základe dohody s HPE Zákazník identifikuje primeraný počet volajúcich osôb („Určení volajúci“), ktorí budú mať prístup na zákaznícke centrá podpory spoločnosti HPE („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, správy systémov a ak je to aplikovateľné, v administrácii a správe sietí a v diagnostickom testovaní. HPE 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 HPE 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.
- m) **Zákazníci podľa zákona HIPAA.** Zákazník vyhlasuje, že nie je povinným subjektom alebo obchodným partnerom na ktorého sa vzťahuje zákon Spojených štátov amerických o prenosnosti zdravotného poistenia a zodpovednosti (U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act „HIPAA“) a že nebude vytvárať, prijímať, uchovávať ani prenášať chránené zdravotné informácie. Ak Zákazník zistí, že je povinný subjekt alebo obchodný partner, na ktorého sa taký zákon vzťahuje, súhlasí s tým, že o tejto skutočnosti spoločnosť HPE informuje a že si strany dohodnú obojstranne prijateľnej dohodu o obchodnom partnerstve.

4. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- a) **Stornovanie.** Pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak, Zákazník je oprávnený zrušiť iba objednávky servisnej podpory alebo odstrániť produkty zo súčasnej servisnej podpory s účinnosťou šesťdesiat (60) dní od doručenia písomnej výpovede, ak predá alebo ukončí používanie týchto výrobkov pod servisnou podporou, alebo prejde na novšie technológie HPE (upgrade), ktorými



je zachovaná servisná podpora HPE. HPE si vyhradzuje právo kontrolovať inštalovanú bázu Zákazníka za účelom overenia súladu s týmto ustanovením. HPE je oprávnené ukončiť servisnú podporu pre produkty a špecifické druhy servisnej podpory neobsiahnuté v ponuke servisnej podpory HPE s účinnosťou šesťdesiat (60) dní od písomného doručenia výpovede, ak nie je písomne dohodnuté inak. V prípade, že e aplikovateľné, HPE vráti Zákazníkovi pomernú čiastku za nevyužitú predplatenú službu, ak budú zrušené z dôvodov uvedených vyššie, za podmienky splnenia akýchkoľvek ďalších obmedzení alebo zaplataenia poplatkov za predčasné ukončenie, ak boli písomne dohodnuté.

- b) **Dodatočné služby.** Dodatočné služby vykonávané HPE na žiadosť Zákazníka, nezahnuté do zakúpenej podpory, budú účtované príslušnými sadzbami za služby zverejnenými pre krajinu, v ktorej sa daná služba vykonáva.
- c) **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 HPE, ibaže HPE odsúhlasí inak a Zákazník zaplatí aplikovateľné poplatky.
- d) **Asanácia médií.** Zákazník je zodpovedný za riadnu asanáciu alebo odstránenie údajov z produktov určených na výmenu alebo vrátenie spoločnosti HPE v rámci procesu opravy, ako je to potrebné na zabezpečenie ochrany dát Zákazníka. Viac informácií o povinnostiach Zákazníka je na https://www.hpe.com/us/en/home.html?xdomain=hp_us_en_header_call-out, ktorých ustanovenia sa použijú primerane.
- e) **Ochrana osobných údajov.** Pokiaľ HPE bude spracúvať osobné údaje v mene Zákazníka ako súčasť poskytovania poskytovania Služieb, uplatnia sa podmienky uvedené v zmluve HPE Support Services – Data Privacy and Security Agreement, ktorá sa nachádza tu: www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html shall apply.
- f) **Audit.** Spoločnosť HPE má právo vykonať audit dodržiavania týchto podmienok Zákazníkom. Spoločnosť HPE môže audit vykonať na základe primeraného oznámenia na vlastné náklady počas bežnej pracovnej doby. Ak budú počas auditu softvérových licencií odhalené nedoplatky, Zákazník je povinný ich spoločnosti HPE uhradiť. V prípade, že zistené nedoplatky presiahnu päť percent zmluvnej ceny, Zákazník uhradí spoločnosti HPE náklady na audit.

-koniec-