



SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZÁKAZNÍKA SPOLEČNOSTI HPE

- 1.** Smluvní strany. Tyto podmínky představují smlouvu (“**smlouva**”), která upravuje nákup výrobků a služeb od subjektu společnosti Hewlett Packard Enterprise uvedeného níže v oddíle s podpisem (“**HPE**”) níže uvedeným subjektem zákazníka (“**zákazník**”).
- 2. Objednávky. “Objednávka”** znamená přijatou objednávku včetně případných podpůrných materiálů, které strany připojí v příloze nebo na ně uvedou odkaz (“**podpůrný materiál**”). Podpůrné materiály mohou zahrnovat (např.) seznamy výrobků, specifikace hardwaru nebo softwaru, popisy standardních nebo sjednaných služeb, datové tabulky a jejich přílohy a specifikace prací (SP), vydané záruky a smlouvy o poskytování služeb, a mohou být zákazníkovi zpřístupněny v tištěné verzi nebo na příslušné internetové stránce společnosti HPE.
- 3. Rozsah a podání Objednávky.** Tyto podmínky mohou být zákazníkem využity pro účely samostatné Objednávky nebo jako rámec pro podání vícečetných Objednávek. Kromě toho mohou být tyto podmínky globálně použity “**přidruženými společnostmi**” stran, tzn. veškerými subjekty, které jsou ovládaný dotčenou stranou, které jí ovládají nebo které ve spojení s jinými ovládá. Strany mohou potvrdit svůj souhlas s těmito podmínkami připojením svého podpisu na místě vyznačeném na konci tohoto dokumentu nebo vystavením objednávky na plnění podle HPE nabídky odvolávající se na tyto Podmínky. Přidružené strany se budou zapojovat do této smlouvy podle těchto podmínek podáváním svých objednávek, které budou specifikovat dodání výrobku nebo služby ve stejném státě, ve kterém přidružená společnost HPE přejímá Objednávku, a budou odkazovat na tyto podmínky a specifikovat jakékoliv dodatečné podmínky nebo dodatky za účelem zajištění souladu s místními zákony nebo obchodními zvyklostmi.
- 4. Ujednání Objednávky.** Zákazník může podávat objednávky společnosti HPE prostřednictvím našich webových stránek nebo portálu určeného pro zákazníky, nebo je zasílat poštou, faxem nebo e-mailem. Je-li to vhodné, Objednávky budou uvádět datum dodání. Pokud zákazník prodlouží datum dodání stávající Objednávky o více než devadesát (90) dní, tato Objednávka bude považována za novou objednávku. Zákazník může bezplatně zrušit Objednávku hardwaru do pěti (5) pracovních dní před dnem odeslání zásilky.
- 5. Ceny a poplatky.** Platné ceny budou stanoveny v písemné nabídce společnosti HPE a v případě neexistence této písemné nabídky budou platit ceny uvedené na webu, zákaznickém portálu nebo v ceníku zveřejněném společností HPE v době podání objednávky společnosti HPE. Ceny nezahrnují daně, odvody a poplatky (včetně instalace, přepravy a manipulace), ledaže by bylo výslovně uvedeno jinak. Je-li ze zákona vyžadována srážková daň, prosíme vás, abyste kontaktovali zástupce společnosti HPE pro objednávky a projednali s ním příslušný postup. Společnost HPE individuálně vyúčtuje přiměřené hotovostní výdaje jako např. cestovní výdaje vzniklé při poskytování odborných služeb.
- 6. Faktury a placení.** Zákazník souhlasí s tím, že uhradí veškeré fakturované částky do třiceti (30) dní ode dne vystavení faktury společností HPE. Společnost HPE může pozastavit nebo zrušit plnění vyřizovaných Objednávek nebo služeb v případě, že je zákazník v prodlení s úhradou plateb.
- 7. Vlastnické právo.** Riziko ztráty nebo škody a vlastnické právo k hardwarovým výrobkům přechází na zákazníka nebo jím určenou osobu v okamžik dodání. Pokud to zákon povoluje, společnost HPE si ponechá zajišťovací právo k prodaným výrobkům do okamžiku jejich úplného zaplacení.



- 8. Dodání.** Společnost HPE bude usilovat o včasné dodávky svých produktů. Společnost HPE se může rozhodnout, zda dodá software a související údaje o produktu / licenční informace prostřednictvím elektronického přenosu nebo je dá k dispozici ke stažení.
- 9. Instalace.** Pokud je součástí dodaného produktu společnosti HPE také instalace na místě, budou na webových stránkách společnosti HPE poskytnuty (na vyžádání) pokyny s popisem, jaká opatření bude nutné poskytnout k instalaci ze strany zákazníka. K potvrzení dokončení instalace použije společnost HPE svoje standardní instalační a ověřovací postupy.
- 10. Služby podpory.** Služby podpory společnosti HPE budou popsány v platném podpůrném materiálu, který bude obsahovat popis nabídky společnosti HPE, požadavky týkající se způsobilosti, servisní omezení a povinnosti zákazníka, jakož i podporované systémy zákazníka.
- 11. Způsobilost.** Služby, podpora a povinnost poskytovat záruku společností HPE se nebudou vztahovat na nároky vyplývající z:
 1. Nesprávného užití, přípravy pracoviště nebo podmínek pracoviště či prostředí nebo jiného nedodržení platného podpůrného materiálu;
 2. úprav nebo nesprávné údržby systému nebo neprovedení kalibrace společností HPE nebo kalibrace schválené společností HPE;
 3. závad nebo funkčních omezení jakéhokoliv softwaru nedodaného společností HPE nebo výrobku majícího vliv na systémy, u kterých je poskytována podpora či služby společnosti HPE;
 4. malware (např. virus, červ atd.) neuvedeným společností HPE; nebo
 5. poškození v důsledku nesprávného zacházení, nedbalosti, nehody, poškození ohněm nebo vodou, poruchy elektrického proudu, přepravy prováděné zákazníkem nebo jiné příčiny mimo kontrolu společnosti HPE.
- 12. Odborné služby.** Společnost HPE bude dodávat veškeré objednané služby týkající se IT konzultací, školení nebo jiných záležitostí způsobem popsáným v dohodnutém podpůrném materiálu.
- 13. Převzetí odborných služeb.** Případný akceptační proces bude popsán v příslušném podpůrném materiálu a bude se vztahovat pouze na stanovené dodávky, a nikoliv na jiné výrobky nebo služby poskytované společností HPE.
- 14. Součinnost.** Schopnost společnosti HPE dodávat služby bude záviset na přiměřené a včasné součinnosti zákazníka a na správnosti a úplnosti veškerých údajů obdržených od zákazníka, které jsou potřebné pro dodání služeb.
- 15. Požadavky na změny.** Každá strana souhlasí s tím, že jmenuje svého zástupce pro účely projektu, který bude sloužit jako hlavní kontaktní osoba pro účely řízení dodávky služeb a projednání veškerých případně vzniklých záležitostí. Požadavky na změnu rozsahu služeb nebo dodávek budou vyžadovat změnu objednávky podepsanou oběma stranami.
- 16. Záruka na produkty.** Na všechny hardwarové výrobky se značkou HPE se vztahují prohlášení o omezené záruce společnosti HPE, která jsou přikládána k výrobkům nebo zpřístupněna jiným způsobem. Záruky na hardware začínají běžet v den dodání nebo případně při dokončení instalace společností HPE, nebo (pokud zákazník oddaluje instalaci, kterou má provést společnost HPE) nejpozději za 30 dní ode dne



dodání. Na výrobky s jinou značkou než HPE bude poskytována záruka stanovená příslušným externím dodavatelem.

- 17. Záruka na software.** HPE se zaručuje, že softwarové výrobky se značkou HPE budou ve všech důležitých ohledech odpovídat svým specifikacím a nebudou v době dodání obsahovat žádný malware. Záruky společnosti HPE na softwarové výrobky začnou běžet v den dodání a nebude-li stanoveno jinak v Podpůrném materiálu, budou trvat devadesát (90) dní. Společnost HPE nezaručuje bezchybný a nepřerušovaný provoz softwarových výrobků ani to, že softwarové výrobky budou fungovat v jiných hardwarových a softwarových kombinacích, než které schválila společnost HPE v podpůrném materiálu.
- 18. Provádění služeb.** Při poskytování služeb budou dodržovány obecně uznávané obchodní zvyklosti a standardy. Zákazník souhlasí s tím, že bude neprodleně informovat o jakýchkoliv problémech týkajících se služeb a HPE poskytne znovu všechny služby, které těmto standardům neodpovídají.
- 19. Služby s dodávkami.** Jestliže podpůrný materiál ke službám definuje specifické dodávky, tyto dodávky budou přizpůsobeny stanoveným požadavkům dodání v následujících 30-ti dnech. Jestliže Zákazník upozorní HPE na nesoulad během 30-ti denní lhůty, HPE okamžitě napraví takto nevyhovující dodávky a nebo HPE vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto dodávky a Zákazník tyto dodávky vrátí HPE.
- 20. Záruční nároky na Produkty.** V případě převzetí platného záručního nároku s ohledem na hardwarový nebo softwarový výrobek společnosti HPE společnost HPE buď příslušnou vadu opraví, nebo výrobek vymění za jiný. Pokud společnost HPE není schopna provést opravu nebo vyměnit výrobek do přiměřené lhůty, zákazník bude oprávněn obdržet plnou cenu výrobku, a to na základě neprodleného vrácení výrobku společnosti HPE (jedná-li se o hardware) nebo písemného potvrzení zákazníka o tom, že byl příslušný softwarový výrobek zničen nebo trvale vyřazen z provozu. Společnost HPE uhradí náklady na zaslání opravených nebo vyměněných výrobků zákazníkovi a zákazník bude nést odpovědnost za vrácení výrobku společnosti HPE.
- 21. Zřeknutí se odpovědnosti.** V rozsahu povoleném zákonem se společnost HPE zříká všech dalších záruk kromě těch uvedených v těchto podmínkách.
- 22. Práva k duševnímu vlastnictví.** Na základě této smlouvy nedochází k převodu vlastnického práva k jakémukoliv duševnímu vlastnictví. Zákazník uděluje společnosti HPE nevýhradní, celosvětové a bezplatné právo a licenci k veškerému duševnímu vlastnictví, které společnost HPE a jí pověřené osoby vyžadují pro účely poskytování objednaných služeb. V případě, že jsou dodávky vytvářené společností HPE výslovně pro zákazníka a jsou jako takové označeny v podpůrném materiálu, společnost HPE tímto uděluje zákazníkovi celosvětovou, nevýhradní, plně platnou a bezplatnou licenci na reprodukování a používání kopií dodávek pro interní účely.
- 23. Porušení práv duševního vlastnictví.** Společnost HPE urovná a bude zákazníka chránit před jakýmkoliv nároky souvisejícími s podezřením, že výrobky nebo služby značky HPE dodávané na základě této smlouvy porušují práva duševního vlastnictví třetí strany. Společnost HPE se spoléhá na to, že jí zákazník bude neprodleně informovat o takovémto nároku a že jí poskytne svou součinnost v souvislosti s obhajobou. Společnost HPE může upravit výrobek nebo službu tak, aby nedocházelo k porušování duševních práv a aby tento výrobek nebo služba byly v zásadě shodné s původním výrobkem nebo službou, popř. může zajistit získání příslušné licence. V případě, že tyto alternativy nejsou k dispozici,



zákazníkovi bude v prvním roce vyplacena jako náhrada částka zaplacená za dotčený výrobek, popř. po uplynutí tohoto období jeho zůstatková cena, nebo (v případě služeb podpory) zůstatek jakékoliv předem uhrazené částky nebo (v případě odborných služeb) uhrazená částka. Společnost HPE nenese odpovědnost za nároky plynoucí z jakéhokoliv neoprávněného používání výrobků nebo služeb. Tento odstavec se vztahuje také na dodávky identifikované v příslušném Podpůrném materiálu s výjimkou, že společnost HPE nenese odpovědnost za nároky vyplývající z obsahu dodávky či vnější úpravy prováděné zákazníkem.

- 24. Udělení licence.** Společnost HPE uděluje zákazníkovi nevýhradní licenci na používání verze nebo vydání značkového softwaru HPE uvedeného v Objednávce. Povolené používání se týká pouze používání pro interní účely (a nikoliv pro další komercializaci) a podléhá případným specifickým informacím týkajícím se softwarové licence, které jsou obsaženy v softwarovém výrobku nebo v jeho podpůrném materiálu. U softwaru s jinou značkou než HPE se toto používání bude řídit licenčními podmínkami třetí strany.
- 25. Aktualizace.** Zákazník může objednávat nové softwarové verze, vydání nebo údržbové aktualizace (“aktualizace”), jsou-li k dispozici, a to individuálně nebo prostřednictvím smlouvy o softwarové podpoře společnosti HPE. Na tyto aktualizace nebo používání softwaru v aktualizovaném prostředí se mohou vztahovat dodatečné licence nebo poplatky. Aktualizace podléhají licenčním podmínkám účinným v době, kdy je společnost HPE zpřístupnila zákazníkovi.
- 26. Licenční omezení.** Společnost HPE může pomocí vzdáleného přístupu monitorovat užívání / licenční omezení a v případě, že zpřístupní program pro správu licencí, zákazník souhlasí tím, že do přiměřené lhůty provede jeho instalaci a začne jej používat. Zákazník může pořizovat kopie nebo provádět úpravy licencovaného softwarového výrobku pouze pro účely archivování nebo v případě, že se jedná o nezbytný úkon nutný pro oprávněné používání softwaru. Zákazník může používat tuto archivační kopii bez nutnosti úhrady dodatečné licence pouze tehdy, je-li primární systém nefunkční. Zákazník nesmí kopírovat licencovaný software prostřednictvím jakékoliv externí (veřejné) distribuční sítě ani jej jiným způsobem používat či zpřístupňovat. Licence, které umožňují používání prostřednictvím intranetu zákazníka, vyžadují omezení přístupu pouze pro autorizované uživatele. Zákazník nebude dále upravovat, analyzovat za účelem zjištění způsobu fungování, zpětně překládat, dekódovat, dekompileovat nebo vytvářet odvozená díla založená na jakémkoliv softwaru, ke kterému byla zákazníkovi poskytnuta licence na základě této smlouvy, ledaže by k tomu byl oprávněn na základě příslušného ustanovení, přičemž v tomto případě zákazník poskytne společnosti HPE přiměřené podrobné informace o těchto činnostech.
- 27. Doba trvání licence a ukončení.** Nebude-li výslovně stanoveno jinak, udělená licence je časově neomezená, to však za předpokladu, že pokud zákazník nebude dodržovat podmínky této smlouvy, společnost HPE může licenci na základě písemného oznámení ukončit. Ihned po ukončení nebo vypršení platnosti (v případě licence s omezenou dobou platnosti) zákazník buď zničí všechny kopie softwaru nebo je vrátí společnosti HPE, zákazník si však může ponechat jednu kopii výhradně pro účely archivace.
- 28. Převod licence.** Zákazník nesmí udělit dílčí licence, postoupit, převést, pronajmout nebo zapůjčit software nebo softwarovou licenci, vyjma případů schválených společností HPE. Softwarové licence značky HPE jsou obecně převoditelné na základě předchozího písemného souhlasu společnosti HPE a po uhrazení všech platných poplatků společnosti HPE. Po tomto převodu práva zákazníka vyprší a zákazník předá všechny kopie softwaru nabyvateli. Nabyvatel musí písemně potvrdit, že bude vázán platnými

licenčními podmínkami týkajícími se softwaru. Zákazník smí převádět firmware pouze na základě převodu souvisejícího hardwaru.

- 29. Plnění podmínek licence.** Společnost HPE může provádět kontrolu toho, zda zákazník plní licenční podmínky týkající se softwaru. Na základě přiměřeného oznámení může společnost HPE provést tuto kontrolu během obvyklé pracovní doby (příčemž náklady osoby provádějící kontrolu uhradí společnost HPE). Pokud kontrola odhalí, že byly uhrazeny nižší než stanovené částky, zákazník vzniklý rozdíl uhradí společnosti HPE. Bude-li zjištěno, že tyto nižší částky se o více než pět (5) procent liší od smluvní ceny, zákazník uhradí společnosti HPE náklady osoby provádějící kontrolu.
- 30. Důvěrnost.** S informacemi vyměněnými na základě této smlouvy bude zacházeno jako s důvěrnými, budou-li jako takové označeny nebo pokud by okolnosti jejich prozrazení mohly přiměřeně naznačovat, že by s nimi takto mělo být zacházeno. Důvěrné informace mohou být použity pouze pro účely plnění povinností nebo výkonu práv na základě této smlouvy a sdíleny se zaměstnanci, zástupci nebo dodavateli, kteří s nimi musí být pro tento účel seznámeni. Důvěrné informace budou chráněny s vynaložením přiměřeného stupně péče, aby bylo zabráněno jejich neoprávněnému použití nebo prozrazení po dobu 3 let ode dne převzetí nebo (jedná-li se o delší dobu) po takovou dobu, po kterou informace zůstávají důvěrné. Tyto povinnosti se nevztahují na informace, které: i) byly známy nebo se staly známými přijímající straně bez závazku důvěrnosti; ii) byly nezávisle vyvinuty přijímající stranou; nebo iii) je-li prozrazení vyžadováno zákonem nebo státním úřadem.
- 31. Osobní informace.** Každá strana bude plnit své příslušné závazky, které vznikají na základě platné legislativy upravující ochranu údajů. Společnost HPE nemá v úmyslu při poskytování služeb získat přístup k osobně identifikovatelným informacím ("OII") zákazníka. Pokud společnost HPE získá přístup k zákaznickovým OII uloženým v systému nebo zařízení zákazníka, tento přístup bude pravděpodobně náhodný a správcem těchto OII zůstane i nadále zákazník. Společnost HPE bude využívat jakékoliv OII, ke kterým má přístup, výhradně pro účely dodávky objednaných služeb.
- 32. Dodržování pravidel mezinárodního obchodu.** Výrobky a služby poskytované na základě těchto podmínek jsou určeny pro interní použití zákazníka a nikoliv pro jejich další komercializaci. Pokud zákazník vyváží, dováží nebo jiným způsobem přepravuje výrobky anebo dodávky poskytované na základě těchto podmínek, zákazník bude nést odpovědnost za dodržování všech platných zákonů a předpisů a za získání všech potřebných vývozních nebo dovozních povolení. Společnost HPE může pozastavit svoje plnění na základě této smlouvy v rozsahu, ve kterém to vyžadují zákony platící pro některou ze stran.
- 33. Limitace náhrady škody.** Nárok Zákazníka na náhradu škody způsobenou v souvislosti s touto Smlouvou, za kterou je společnost HPE zodpovědná bude omezený na povinnost HPE zaplatit přímou škodu (tedy škodu, která je bezprostředním a obvykle očekávaným důsledkem škodní události), a to do výše 1.000.000 USD nebo do výše ceny zaplacené Zákazníkem dle objednávky, podle toho, která částka je vyšší. Zákazník ani HPE nebudou povinni hradit ušlý příjem či zisk, náklady na prostoje, ztrátu nebo poškození dat nebo jakékoliv nepřímé, mimořádné nebo následné škody nebo náklady. Žádná ze smluvních stran neomezuje svou odpovědnost za neoprávněné použití duševního vlastnictví, smrt nebo újmu na zdraví způsobenou úmyslně nebo z nedbalosti, nebo jakoukoliv odpovědnost, která nemůže být vyloučena nebo omezena aplikovatelnými právními předpisy.



- 34. Spory.** V případě, že je zákazník nespokojen s jakýmkoliv výrobky nebo službami zakoupenými na základě těchto podmínek a nesouhlasí s řešením navrhovaným společností HPE, strany souhlasí s tím, že tuto záležitost neprodleně předají viceprezidentovi (nebo osobě zastávající obdobou pozici) ve svých příslušných organizacích za účelem smírného řešení, aniž by to narušovalo právo usilovat v pozdější době o právní prostředek nápravy.
- 35. Vyšší moc.** Žádná strana nebude nést odpovědnost za prodlení s plněním nebo za neplnění, ke kterému dojde z důvodů mimo jejich přiměřenou kontrolu, s výjimkou platebních povinností.
- 36. Ukončení.** Kterákoliv ze stran může ukončit tuto smlouvu na základě své písemné výpovědi v případě, že druhá strana neplní jakékoliv zásadní povinnosti a nenapraví toto porušení do přiměřené lhůty poté, co byla písemně upozorněna na toto porušení s uvedením příslušných podrobností. Pokud se některá strana stane platebně neschopnou, neschopnou plnit své závazky při jejich splatnosti, podá žádost o konkurz nebo je na ni vyhlášen konkurz nebo nucená správa nebo rozdělení majetku, druhá strana může ukončit tuto smlouvu a zrušit jakékoliv nesplněné závazky. Veškeré podmínky ve smlouvě, jejichž platnost na základě jejich povahy trvá i po ukončení nebo vypršení této smlouvy, zůstanou v účinnosti do jejich splnění a budou se vztahovat na příslušné právní nástupce a povolené nabyvatele obou stran.
- 37. Obecná ujednání.** Tato smlouva představuje úplné ujednání s ohledem na její předmět a nahrazuje veškerou případně existující předchozí komunikaci nebo ujednání. Změny této smlouvy budou provedeny pouze ve formě písemného dodatku podepsaného oběma stranami. Smlouva se bude řídit zákony státu, ve kterém má sídlo HPE nebo přidružená společnost HPE přejímající Objednávku, přičemž soudní pravomoc budou mít příslušné místní soudy, společnost HPE nebo přidružená společnost však může zahájit soudní řízení týkající se úhrady ve státě, ve kterém se nachází sídlo přidružené společnosti zákazníka, která Objednávku podala. Zákazník a společnost HPE se dohodly na vyloučení platnosti úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží. Nároky vznikající nebo uplatněné ve Spojených státech amerických se budou řídit zákony státu California, s vyloučením platnosti pravidel týkajících se volby a střetu práva.

PŘEHLED DOPLŇUJÍCÍCH ÚDAJŮ

Tento přehled doplňujících údajů uvádí dodatečné obecné požadavky a omezení, které se vztahují na nabídky podpory společnosti HPE podrobně uvedené v přehledech údajů o nabídce, s výjimkou těch, které dodává HPE Software.

1. ZPŮSOBILOST K POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- **Obecná způsobilost - hardwarová podpora.** Aby bylo možné získat způsobilost k poskytování podpory, hardwarové výrobky musí být v dobrém provozním stavu přiměřeně stanoveném společností HPE. Dále je nutné, aby způsobilé výrobky byly udržovány ve stavu, který je ve shodě s aktuální konfigurací stanovenou společností HPE a úrovněmi revizí.
- **Opětovné získání podpory.** Pokud v důsledku svého konání ztratíte oprávnění k poskytování podpory, společnost HPE vám může účtovat dodatečné poplatky za obnovení podpory nebo požadovat, abyste provedli příslušné aktualizace hardwaru nebo softwaru.



- **Použití servisních nástrojů chráněných vlastnickými právy.** Společnost HPE může požadovat, abyste používali určitý hardwarový anebo softwarový systém a programy pro diagnostiku a údržbu sítě ("servisní nástroje chráněné vlastnickými právy"), jakož i určité diagnostické nástroje, které mohou tvořit součást vašeho systému. Tyto servisní nástroje jsou a zůstanou výhradním vlastnictvím společnosti HPE a jsou poskytovány "tak, jak jsou". Servisní nástroje chráněné vlastnickými právy mohou být uloženy ve vašich systémech nebo na vašich pracovištích. Servisní nástroje chráněné vlastnickými právy můžete používat pouze během platného období poskytování podpory a pouze tak, jak to společnost HPE umožní, a nelze je prodávat, převádět, postupovat, zastavovat ani je jiným způsobem dávat do zástavy nebo přenechávat jiným osobám. Při ukončení poskytování podpory budou servisní nástroje chráněné vlastnickými právy vráceny nebo bude společnosti HPE umožněno si tyto nástroje vyzvednout. Vaší povinností dále bude:
 - umožnit společnosti HPE, aby servisní nástroje chráněné vlastnickými právy byly uloženy ve vašich systémech nebo na vašich pracovištích, a pomáhat společnosti HPE s jejich provozem;
 - instalovat tyto servisní nástroje, včetně instalace jakýchkoliv požadovaných aktualizací a opravných programů;
 - využívat služby elektronického přenosu dat pro účely informování společnosti HPE o událostech identifikovaných softwarem;
 - v případě potřeby zakoupit hardware umožňující vzdálené spojení pro systémy se vzdálenou diagnostickou službou; a
 - zajišťovat vzdálenou propojitelnost prostřednictvím odsouhlasené komunikační linky.

2. OMEZENÍ PODPORY

- **Lokální dostupnost podpory.** Některé nabídky, vlastnosti a pokrytí (a související výrobky) nemusí být dostupné ve všech státech nebo oblastech. Kromě toho může být poskytování podpory mimo platné oblasti pokryté společností HPE spojeno s úhradou cestovních poplatků, delšími časy odezvy, omezenou obnovou nebo závazky opravy a omezenou dobou pokrytí.
- **Podpora verze.** Nebude-li se společností HPE písemně dohodnuto něco jiného, bude společnost HPE s ohledem na nabídky služeb a výrobků, které nedodává HPE Software, poskytovat podporu pouze pro stávající a bezprostředně předcházející verzi softwaru značky HPE, za předpokladu, že je software značky HPE používán s hardwarem nebo softwarem obsaženým v konfiguracích stanovených společností HPE na určité úrovni verze. "Verze" znamená vydání softwaru, který obsahuje nové vlastnosti, zlepšení anebo údržbové aktualizace, nebo soubor revizí pro určitý software zabalených do jednoho celku, které jsou jako takové zpřístupněny našim zákazníkům.
- **Přemístění a dopad na podporu.** Neseme odpovědnost za přemístění jakýchkoliv výrobků, u kterých je poskytována podpora, přičemž toto přemístění podléhá lokální dostupnosti a změnám poplatků. Může být vyžadováno, aby společnost HPE byla s přiměřeným předstihem informována o požadavku zahájit po přemístění poskytování podpory. U výrobků je případné přemístění podmíněno rovněž splněním licenčních podmínek, které se na tyto výrobky vztahují.
- **Podpora více dodavatelů.** Společnost HPE poskytuje podporu i u vybraných výrobků s jinou značkou než HPE. Příslušné přehledy údajů budou uvádět dostupnost a úroveň pokrytí a v souladu s nimi bude podpora poskytována, a to bez ohledu na to, zda se na výrobky jiné značky než HPE vztahuje záruka. Společnost HPE může přerušit poskytování podpory u výrobků jiné značky než HPE v případě, že jí výrobce nebo poskytovatel licence přestal poskytovat podporu u těchto výrobků.
- **Úpravy.** Vaší povinností je umožnit společnosti HPE, a to bezplatně a na její žádost, aby prováděla úpravy výrobků, zlepšovala fungování, podporovatelnost a spolehlivost, nebo plnila právní požadavky.

3. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- **Přístup na pracoviště a k výrobku.** Vaší povinností je umožnit společnosti HPE přístup k výrobkům, u kterých je poskytována podpora, a případně odpovídající pracovní prostor a vybavení v rozumné



vzdálenosti od výrobků; využívání a přístup k informacím, zákaznickým zdrojům a vybavení přiměřeně označeným společností HPE za potřebné pro účely zajištění servisu výrobků; a další přístupové požadavky uvedené v příslušném přehledu údajů. V případě, že nebude poskytnut takovýto přístup mající za následek neschopnost společnosti HPE poskytovat podporu, společnost HPE bude oprávněna účtovat vám za telefonickou podporu servisní poplatky zveřejněné společností HPE. Vaší odpovědností bude odstranit veškeré výrobky, které nejsou zahrnuty do podpory, způsobem sděleným společností HPE, aby bylo společnosti HPE umožněno poskytovat podporu. V případě, že je poskytování podpory složitější vzhledem k výrobkům, které nejsou zahrnuty do podpory, společnost HPE vám bude účtovat za dodatečné práce servisní sazby zveřejněné společností HPE.

- **Licence.** Možnost zakoupit dostupnou produktovou podporu k výrobkům značky HPE máte pouze tehdy, jste-li schopni předložit důkaz dokládající, že jste právoplatně získali odpovídající licenci společnosti HPE k výrobkům, přičemž je zakázáno měnit nebo upravovat výrobky bez souhlasu společnosti HPE.
- **Dokumentace k softwarové podpoře a právo na kopírování.** Kopírování aktualizací dokumentace je možné pouze tehdy, pokud jste si zakoupili právo na jejich kopírování u souvisejících výrobků. Kopie musí obsahovat příslušnou ochrannou známku HPE a upozornění na autorská práva.
- **Zapůjčené předměty.** Společnost HPE si ponechává vlastnické právo k zapůjčeným předmětům a nebude nést riziko týkající se jejich ztráty nebo poškození v případě, že jsou tyto předměty dodány na základě rozhodnutí společnosti HPE jako součást hardwarové podpory nebo záručních služeb a budou vráceny společnosti HPE v okamžiku ukončení období zapůjčení, aniž by byly zatíženy zástavním právem či břemenem.
- **Hardwarová podpora: kompatibilní kabely a konektory.** Hardwarové výrobky, u kterých je poskytována podpora, budou propojeny za pomoci kabelů a konektorů (včetně případných vláknových optických kabelů a konektorů), které jsou kompatibilní se systémem, a to v souladu s provozním manuálem výrobce.
- **Zálohování dat.** Pro účely obnovení vašich ztracených nebo změněných souborů, dat nebo programů je nutné provozovat samostatný systém zálohování nebo postup, který není závislý na výrobcích, u kterých je poskytována podpora.
- **Dočasná řešení.** V době, ve které bude společnost HPE pracovat na vývoji trvalého řešení, budete implementovat dočasné postupy nebo řešení poskytnutá společností HPE.
- **Rizikové prostředí.** V případě, že používáte výrobky v prostředí, které je spojeno s potenciálním zdravotním či bezpečnostním rizikem pro zaměstnance nebo subdodavatele společnosti HPE, jste povinni o této skutečnosti informovat společnost HPE. Společnost HPE od vás může vyžadovat, aby udržování těchto výrobků probíhalo pod jejím dohledem, a může odložit poskytování služeb do okamžiku, kdy tato rizika odstraní.
- **Oprávněný zástupce.** Během poskytování podpory společností HPE na vašem pracovišti bude přítomen váš zástupce.
- **Seznam výrobků.** Vaší povinností je vytvořit, vést a aktualizovat seznam všech výrobků, u kterých je poskytována podpora, uvádějící: umístění výrobků, sériová čísla, systémové identifikátory určené společností HPE a úroveň pokrytí.
- **Osoby oprávněné k telefonátům do Centra řešení.** Vaší povinností je identifikovat přiměřený počet osob oprávněných k realizování telefonátů stanovený společností HPE a zákazníkem ("osoby oprávněné k telefonátům"), které mohou mít přístup do center poskytování telefonické podpory pro zákazníky společnosti HPE ("Centra řešení") nebo k online nástrojům pro poskytování pomoci.
- **Kvalifikace osob oprávněných k telefonátům do Centra řešení** Osoby oprávněné k telefonátům musí mít obecně dobré znalosti a technické schopnosti v oblasti systémové administrace, systémové správy a případně síťové administrace a správy a diagnostického testování. Společnost HPE může posoudit a s vámi prodiskutovat zkušenosti kterékoliv osoby oprávněné k telefonátům za účelem stanovení výchozí způsobilosti. V případě vzniku problémů během telefonátu do Centra řešení, které mohou být podle odůvodněného názoru společnosti HPE důsledkem skutečnosti, že tato osoba nemá obecné zkušenosti a vzdělání, je možné vás požádat o to, aby tato osoba byla

vyměněna. Všechny osoby oprávněné k telefonátům musí mít vhodný systémový identifikátor, který vám byl poskytnut při zahájení poskytování podpory. Centra řešení mohou poskytovat podporu v anglickém nebo místním jazyce, popř. obojím.

4. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- **Zrušení.** Objednávky týkající se podpory můžete zrušit nebo můžete z poskytování podpory vyloučit příslušné výrobky na základě svého písemného oznámení zaslaného s předstihem třiceti (30) dní, ledaže by bylo písemně sjednáno něco jiného. Společnost HPE může přerušit poskytování podpory u výrobků a určitých služeb týkajících se podpory, které již nejsou zahrnuty v nabídce podpory společnosti HPE, a to na základě svého písemného oznámení zaslaného s předstihem šedesát (60) dní, není-li písemně sjednáno něco jiného. V případě zrušení předplacené podpory z vaší strany vám společnost HPE vrátí poměrnou výši nevyužité předplacené podpory, v závislosti na jakýchkoliv omezeních nebo poplatcích za předčasné ukončení, které mohou být písemně stanoveny.
- **Stanovení cen.** S výjimkou předplacené podpory nebo v případě, že je písemně sjednáno něco jiného, může společnost HPE změnit ceny za poskytování podpory, a to na základě svého písemného oznámení zaslaného s předstihem šedesát (60) dní.
- **Doplňkové služby.** Za doplňkové služby poskytované společností HPE na vaši žádost, které nejsou zahrnuty ve vámi zakoupené podpoře, budou účtovány zveřejněné servisní sazby platné pro stát, ve kterém jsou služby poskytovány.
- **Náhradní díly.** Díly poskytované na základě hardwarové podpory mohou zahrnovat celé jednotky určené k výměně, nebo se může jednat o nové díly či díly funkčně srovnatelné s díly novými co do výkonnosti a spolehlivosti, na které je poskytována záruka jako za nové. Vyměněné díly se stávají vlastnictvím společnosti HPE, ledaže by společnost HPE neschválila něco jiného, přičemž zaplatíte veškeré platné poplatky.