



OBCHODNÉ PODMIENKY SLUŽIEB PODPORY HP PRÍLOHA 3

1. DEFINÍCIE A ZAHRNUTÉ SLUŽBY

- a) „Predplatené služby systémovej podpory HP“, „Možnosti a produkty systémovej podpory HP“, „HP Care Pack“ alebo zjednodušene „Predplatené služby HP“ sa týkajú ponuky podpory HP technického vybavenia, programového vybavenia, sietí, SAN (Sieťe ukladania dát) a podpory kritických bodov. Predplatené služby HP si Zákazník môže zakúpiť buď v čase nákupu Produktu alebo pred inštaláciou Produktov, na ktoré sa zakupujú Predplatené služby HP.
- b) „Služby systémovej podpory HP“, „Služby Compaq“ alebo zjednodušene „Systémová podpora HP“ sa týkajú ponuky podpory HP technického vybavenia (ďalej tiež aj ako „hardwarový produkt“), programového vybavenia, sietí, SAN (Sieťi ukladania dát) a podpory kritických bodov. Systémová podpora HP je dostupná na zmluvnom základe buď pre pevne stanovené časové obdobie alebo pre obdobie bez stanoveného konca („dobu neurčitú“) (Upozornenie: táto nie je súčasťou ponuky Predplatených služieb HP podľa horeuvedenej definície.). Služby systémovej podpory HP sa nazývajú aj „zmluvná podpora“.
- c) Niektoré prvky Predplatených služieb HP a Služieb systémovej podpory HP sú voľiteľné a Zákazník si ich môže zakúpiť na vlastnú žiadosť. Štandardné a voľiteľné prvky Predplatených služieb systémovej podpory HP a Služieb systémovej podpory HP, pokrývajúce systémy HP a stanovené systémy iných značiek, sú uvedené v príslušných tabuľkách technických dát alebo opisoch služieb a budú poskytované v súlade s ustanoveniami týchto dokumentov. Príslušné tabuľky technických dát a opisy služieb tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto prílohy.
- d) „Služby podpory“ znamenajú ponuky služieb ponúkané v odsekoch 1(a) a (b). „Podpora na zákazku“ znamená dohodnutú neštandardnú podporu vrátane konzultácií a projektových služieb na zákazku.

2. NEVYHNUTNÉ PREDPOKLADY

HP podľa vlastného primeraného posúdenia stanoví, či Zákazník spĺňa nevyhnutné predpoklady pre Služby podpory uvedené v tejto prílohe.

- a) Jednotné pokrytie. Pokiaľ HP nesúhlasí s iným postupom, všetky produkty technického a programového vybavenia, vytvárajúce minimálnu systémovú konfiguráciu, (súhrn technického a programového vybavenia, určeného na prevádzku ako jedna funkčná jednotka), spolu so všetkými ďalšími produktmi technického a programového vybavenia, ktoré môžu byť zahrnuté v takejto systémovej konfigurácii alebo k nej pripojené, musia byť pokryté tou istou úrovňou Služieb podpory. Podobne aj obdobie trvania Služieb podpory musí byť rovnaké pre všetky produkty technického a programového vybavenia v konkrétnom systéme, pre ktoré sa zakupujú Služby podpory. (t.j. musia mať rovnaké termíny).
- b) Hardwarový produkt bude predmetom Služieb podpory za predpokladu, že je v dobrom prevádzkovom stave a pozostáva zo súčastí podporovaných spoločnosťou HP. Ak nie je hardwarový produkt v dobrom prevádzkovom stave, môže HP vykonať všetko potrebné na uvedenie tohoto hardwarového produktu na takúto úroveň. Tieto práce budú vykonané na základe objednávky Zákazníka za úhradu podľa v tej dobe platných podmienok HP.
- c) Konektory a káble. Všetky produkty pokryté Službami podpory musia byť navzájom prepojené káblami alebo konektormi uvedenými v dokumentácii ich výrobcu ako kompatibilné so systémom. Pre produkty, ktoré túto požiadavku nespĺňajú, sú služby dostupné za príslušné štandardné servisné poplatky pre takéto produkty.
- d) Podpora programového vybavenia. Všetky systémy HP, pre ktoré je výkon diagnostických testov závislý na programovom vybavení, musia byť pokryté minimálne takými Službami podpory HP, ktoré poskytujú pravidelné aktualizácie programového vybavenia.
- e) Právo kopírovať dokumentáciu. Zákazník môže kopírovať aktualizácie dokumentácie pre použitie s inými systémami pokrytými Službou podpory, ktorá obsahuje aj podporu programového vybavenia.
- f) Licencie programového vybavenia. Zákazník môže zakúpiť Služby podpory len pre programové vybavenie HP, pre ktoré oprávnené nadobudol príslušnú licenciu programového vybavenia HP (podľa príslušných HP podmienok poskytovania licencií). Programové vybavenie bude predmetom Služieb podpory za predpokladu, že má platnú licenciu, je nepozmenené a zodpovedá verzii, ktorá je v súčasnej dobe podporovaná spoločnosťou HP. Ak nie je programové vybavenie na úrovni súčasne podporovanej nepozmenenej verzie, ale má platnú licenciu, môže HP urobiť všetko potrebné pre doplnenie tohto programového vybavenia na takúto úroveň. Tieto práce budú vykonané na základe objednávky Zákazníka za úhradu podľa v tej dobe platných podmienok HP.
- g) Programové vybavenie musí byť používané v systéme spĺňajúcom minimálnu hardwarovú zostavu vymedzenú v príslušnom Popise programového produktu alebo v inej obdobnej technickej dokumentácii. Ako dôsledok vykonávania Služieb podpory môže softwarový produkt vykazovať rozdiely od podkladov a údajov uvedených v Popise programového produktu.
- h) Určení volajúci a požiadavky na školenie. Všetky osoby telefonujúce do reakčných centier musia mať všeobecné znalosti a školenie v oblasti správy systému, riadenia



OBCHODNÉ PODMIENKY SLUŽIEB PODPORY HP PRÍLOHA 3

- systému, (v prípade potreby) správy siete a sieťového manažmentu, aby sa mohli stať autorizovanými volajúcimi. HP má právo preskúmať a prediskutovať predchádzajúce vzdelanie, resp. skúsenosti autorizovaného volajúceho, aby sa na úvod stanovila jeho spôsobilosť, alebo ak sa pri interakcii s reakčným centrom vyskytnú problémy, ktoré podľa úsudku HP môžu byť spôsobené nedostatočnými všeobecnými skúsenosťami alebo nedostatočným zaškolením volajúceho. HP si vyhradzuje právo následkom horeuvedených skutočností požadovať nahradenie takéhoto volajúceho. Prístup k reakčnému centru HP je obmedzený na: systémového správcu (správcov) Zákazníka pre operačný systém a programové vybavenie jeho subsystémov – pre služby, obsahujúce SAN, autorizovaného volajúceho – po pracovnej dobe, pokiaľ je to v danom prípade aplikovateľné na správcu siete vrátane siete ukladania dát SAN a jeho zástupcu, pokiaľ je to v danom prípade aplikovateľné správcu aplikačného programového vybavenia a jeho zástupcu, a pokiaľ je to v danom prípade aplikovateľné na ďalších volajúcich do reakčného centra HP, ktorý prípad môže podliehať dodatočným poplatkom. V prípade neprítomnosti žiadnej z horeuvedených osôb je reakčné centrum dostupné pre ich určených zástupcov. V prípade zmeny určeného volajúceho (volajúcich) bude Zákazník v primeranom čase informovať HP. Všetci volajúci do reakčného centra musia mať pri telefonáte do reakčného centra príslušné systémové identifikátory, napríklad meno systému alebo výrobné číslo systému.
- i) Diaľková podpora. Ak má HP poskytovať podporu na diaľku, Zákazník musí schváliť a umožniť prístup k linke diaľkovej podpory založenej buď na internete alebo na vyhradenom modeme, ako aj prístup k jednej hlasovej telefónnej linke a jednej dátovej telefónnej linke s ukončeniami alebo ich ekvivalentom v blízkosti systému. Pre zariadenia pre ukladanie dát používajúce Continuous Track alebo Instant Support Enterprise Edition musí byť poskytnutá telefónna linka umožňujúca svoju kvalitou prenos dát pre umožnenie diagnostickej technológie kontaktovania podpory („phone-home“). Pri niektorých úrovniach služieb musí Zákazník umožniť HP inštalovať vybavenie poskytnuté spoločnosťou HP, poskytnúť naň priestory a umožniť k nemu prístup aj prepojitelnosť podľa údajov uvedených v príslušnej tabuľke technických dát alebo popise služby danej Služby podpory.
- j) Informačné centrum IT HP. Informačné centrum IT HP je dostupné prostredníctvom internetu. Zákazník môže pomocou internetového prehliadača vstupovať do stanovených oblastí Informačného centra IT HP. Pri niektorých elektronických službách sa umožňuje aj prístup FTP. Určení volajúci, ktorí svoje žiadosti poskytnú reakčnému centru HP prostredníctvom Informačného centra IT HP, musia spĺňať požiadavky uvedené v odseku 2 (h). Využitie nástrojov podpory HP dostupných z Informačného centra IT HP je podmienené súhlasom s licenčnými podmienkami nástrojov podpory HP.
- k) Hranice štátov. Všetky systémy podporované jedným Zákazníkovým správcou systému musia byť umiestnené v tom istom štáte.
- l) Spôsobilosť. Aby bol Zákazník spôsobilý prijímať isté úrovne pokrytia a Služby podpory, môže sa od neho vyžadovať úhrada minimálnej mesačnej čiastky, ktorú stanoví HP.
- m) Centrálna skupina objednávok (vybrané produkty). Toto ustanovenie platí iba pre Zákazníkov, ktorí zakúpili isté konkrétne Služby podpory vo vzťahu k ustanoveniu centrálnej skupiny objednávok HP. Centrálna skupina objednávok sa definuje ako konkrétny systém v rámci skupiny systémov v prostredí Zákazníka, ktorý má najvyššiu procesorovú rýchlosť a najväčší počet používateľov. Centrálna skupina objednávok musí mať len jedného správcu systému Zákazníka. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, HP na základe horeuvedených kritérií stanoví, ktorý systém bude Centrálnou skupinou objednávok. S výnimkou niektorých kritických prostredí musia byť Centrálna skupina objednávok aj prídavné skupiny (napojené systémy) z tej istej skupiny produktov HP alebo iného výrobcu a všetky musia mať toho istého správcu systému Zákazníka.
- n) Hardwarové produkty a produkty programového vybavenia vyrobené alebo distribuované spoločnosťou HP môžu byť predmetom Služieb Podpory za predpokladu, že sa nachádzajú na území Slovenskej republiky (SR), že boli dovezené do SR pri dodržaní súvisiacich vývozných predpisov a nariadení USA, SR a prípadne aj iných uplatniteľných právnych predpisov, alebo boli povolené a schválené pre používanie príslušnými štátnymi orgánmi.

3. OBMEDZENIA SLUŽIEB

- a) Podpora technického vybavenia, programového vybavenia, SAN a sietí. Všetky služby týkajúce sa problémov vo vzťahu k technickému vybaveniu, programovému vybaveniu alebo sietí, ktoré nie sú obsiahnuté v Službách podpory, budú podliehať príslušným štandardným sadzbám služieb pre dané produkty.
- b) Obmedzenie maximálneho využitia. Ak produkty, ktoré majú obmedzenie maximálneho použitia, napríklad stanovený maximálny počet strán, uvedené v príslušnej tabuľke technických dát, návode na použitie alebo opise služby, budú využívané v rozsahu presahujúcom takýto limit, nebudú mať nárok na Služby podpory, ale môže

OBCHODNÉ PODMIENKY SLUŽIEB PODPORY HP PRÍLOHA 3

- im byť poskytnutý servis za príslušné servisné poplatky pre takéto produkty.
- c) Rozhrania a príslušenstvo. HP môže pokryť káble, konektory, príslušenstvo a rozhrania rovnakou úrovňou služieb technického vybavenia ako produkty, s ktorými sa používajú.
- d) Verzie podporovaného programového vybavenia. Pokiaľ HP nesúhlasí s iným postupom, HP bude poskytovať Služby podpory HP iba pre najnovšiu verziu programového vybavenia HP a pre verziu, ktorá jej bezprostredne predchádzala, a iba vtedy, keď bude programové vybavenie použité na technickom vybavení uvedenom v konfigurácii stanovenej HP. „Verzia“ sa definuje ako vydanie programového vybavenia alebo produktu programového vybavenia obsahujúce nové prvky, zlepšenia a aktualizáciu údržby. Ak uplynie pokrytie podporou, za jeho obnovenie sa môžu účtovať dodatočné poplatky. HP bude podporovať špecifikované verzie vybraného programového vybavenia iných výrobcov, no nebude podporovať takéto programové vybavenie dlhšie ako jeho predajca. Pre programové vybavenie iných výrobcov bude HP poskytovať Služby podpory iba pre verzie, ktoré sú zadokumentované ako podporované na konkrétnych konfiguráciách. HP nebude mať povinnosť poskytovať Služby podpory, potrebné z dôvodu zmien alebo úprav v kóde.
- e) Programové vybavenie iných výrobcov. Ak HP nestanoví inak, Služby podpory sú pre programové vybavenie iných výrobcov obmedzené na pomoc po telefóne a, ak sú tieto dostupné pre HP od predajcov programového vybavenia tretích strán alebo z iného vhodného zdroja, aj na opravy (patch), dočasné opravy a aktualizácie.
- f) Programové vybavenie HP na systémoch iných výrobcov. Služby podpory pre niektoré produkty programového vybavenia HP používané na určených systémoch iných výrobcov majú podporu obmedzenú rozsahom plnenia stanoveným v príslušnej tabuľke technických dát, resp. v opise služby. Zákazník je povinný udržiavať programové vybavenie iného výrobcu, podporované HP, na úrovni verzie, stanovenej HP.
- g) Pokrytie programového vybavenia siete bez podpory siete. Pokiaľ nie je zakúpená podpora siete, podpora pre sieťové programové vybavenie HP, poskytujúce prepojitelnosť na uzly rôznych výrobcov, je obmedzená na použitie produktu, pomoc pri riešení problémov a materiály pre aktualizáciu programového vybavenia.
- h) Cestovné zóny. Pre zákaznícke priestory umiestnené mimo okruhu 50 kilometrov od primárneho pracoviska podpory HP sa môžu uplatňovať dlhšie reakčné časy, obmedzené záväzky opravy a obmedzené časy pokrytia.
- i) Dostupnosť. Niektoré z uvedených Služieb podpory a úrovni pokrytia sú dostupné len v niektorých lokalitách.
- j) Spotrebné materiály, diely vymeniteľné používateľom, súpravy pre údržbu a ďalšie materiály. Služby podpory nezahŕňujú poskytovanie, vrátenie/výmenu alebo inštaláciu materiálov alebo iných spotrebných položiek vrátane, okrem iného, príslušenstva, prevádzkového materiálu, magnetických médií, tlačových hláv, pásov, tonerov a batérií.
- k) Služby mimo času pokrytia. Požiadavky Zákazníka na Služby podpory, inštalácie alebo konfigurácie HP, ktoré sú navrhnuté mimo štandardného pracovného času, definovaného HP v danej oblasti, môžu podliehať štandardným sadzbám servisu HP (pokiaľ si Zákazník pre danú službu podpory nezakúpil špeciálne pokrytie mimo pracovného času).
- l) HP poskytne Služby podpory produktom, ktoré nie sú produktmi značky HP, len pokiaľ to HP schváli písomnou formou. HP poskytne Služby podpory na produkty značky HP za podmienky, že Zákazník umožní HP vykonať modifikácie, ktoré HP požaduje a sú potrebné na to, aby sa dosiahlo zlepšenie prevádzky, schopnosť podpory a spoľahlivosť, alebo aby sa splnili zákonné požiadavky.
- m) Služby podpory sa nevzťahujú na škody, problémy alebo nedostatky spôsobené:
- 1) použitím médií, materiálov alebo produktov inej značky ako HP, alebo
 - 2) podmienkami v mieste umiestenia, ktoré nie sú v súlade s parametrami HP pre umiestenia, alebo
 - 3) zanedbaním, nesprávnym využitím, požiarom či poškodením vodou, elektrickými výkyvmi, prevozom, ktorý vykonal Zákazník alebo inými okolnosťami, na ktoré HP nemá vplyv, alebo
 - 4) neschopnosťou produktov, ktoré nie sú značky HP, správne v Zákazníkovom prostredí spracovať, poskytnúť alebo prijať dátumové informácie (t.j. reprezentáciu mesiaca, dňa a roka) a správne si ich vymieňať s produktmi dodanými HP, alebo
 - 5) neúmerneho alebo nesprávneho používania, alebo
 - 6) prevádzky mimo parametrov uvedených v príslušnej produktovej dokumentácii, alebo
 - 7) poruchy klimatizácie pokiaľ ju prevádzka produktu vyžaduje, alebo
 - 8) poruchy média pre uloženie dát, ktoré neboli spôsobené spoločnosťou HP, alebo
 - 9) neoprávnených pokusov iných osôb (ako sú osoby poskytujúce služby podľa Zmluvy alebo zamestnanci Zákazníka konajúci podľa inštrukcií HP) opravovať, modifikovať, premiestňovať alebo



OBCHODNÉ PODMIENKY SLUŽIEB PODPORY HP PRÍLOHA 3

presťahovať produkty, ktoré sú predmetom Služieb podpory, alebo

- 10) závad na produktoch iných, než na ktoré sa vzťahujú Služby podpory podľa príslušnej zmluvy.

4. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- a) Zoznam produktov. Zákazník bude zodpovedný za celkový súpis produktov technického a programového vybavenia spadajúceho pod Služby podpory, za presnosť takejto zoznamu, umiestnenie produktov, výrobné čísla, názvy systémov a úrovne podpory, ktoré sa na ne vzťahujú, vrátane akýchkoľvek dodatočných zmien v zozname, ak sú požadované počas príslušného obdobia poskytovania Služieb podpory.
- b) Prístup. Zákazník musí HP poskytnúť nasledovné:
- 1) Prístup k produktom pokrytým predplatenými službami HP a systémovou podporou HP.
 - 2) Zodpovedajúci pracovný priestor a vybavenie v primeranej vzdialenosti od produktov.
 - 3) Prístup a možnosť využitia všetkých informácií, interných zdrojov a zariadení, systému a taktiež použitie ďalšieho súvisiaceho zariadenia systému alebo pamäťových médií, ktoré HP určí za potrebné pre servis produktov.
 - 4) Pre stanovenú úroveň podpory musí Zákazník vo svojich priestoroch určiť jeden pracovný priestor prijateľný pre HP. Táto oblasť musí byť vybavená policami alebo priehradkami pre prichádzajúce a odchádzajúce produkty, adekvátnym počtom pracovných stolov, primeraným napájaním a osvetlením a prístupom k telefónu. Pred tým, ako Zákazník vyžiada servis produktu podľa stanovenej úrovne podpory, musí:
 - Udržovať písomné záznamy o číslach modelu, výrobnom čísle a aktuálnych symptómoch zlyhania, a byť pripravený poskytnúť tieto informácie na požiadanie HP.
 - Pred príchodom špecializovaných pracovníkov HP umiestniť do stanovenej pracovného priestoru všetky vadné jednotky, ktoré majú byť počas naplánovaného výjazdu opravené.
 - Zatelefonovať HP jeden pracovný deň pred dňom plánovaného výjazdu a poskytnúť informácie o počte a type produktov, ktoré si vyžadujú opravu.
- c) Prevádzkové postupy. Zákazník je povinný dodržiavať bežné prevádzkové postupy uvedené v prevádzkových príručkách výrobcu (výrobcov) daných produktov alebo podľa inštrukcií HP. Zákazník nesmie vykonávať na produkte žiadne úpravy alebo opravy, ktoré odporujú

užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej spoločnosťou HP.

- d) Programové vybavenie pre diagnostiku/údržbu (vybrané produkty). HP bude požadovať použitie niektorých diagnostických a údržbových programov pre systémy a siete (ďalej len „značkové servisné nástroje“) pre dodávku Služieb podpory pri istých úrovniach pokrytia. Tieto značkové servisné nástroje ostávajú výlučným vlastníctvom HP, poskytujú sa bez ďalších záruk a okrem iného pozostávajú z: programového vybavenia pre diaľkový manažment väd, High Availability Observatory („HAO“), Insight Manager, Instant Support („IS“) a Instant Support Enterprise Edition („ISEE“). Tieto nástroje môžu byť umiestnené na systéme alebo v priestoroch Zákazníka a Zákazník ich smie používať len na účely stanovené povolením HP a len počas trvania príslušného obdobia servisného pokrytia. Zákazník nesmie značkové servisné nástroje predávať, prevádzať, dávať do zálohy ani nijakým iným spôsobom zaťažovať či poskytovať inej osobe. Zákazník je ďalej povinný:

- i) umožniť HP udržiavať takéto značkové nástroje na svojom systéme alebo vo svojich priestoroch a poskytovať HP súčinnosť pri ich spúšťaní,
- ii) inštalovať, udržiavať a podporovať značkové servisné nástroje vrátane všetkých prípadných aktualizácií a dočasných opráv,
- iii) používať elektronické dáta schopné prenosu na informovanie HP o udalostiach, identifikovaných týmto programovým vybavením, a
- iv) v prípade potreby zakúpiť určený modem a dátové súbory pre systémy, obsahujúce službu diagnostiky na diaľku.

Pri ukončení poskytovania služieb je Zákazník povinný vrátiť značkové servisné nástroje HP, resp. umožniť HP odstránenie týchto značkových servisných nástrojov.

- e) Úroveň verzii. Zákazník musí udržiavať všetko príslušné systémové a firmwarové a programové vybavenie v najnovšej konfigurácii a úrovni verzii špecifikovanej zo strany HP.
- f) Telekomunikačné poplatky. Zákazník hradí všetky telekomunikačné poplatky spojené s využívaním Informačného centra IT HP, s inštaláciou a udržiavaním liniek ISDN a napojenia na internet alebo inou alternatívou schválenou zo strany HP pre komunikáciu s reakčným centrom HP, vrátane komunikácie s nástrojmi HAO alebo ďalšími značkovými servisnými nástrojmi.
- g) Dočasné postupy. Zákazník je zodpovedný za realizáciu dočasných postupov alebo riešení v čase, kým sa hľadajú trvalé riešenia.



OBCHODNÉ PODMIENKY SLUŽIEB PODPORY HP PRÍLOHA 3

- h) Záložné kópie. Zákazník je zodpovedný za udržiavanie záložných kópií všetkého prevádzkovaného systémového software tak, aby boli prístupné v prípade, že budú potrebné pri riešení problému.
- i) Zákazník je zodpovedný za udržiavanie procedúry, ktorá mimo produktov zabezpečí, že je možné znovuvytvorenie stratených alebo pozmenených súborov, dát alebo programového vybavenia Zákazníka. Zákazník zabezpečí, že pri poskytovaní Služieb podpory v priestoroch Zákazníka bude prítomný zástupca Zákazníka. Zákazník upovedomí HP, ak sa produkty pokryté Službami budú používať v prostredí, ktoré môže predstavovať riziko pre zdravie či bezpečnosť zamestnancov spoločnosti HP a jej dodávateľov. V takomto prípade bude HP mať právo požadovať od Zákazníka, aby Zákazník udržiaval tieto produkty, a to pod dozorom HP, ak aj právo neposkytovať Služby podpory po dobu, až kým nie je príslušné riziko odstránené.
- ii) Pri poskytovaní Služieb podpory v priestoroch Zákazníka bude prítomný zástupca Zákazníka. Zákazník upovedomí HP, ak sa produkty budú používať v prostredí, ktoré môže predstavovať riziko pre zdravie či bezpečnosť zamestnancov HP a jej dodávateľov. V takomto prípade môže HP požadovať od Zákazníka, aby ponechal tieto produkty pod dozorom HP, a odložiť poskytovanie Služieb podpory, až kým nie je príslušné riziko odstránené.
- k) Zákazník je zodpovedný za odstránenie všetkých produktov, na ktoré sa nevzťahujú Služby podpory, ako je to potrebné na to, aby HP mohlo poskytovať Služby podpory. Ak takéto produkty skomplikujú poskytovanie Služieb podpory, HP bude Zákazníkovi účtovať poplatky za dodatočnú prácu z toho plynúcu podľa štandardných sadzieb HP.
- l) Zákazník je povinný vopred písomne oznámiť HP presťahovanie produktu, ohľadom ktorého sa poskytujú Služby podpory, pokiaľ to nie je premiestnenie užívateľom inštalovateľného produktu v rámci toho istého objektu. Premiestnenie produktov, ohľadom ktorých sa poskytujú Služby podpory, je plne v zodpovednosti Zákazníka, môže však mať za následok dodatočné poplatky za Služby podpory a zmenené reakčné časy. Poskytovanie Služieb podpory produktov premiestnených do iného štátu sú podmienené ich dostupnosťou.

5. SERVISNÉ POPLATKY

- a) Servisné poplatky za služby sú udané v slovenských korunách (SKK) a budú fakturované podľa Platobného kalendára uvedeného v Prílohe k Zmluve.

- b) HP môže kedykoľvek zmeniť úverové alebo platobné podmienky, ak si to podľa uváženia HP vyžadujú finančné podmienky Zákazníka, skúsenosti s predchádzajúcimi platbami alebo povaha vzťahov medzi Zákazníkom a HP.
- c) HP môže prerušiť plnenie, ak Zákazník nezaplatí ktorúkoľvek zo splatných čiastok alebo nesplní akúkoľvek z povinností uvedených v týchto obchodných podmienkach alebo inej zmluve s HP, ak také konanie nebolo napravené do desiatich (10) dní od písomného upozornenia.

6. SLUŽBY PODPORY

- a) Zákazník si môže objednať Služby podpory z ponuky podpory HP platnej v čase objednávky. Niektoré Služby podpory (a Produkty, ktoré sa ich týkajú) nemusia byť dostupné vo všetkých štátoch. Objednávky Služieb podpory podliehajú týmto obchodným podmienkam alebo ponuke platnej ku dňu ich objednania.
- b) Pokiaľ nie je v Zmluve o podpore stanovené inak, Zákazník môže vyňať produkty zo Služieb podpory alebo zrušiť objednané Služby podpory prostredníctvom písomného oznámenia s tridsaťdňovou výpovednou lehotou. Pokiaľ nie je v zmluve o podpore stanovené inak, HP môže prostredníctvom písomného oznámenia s tridsaťdňovou výpovednou lehotou zrušiť objednané Služby podpory alebo vyňať z nich produkty, ktoré už nie sú v ponuke Služieb podpory HP.

7. LICENCIE PROGRAMOVÉHO VYBAVENIA A AUTORSKÉ PRÁVA

- a) Aktualizácie. Aktualizácie, modernizácie a ďalšie zlepšenia sú dostupné prostredníctvom zmlúv o podpore uzatvorených s HP. HP si vyhradzuje právo požadovať dodatočné licencie a poplatky za použitie programového vybavenia na modernizovaných zariadeniach.
- b) Pre aktualizácie programového vybavenia alebo verzie poskytnuté v spojení so Službami podpory platia licenčné podmienky platné pre dané programové vybavenie ku dňu, keď HP expeduje danú aktualizáciu Zákazníkovi. Pre všetky štandardné produkty programového vybavenia poskytnuté v rámci takýchto služieb platia štandardné licenčné podmienky programového vybavenia platné pre daný produkt.
- c) Vlastníctvo aktualizácií HP. Zákazník berie na vedomie, že poskytnuté aktualizácie sa nestávajú jeho vlastníctvom ani na ne nebude mať nijaký právny nárok, právny titul ani podiel s výnimkou tých, ktoré sú uvedené



OBCHODNÉ PODMIENKY SLUŽIEB PODPORY HP PRÍLOHA 3

v príslušných licenčných podmienkach daného programového vybavenia HP.

- d) Oznámenia o autorských právach a obchodných značkách. Zákazník sa zaväzuje reprodukovat' oznámenia o autorských právach a obchodných značkách z pôvodného programového vybavenia alebo jeho dokumentácie a viditeľne ich umiestniť na každú kópiu, ktorú vytvorí alebo získa zo zdroja elektronických dát.
- e) Materiály poskytnuté spoločnosťou HP pre účely prác podľa týchto obchodných podmienok, ako je dokumentácia, schémy, skúšobné zariadenia, software (vrátane software pre diagnostiku, na ktorý nebola získaná samostatná licencia) a príslušné média, zostávajú výhradným vlastníctvom HP a/alebo slúžia k výhradnému použitiu HP.
- f) Pokiaľ nie je dohodnuté inak, žiadny materiál HP, chránený autorským právom, nesmie byť v akejkoľvek podobe reprodukován bez predchádzajúceho písomného súhlasu HP.

8. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- a) HP bude právne riešiť alebo vyrovnávať všetky nároky vznesené voči Zákazníkovi z dôvodu, že Služby podpory (s výnimkou Podpory na zákazku), dodaná podľa týchto obchodných podmienok porušujú patent, chránený vzor, návrh výrobku, autorské právo, výrobné tajomstvo, topografiu alebo ochrannú známku v štáte, v ktorom prijímajú Podporu, za predpokladu, že Zákazník:
 - 1) včas upovedomí HP písomnou formou, a
 - 2) spolupracuje s HP pri obrane a vyrovnaní, a prenechá v tomto HP plnú kontrolu.
- b) HP ponese náklady na právnu obranu, úhradu podľa uzatvoreného vyrovnania a na právoplatným rozhodnutím súdu priznané náhrady škôd v dôsledku nárokov z porušenia práv tretích strán.
- c) HP nenesie nijakú zodpovednosť vo vzťahu k nárokom týkajúcim sa porušenia práv, ktoré vznikli následkom:
 - 1) dodržania Zákazníkových návrhov, parametrov alebo pokynov,
 - 2) použitia technických informácií alebo technológií dodaných Zákazníkom,
 - 3) modifikácií produktu Zákazníkom alebo treťou stranou,
 - 4) použitia produktu, ktoré bolo zakázané v technických parametroch alebo ďalších súvisiacich materiáloch, alebo
 - 5) použitia produktu s produktmi, ktoré nie sú značkovými HP produktmi.

- d) Týmto obchodnými podmienkami sú upravené všetky nároky zo zodpovednosti HP vo vzťahu k nárokom týkajúcim sa porušenia práv duševného vlastníctva.

9. NÁHRADA ŠKODY

- a) Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia, s výnimkou nárokov vyplývajúcich z porušenia práv duševného vlastníctva, tak ako je uvedené v článku 8 vyššie, nárok Zákazníka na náhradu škody na majetku spôsobenej v súvislosti s poskytovaním Služieb podpory podľa týchto obchodných podmienok, za ktorú je zodpovedná HP, bude obmedzený na povinnosť HP nahradiť priamu škodu (teda škodu, ktorá je bezprostredným a obvykle očakávaným dôsledkom škodnej udalosti), a to do výšky čiastky ekvivalentnej 12 (dvanástim) mesačným poplatkom plateným Zákazníkom za poskytovanie Služieb Podpory, najviac však jednému miliónu amerických dolárov (1 000 000 USD) podľa kurzu platného v deň vzniku škody. Keďže nároky Zákazníka na náhradu škody sú ustanovením predchádzajúcej vety obmedzené len na náhradu priamych škôd, HP nebude v žiadnom prípade hradíť žiadne škody vyplývajúce zo straty dát ani ušlého zisku, ani žiadne nepriame škody. Náklady Zákazníka vynaložené v dôsledku škodnej udalosti sa nebudú považovať za škodu.
- b) Zákazník je povinný vykonať všetky potrebné kroky na zabezpečenie proti strate svojich dát.

10. VŠEOBECNÉ

- a) Zmluvné strany týmto potvrdzujú, že môžu vykonávať obchodnú činnosť vrátane uzatvárania zmlúv, podávania a prijímania objednávok elektronickou formou. Všetky objednávky podané Zákazníkom a prijaté HP na ktorejkoľvek stránke HP.com alebo extranetovej stránke HP/Zákazník budú tvoriť plne vynútiteľný záväzok podliehajúci podmienkam uvedeným v tomto dokumente. Za takéto objednávky a ich prijatie sa budú pre všetky účely považovať:
 - 1) obchodné záznamy vytvorené a uchovávané vo forme dokumentov,
 - 2) „písomné“ alebo „v písomnej forme“,
 - 3) „podpísané“ a
 - 4) „originálne“, keď budú vytlačené z elektronických súborov záznamov vytvorených a uchovávaných v rámci bežnej obchodnej činnosti.

Zmluvné strany sa ďalej zaväzujú nenapádať platnosť alebo vynútiteľnosť takýchto transakcií podľa ustanovení akéhokoľvek použiteľného práva vzťahujúci sa k tomu, že isté dohody musia byť vykonané písomnou formou alebo podpísané zmluvnými stranami, aby pre ne boli záväzné, a budú prípustné ako listinný dôkaz na súde pri akýchkoľvek súdnych, rozhodovacích, mediačných alebo správnych konaniach v rovnakej miere a za tých



OBCHODNÉ PODMIENKY SLUŽIEB PODPORY HP PRÍLOHA 3

- istých podmienok ako iné obchodné záznamy vytvorené a uchovávané vo forme dokumentov. Zmluvné strany ďalej súhlasia s tým, že transakcie sa môžu vykonať prostredníctvom elektronickej výmeny dát alebo inou elektronicou metódou podľa dohody oboch strán. Zmluvné strany prijímú komerčne primerané bezpečnostné opatrenia, aby obmedzili prístup k heslám a stránkam len na oprávnené osoby. Každá zo zmluvných strán bude zodpovedná za akékoľvek neoprávnené využitie stránok alebo zaslanie oznamov, spôsobené zlyhaním jej bezpečnostných opatrení.
- b) Ustanovenia, ktorých povaha presahuje dobu platnosti poskytnutia licencie na Podporu, ostanú v platnosti, kým nebudú splnené.
 - c) Zákazník si nezaregistruje ani nebude používať nijaké meno internetovej domény, ktoré by obsahovalo ochranné známky HP (napr. „HP“, „hp“ alebo „Hewlett-Packard“) vcelku alebo čiastočne, ani nijaké iné meno, ktoré by bolo zavádzajúco podobné horeuvedeným ochranným známkam.
 - d) Nákup alebo získanie licencie na Produkty a Podporu zo strany Zákazníka sa bude považovať za plné akceptovanie týchto Podmienok HP, ktoré sa nemôžu meniť inak ako dodatkom podpísaným zástupcami oboch zmluvných strán.
 - e) Spoločnosť HP nebude zodpovedná za prípadné omeškanie alebo neplnenie svojich záväzkov, spôsobené okolnosťami, ktoré nemôže primerane ovplyvniť, ani keď sa tieto vyskytli v čase, kedy HP je v omeškaní. Za také príčiny sa bude považovať i neudelenie vývozných alebo dovozných licencií, pokiaľ sú prípadne potrebné v súvislosti s poskytovaním plnení HP podľa týchto obchodných podmienok.
 - f) Žiadna zo strán nemá bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany právo postúpiť alebo preniesť akékoľvek práva alebo povinnosti podľa týchto obchodných podmienok. HP však bude mať právo vykonávať Služby podpory prostredníctvom subdodávateľov bez toho, že by sa tým zbavoval povinností vyplývajúcich z týchto obchodných podmienok, a tiež právo postúpiť svoje prípadné nesplatené pohľadávky podľa týchto obchodných podmienok.
 - g) Právny vzťah medzi HP a Zákazníkom sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania všetkých sporov bude príslušný súd Slovenskej republiky.
 - h) Ak bude akékoľvek ustanovenie týchto obchodných podmienok vyhlásené za neplatné alebo nevykonateľné, platnosť alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení zostane nedotknutá.
- i) Zmeny a doplnky týchto obchodných podmienok je možné robiť len písomnou formou.
 - j) Každá zo strán, bez toho, že by tým boli dotknuté jej iné práva, môže odstúpiť od zmluvy, len ak druhá zo strán nedodrží svoje záväzky stanovené týmito obchodnými podmienkami, a také porušenie nenapraví do tridsať (30) dní po obdržaní písomného upozornenia na túto skutočnosť s odvolaním sa na toto ustanovenie. Všetky nezaplatené faktúry za služby už poskytnuté sa v takom prípade stávajú okamžite splatnými.

11. RÔZNE

- a) Náhradné diely. Náhradné diely poskytnuté v rámci služieb podpory môžu obsahovať nové diely, ekvivalent nových dielov, diely ktoré sú funkčne ekvivalentné alebo lepšie ako menené diel, alebo výmeny celých jednotiek. Pokiaľ nie je dohodnuté inak a Zákazník nezaplatí príslušné poplatky za ponechanie dielov, vymenené diely sa stávajú majetkom HP.
- b) Prílohy. Pri niektorých úrovniach podpory sa od Zákazníka bude požadovať podpísanie dodatočných príloh k tomuto dokumentu.
- c) Upgrade záruky na produkty HP na 90-dňovú záruku na mieste alebo zmena ročnej záruky „vrátenia do HP“ na 90-dňovú záruku na mieste. Ak si Zákazník zakúpi Predplatené služby systémovej podpory HP alebo možnosti a produkty systémovej podpory HP pre produkt technického vybavenia HP, ktorý má buď 90-dňovú záruku na mieste alebo ročnú záruku vrátenia do HP zmenenú na 90-dňovú záruku na mieste a príslušná úroveň predplatených služieb systémovej podpory HP alebo možnosti systémovej podpory zakúpených Zákazníkom neposkytuje vyššiu úroveň ako základná 90-dňová záruka, bude sa po dobu 90 dní aplikovať úroveň služieb podľa základnej záruky. Po uplynutí tejto doby sa úroveň služieb a reakčné časy vrátia na úroveň, definovanú v predplatených službách systémovej podpory HP alebo možnostiach systémovej podpory, zakúpených Zákazníkom. Podmienkou pre túto zmenu je konvertovanie ročnej záruky vrátenia do HP na 90-dňovú záruku na mieste. Okrem toho je pri väčšine produktov technického vybavenia možné počas záručnej doby za dodatočný poplatok získať širší čas pokrytia a kratšie reakčné časy. Vo všetkých prípadoch sa budú záväzky HP na základe záruky a v spojení s akýmikoľvek vadami obmedzovať len na tie, ktoré sú výslovne uvedené v tomto dokumente.
- d) Stav záruky produktov iných výrobcov. Bez ohľadu na stav záruky produktov iných výrobcov bude pre takéto produkty, zahrnuté v službách podpory, poskytovaný servis v súlade s týmto dokumentom a všetkými jeho príslušnými prílohami.



OBCHODNÉ PODMIENKY SLUŽIEB PODPORY HP PRÍLOHA 3

- e) Zrušenie. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, v prípade zrušenia predplatených služieb podpory bude Zákazníkovi vrátený pomerný diel platby výlučne za nevyužitú predplatenú službu.
- f) Financovanie. Ak sú služby podpory financované ako súčasť Dohody o financovaní HP, budú sa riadiť Podmienkami financovania HP.

12. POKRYTIE SIETE VIACERÝMI PREDAJCAMI

- a) Partnerské organizácie. HP má vytvorené pracovné vzťahy s vybranými predajcami, označovanými ako partnerské organizácie, ktoré pomáhajú pri poskytovaní podpory viacerých predajcov. Za účelom stanovenia špeciálneho zástupcu HP znamená termín „nepartnerské“ iných predajcov produktov v sieti Zákazníka.
- b) Plnenie partnerských a nepartnerských organizácií. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za plnenie alebo nedostatky v plnení partnerských a nepartnerských organizácií, za ich produkty alebo ich Služby podpory.
- c) Funkčná sieť. HP musí overiť sieť Zákazníka ako plne funkčnú pred tým, ako sa začne s poskytovaním Služieb podpory vrátane pokrytia siete LAN/WAN a prostredia siete ukladania dát. Táto požiadavka sa považuje za splnenú, ak sa s poskytovaním Služieb podpory začína ku dňu, keď HP ukončí službu konfigurácie siete alebo hodnotenie. V ostatných prípadoch vykoná HP preskúšanie za príslušné štandardné servisné poplatky pre dané produkty.
- d) Podporované spojenia. HP musí odsúhlasiť všetky sieťové spojenia a produkty pokrývané Službami podpory v rámci siete.
- e) Požiadavky na servis. Pred alebo po zadaní požiadavky na servis HP Zákazník podľa potreby spustí produkty HP alebo iných výrobcov alebo diagnostické samotestovacie programy. Ak sa zistí, že vadu zapríčinil konkrétny výrobok, Zákazník je povinný skontaktovať sa s príslušným predajcom. Zákazník v prípade potreby na žiadosť HP obsiahnutú v servisnom telefonáte umožní spojenie s HP prostredníctvom nástroja sieťovej podpory.
- f) Informácie o sieti. Zákazníci bez nainštalovaného nástroja sieťovej podpory HP musia identifikovať čísla súčasných verzií produktov a informácie systémovej konfigurácie pre všetky produkty na sieti. Zákazník musí HP informovať o všetkých väčších zmenách v topológii siete.
- g) Servisné zmluvy s inými výrobcami. Na využitie výhod služieb systémovej podpory HP musí Zákazník zabezpečiť servisné zmluvy s partnerskými a nepartnerskými organizáciami, ktoré budú

zabezpečovať príslušnú úroveň služieb podpory pre produkty iných výrobcov.

13. SIET' VIACERÝCH VÝROBCOV

Ak si Zákazník zabezpečí Služby podpory, ktoré obsahujú pokrytie siete rôznych výrobcov, a/alebo správy záručných a údržbových služieb, ktoré vyžadujú, aby spoločnosť HP vykonávala úlohu špeciálneho zástupcu, budú platiť dodatočné podmienky a ustanovenia. Zákazník a HP v dobrej viere vyjednávajú obojstranne prijateľné dodatočné podmienky. Spoločnosť HP nebude mať povinnosť vykonávať úlohu špeciálneho zástupcu až do doby, keď budú také dodatočné podmienky dohodnuté a podpísané oboma stranami.