



HPE UVJETI ZA PRUŽANJE PODRŠKE

- 1. Ugovorne strane.** Ovi uvjeti za pružanje usluga Podrške predstavljaju ugovor (dalje u tekstu „Ugovor”) kojim se regulira kupnja usluga podrške Hewlett-Packard navedenog u donjem odjeljku s potpisom (dalje u tekstu „HPE“) od strane dolje naznačenog korisnika (dalje u tekstu „Korisnik”).
- 2. Narudžbe. „Narudžba”** znači prihvaćena narudžba koja uključuje bilo koji Materijal za pružanje podrške koji ugovorne strane naznače kao dio ovih općih uvjeta bilo u obliku priloga bilo pozivom na iste (dalje u tekstu „Materijal za pružanje podrške”). Materijal za pružanje podrške može obuhvaćati (na primjer) popise proizvoda, specifikacije hardvera ili softvera, standardne ili ugovorene opise usluga, specifikacije i njihove dodatke, i radne naloge (SOW), objavljena jamstva i ugovore o razini usluge, te su dostupne korisniku u papirnatom obliku ili pristupom odgovarajućoj HPE-ovoj web stranici.
- 3. Predmet i izdavanje Narudžbe.** Ove Uvjete pružanja podrške Korisnik može upotrebljavati za pojedinačnu Narudžbu ili u okviru višestrukih Narudžbi. Osim toga, ovi uvjeti mogu se koristiti na globalnoj razini od strane „Povezanih društava“ ugovornih strana što znači od strane bilo kojeg subjekta koji kontrolira tu ugovornu stranu, koji je pod njezinom kontrolom ili koji je pod zajedničkom kontrolom te ugovorne strane. Ugovorne strane mogu potvrditi svoju suglasnost s ovim uvjetima bilo svojim potpisom na naznačenom mjestu na kraju ovih uvjeta bilo pozivom na ove Uvjete kupnje softvera. Povezana društva sudjeluju u primjeni ovih Uvjeta na način da upućuju narudžbe u kojima je naznačena isporuka proizvoda ili usluga u istoj zemlji u kojoj se nalazi HPE-ovo Povezano društvo koje prihvaća Narudžbu, s pozivom na ove Uvjete i specficiranjem bilo kojih dodatnih uvjeta ili izmjena koje odgovaraju lokalnim pravnim propisima ili poslovnoj praksi.
- 4. Narudžbe.** Korisnik može uputiti narudžbe HPE-u putem naše web stranice ili našeg korisničkog portala poštom ili faksom. U narudžbama se mora specificirati, ukoliko je to potrebno, rok isporuke. Ukoliko Korisnik produži rok isporuke postojeće Narudžbe preko devedeset (90) dana, ista će se smatrati novom narudžbom.
- 5. Cijene i porezi.** Cijene određuje HPE u pisanoj ponudi odnosno, u slučaju nepostojanja ponude, cijene su određene na našoj web stranici, specifičnom korisničkom portalu ili u HPE-ovom objavljenom cjeniku važećem na dan kada je narudžba upućena HPE-u. Ukoliko nije drugačije navedeno, cijene su izražene bez uključenih poreza, pristojbi i troškova (uključujući instalaciju, otpremu i rukovanje). Ukoliko je zakonom propisana obveza plaćanja poreza po odbitku, molimo da se obratite vašem HPE ovlaštenom predstavniku radi definiranja odgovarajućih postupaka.
- 6. Računi i plaćanje.** Korisnik je suglasan platiti sve iznose navedene na računima u roku od trideset (30) dana od dana HPE-ovog računa. HPE može obustaviti ili ukinuti ispunjenje neispunjenih narudžbi ili usluga podrške ukoliko Korisnik ne vrši plaćanja računa po dospijecu.
- 7. Usluge podrške.** HPE-ove usluge podrške opisuju se u odgovarajućem Materijalu za pružanje podrške, koji obuhvaća opis HPE-ove ponude, zahtjeve za podobnošću, ograničenja usluga te odgovornosti Korisnika, kao i podržane sustave istog.



8. **Podobnost.** HPE-ove usluge, podrška i jamstva ne pokrivaju zahtjeve koji mogu proizaći od:
1. neprimjerene uporabe i pripreme lokacije, neprimjernih uvjeta i okruženja lokacije ili druge neusklađenosti s Pratećim materijalom;
 2. izmjena ili pogrešnog održavanja sustava ili kalibriranja koje nije izvršio ili odobrio HPE;
 3. kvara ili funkcionalnih ograničenja softvera ili proizvoda koji nisu HPE-ovi, a koji imaju utjecaja na sustave koji su predmet HPE-ove podrške i usluga;
 4. štetnih programa (npr., virusa, crva, itd.), koje nije uveo HPE
 5. zlouporabe, nepažnje, nesretnog slučaja, šteta uslijed požara ili poplave, električnih smetnji, prijevoza od strane Korisnika, ili bilo kojeg drugog uzroka izvan HPE-ove kontrole.
9. **Zavisnosti.** HPE-ova sposobnost isporuke usluga uvjetovana je razumnom i pravovremenom suradnjm Korisnika, te točnošću i potpunošću informacija Korisnika koji su potrebni radi isporuke usluga.
10. **Nalozima za izmjenom.** Obje strane suglasne su da će odrediti svojeg projektnog predstavnika koji će vršiti funkciju glavne odgovorne osobe za upravljanje isporukom usluga i rješavanje problema koji nastanu. Za izmjenu opsega usluga ili predmeta isporuke potreban je nalog za izmjenom kojeg su potpisale obje ugovorne strane.
11. **Jamstvo za usluge.** Usluge se pružaju u skladu s općeprihvaćenom trgovačkom praksom i standardima. Korisnik je suglasan pružiti promptnu obavijest o bilo kakvim problemima vezano uz takve usluge, a HPE će ponovno pružiti uslugu koja nije pružena u skladu s tim standardima.
12. **Prava intelektualnog vlasništva.** Ovim se općim uvjetima ne prenose nikakva prava intelektualnog vlasništva. Korisnik daje HPE-u neisključivo, teritorijalno neograničeno, nenaplatno pravo odnosno ovlaštenje na pravima intelektualnog vlasništva koje je HPE-u i osobama koje HPE odredi potrebno radi pružanja naručenih usluga.
13. **Povreda prava intelektualnog vlasništva.** HPE će braniti Korisnika i/ ili ga namiriti u slučaju bilo kojeg zahtjeva kojim se tvrdi da HPE-ov proizvod ili usluga povređuje prava intelektualnog vlasništva treće osobe. HPE računa da ga Korisnik, bez odlaganja, obavijestiti o takvom zahtjevu i da će surađivati u našoj obrani. HPE može izmijeniti proizvod ili uslugu na način da isti više ne povređuje prava i da je istovjetan/a proizvodu ili usluzi koji/a povređuje prava, ili će Korisniku pribaviti licencu. Ukoliko takve opcije nisu dostupne, nadoknadit ćemo Korisniku iznos plaćen za takav proizvod u prvoj godini, ili nakon toga njegovu amortiziranu vrijednost ili, ako se radi o uslugama podrške, vrijednost bilo kojeg unaprijed plaćenog iznosa, ili, ako se radi o stručnim uslugama, plaćeni iznos. HPE ne odgovara za zahtjeve koji proizlaze iz ovlaštenog korištenja bilo kojeg proizvoda ili usluge.
14. **Čuvanje povjerljivih informacija.** Informacije razmijenjene temeljem ovog Ugovora tretiraju se kao povjerljive ako su označene kao povjerljive prilikom otkrivanja ili ako se s obzirom na okolnosti otkrivanja iste mogu razumno smatrati povjerljivima. Povjerljive informacije primatelj može koristiti samo u svrhu ispunjenja svojih obveza odnosno ostvarivanja svojih prava iz ovog Ugovora, te iste može podijeliti isključivo sa zaposlenicima, zastupnicima ili izvođačima koji trebaju znati te



informacije za navedene svrhe. Obveza čuvanja povjerljivosti informacija traje tri (3) godine od dana otkrivanja odnosno (ako traje duže) u razdoblju u kojem se predmetna informacija smatra povjerljivom. Obveze čuvanja povjerljivosti ne odnose se na informacije koje: i) su bile poznate ili postanu poznate primatelju bez obveze čuvanja povjerljivosti; ii) je primatelj nezavisno razvio; ili iii) koje je potrebno otkriti po nalogu državnog tijela odnosno temeljem zakona.

15. **Osobni podaci.** Svaka ugovorna strana je obvezna postupati u skladu sa svojim obvezama glede važećih zakona o zaštiti podataka. HPE ne namjerava imati pristup osobnim podacima Korisnika (dalje u tekstu „OP“) pri pružanju usluga. Ukoliko HPE ima pristup OP Korisnika takav je pristup slučajan te u svakom trenutku isti ima kontrolu nad svojim OP. HPE će OP kojima ima pristup koristiti strogo u svrhu isporuke naručenih usluga.
16. **Sukladnost s globalnom trgovinom.** Korisnik je suglasan da su usluge koje vam pružamo temeljem ovih uvjeta namijenjeni isključivo za internu upotrebu, a ne za daljnju komercijalizaciju. HPE može obustaviti ispunjenje obveza iz ovog Ugovora ako je to propisano zakonom koji se primjenjuje na bilo koju ugovornu stranu.
17. **Ograničenje odgovornosti.** HPE-ova odgovornost prema Korisniku po ovom Ugovoru ograničena je na iznos od 1.000.000 \$ (protuvrijednost u loklanoj valuti obračunata prema srednjem tečaju relevantne nacionalne banke) odnosno na iznos koji Korisnik treba platiti HPE-u temeljem narudžbe, ovisno koji je od navedenih iznosa veći. Niti Korisnik niti HPE neće odgovarati za izmaklu korist ili izgubljenu dobit, troškove isključenja, gubitak ili oštećenje podataka ili neizravne, posebne ili posljedične troškove ili štetu. Ova odredba ne ograničava odgovornost bilo koje strane za: neovlašteno korištenje intelektualnog vlasništva, smrt ili tjelesne ozljede uzrokovane nepažnjom, prijevarom, namjernom povredom ugovora, niti bilo kakvu odgovornost koja se ne može isključiti ili ograničiti temeljem mjerodavnog prava.
18. **Sporovi.** Ukoliko Korisnik nije zadovoljan s bilo kojom uslugom kupljenih temeljem ovih odredbi te se ne slaže s HPE-ovim predloženim rješenjem, oboje smo suglasni bez odlaganja uputiti spor potpredsjednicima naših organizacija radi njegovog sporazumnog rješavanja, što neće utjecati na pravo kasnijeg pribjegavanja drugim pravnim sredstvima.
19. **Viša sila.** Nijedna ugovorna strana nije odgovorna za zakašnjenje s izvršenjem ili neizvršenje svojih obveza uslijed razloga koji su izvan njene razumne kontrole, izuzev obveza plaćanja.
20. **Raskid.** Svaka ugovorna strana može raskinuti ugovor pisanom obavjesti u slučaju da druga strana ne ispuni svoje bitne obveze te propusti ispraviti povredu u razumnom roku nakon primitka pisane obavjesti o detaljima povrede. Ako bilo koja ugovorna strana postane insolventna, nije u mogućnosti platiti svoja dospjela dugovanja, pokrene stečajni postupak ili se nad njom pokrene stečajni postupak, dodijeljen joj je stečajni upravitelj ili njezinu imovinu preuzme treća osoba (na bilo koji drugi način osim onog koji je opisan u donjem članku 21), druga ugovorna strana može raskinuti ovaj Ugovor te poništiti bilo kakve neispunjene obveze. Bilo koji rokovi trajanja iz ovog Ugovora koji se po njihovoj prirodi nastavljaju nakon raskida ili isteka Ugovora ostaju na snazi do njihova ispunjenja te se primjenjuju na pravne slijednike i nositelje prava obiju ugovornih strana.



21. **Prijenos.** Ni jedna ugovorna strane neće prenijeti, delegirati ili prepustiti ovaj ugovor, djelomično ili u cijelosti, trećoj osobi bez prethodne pisane suglasnosti druge ugovorne strane. Međutim, HPE je ovlašten, uz uvjet prethodne pisane obavijesti, a bez suglasnosti Korisnika, prenijeti, prepustiti odnosno delegirati ovaj ugovor (djelomično ili u cijelosti) ("**Prijenos**") trećoj osobi u kontekstu promjene vlasničke strukture, restrukturiranja društva bilo koje vrste, uključujući bez ograničenja, spajanja, pripajanja, podjele, prodaje odnosno prodaje sve ili dijela svoje imovine ili druge slične transakcije između HPE-a i treće osobe koja se smatra stecateljem Prijenosa.
22. **Završne odredbe.** Ovaj Ugovor predstavlja cjelokupni sporazum u odnosu na predmetnu isporuku te stavlja izvan snage bilo koju postojeću prethodnu komunikaciju ili dogovore. Izmjene ovog Ugovora će se izvršiti isključivo u pisanim izmjenama i dopunama potpisanim od obje ugovorne strane. Na ovaj Ugovor se primjenjuje pravo zemlje u kojoj se nalazi HPE ili HPE-ovo povezano društvo koje prihvaća narudžbu te njegovi nadležni sudovi, ali HPE ili njegovo povezano društvo može pokrenuti spor radi naplate u zemlji u kojoj se nalazi Korisnikovo povezano društvo koje je poslalo narudžbu. Korisnik i HPE su suglasni da se ne primjenjuje Konvencija Ujedinjenih naroda o ugovorima za međunarodnu prodaju robe.

DODATNA SPECIFIKACIJA

Ova Dodatna specifikacija pruža dodatne opće zahtjeve i ograničenja koja se primjenjuju na HPE-ovu ponudu usluga podrške, detaljno navedene u specifikacijama ponude uz iznimku ponuda usluga podrške pruženih pomoću HPE-ovog softvera.

1. PODOBNOST USLUGE

- **Opća podobnost hardvera za pružanje usluga podrške.** Hardverski proizvodi moraju biti u dobrom operabilnom stanju koje HPE razumno odredi kako bi bili podobni za pružanje usluga podrške. Također morate održavati podobne proizvode na razini HPE-ovih najnovijih specificiranih konfiguracija i revizija.
- **Ponovna uspostava podrške.** Ako dozvolite da razdoblje pružanja usluga podrške istekne, HPE vas je ovlašten teretiti za dodatne troškove nastale zbog ponovne uspostave usluga podrške ili zahtijevati određenu nadogradnju hardvera i softvera.
- **Korištenje alata za pružanje usluga podrške.** HPE može zahtijevati da koristite određene hardverske i/ili softverske sustave i programe za mrežno dijagnosticiranje i održavanje („Alati za pružanje usluga podrške”) kao i određene alate za dijagnosticiranje koji mogu biti uključeni u sklopu vašeg sustava. Alati za pružanje usluga podrške jesu i ostatak će isključivo vlasništvo HPE-a, isporučuju se u viđenom stanju („as is”). Alati za pružanje usluga podrške mogu biti smješteni u vašem sustavu ili na vašoj lokaciji. Možete koristiti Alate za pružanje usluga podrške isključivo tijekom razdoblja važećeg pokrivača podrške i to isključivo na način koji je odobrio HPE te ne možete prodati, prenijeti, ustupiti, založiti, te na bilo koji drugi način opteretiti odnosno prenijeti Alate za pružanje usluga podrške. Po prestanku pružanja usluga podrške, vratit ćete Alate za pružanje usluga podrške ili ćete dozvoliti HPE-u da ukloni iste. Od vas se, također, zahtijeva da:
 - dopustite HPE-u da drži Alate za pružanje usluga podrške smještene u vašem sustavu odnosno na vašoj lokaciji, te da mu pomognete u njihovom izvođenju odnosno izvršavanju;



- instalirate Alate za pružanje usluga podrške, uključujući i instalaciju bilo koje zahtijevane poboljšane verzije kao i dopunjenog izdanja (*patches*);
- koristite mogućnosti elektronskog prijenosa podataka radi izvještavanja HPE-a o događajima koje je identificirao softver;
- ako se tako zahtijeva, a prema specifikaciji HPE-a, kupite hardver za daljinsko povezivanje za sustave s daljinskim dijagnosticiranjem;
- omogućite pristup sustavu na daljinu putem odobrene komunikacijske veze, te nemate ovlaštenja mijenjati, koristiti se reverznim inženjeringom, rastavljati, dekriptirati, dekomprimirati, te raditi prerade Alata za pružanje usluga podrške;
- Ukoliko na osnovu zakona imate zakonska prava izvršiti gore navedene izmjene, morate o tome prethodno u pisanom obliku izvijestiti HPE.

2. OGRANIČENJA USLUGA PODRŠKE

- **Mjesna (lokalna) dostupnost usluga podrške.** Moguće je da određene ponude, oblici i pokriće (kao i s njima povezani proizvodi) nisu dostupni u svim zemljama odnosno područjima. Osim toga, pružanje usluga podrške izvan važećeg HPE-ovog pokrića može biti uvjetovano plaćanjem putnih troškova, a na isto se može primjenjivati dulje vrijeme odziva, smanjene obveze vraćanja u prijašnje stanje (*restoration*) i popravljanja kao i smanjenja satnica pokrića (*coverage hours*).
- **Podržana verzija.** Osim ako HPE nije drukčije odobrio u pisanom obliku, i za one ponude koje nisu isporučene pomoću HPE-ovog softvera, HPE pruža usluge podrške isključivo za trenutnu verziju, kao i za verziju koja neposredno prethodi verziji HPE-ovog softvera, i pod uvjetom da se HPE-ov softver koristi s hardverom ili softverom iz konfiguracije koju je specificirao HPE na specificiranoj razini te verzije. „Verzija“ znači izdanje softvera koji sadržava nove osobine (*features*), poboljšanja, i/ili ažuriranja nastala kao rezultat podrške (*maintenance updates*), ili skup revizija za određen softver upakiranih u jedan entitet koji je kao takav učinjen dostupnim našim korisnicima.
- **Premještaj i utjecaj na usluge podrške.** Premještaj bilo kojih proizvoda na kojima se pružaju usluge podrške u vašoj je odgovornosti i podložno lokalnoj dostupnosti i promjenama naknade. Može se zahtijevati odgovarajuća prethodna obavijest HPE-u kako bi HPE mogao započeti s pružanjem usluga podrške nakon premještaja. Bilo kakav premještaj za proizvode je također podložan uvjetima licence takvih proizvoda.
- **Podrška proizvodima drugih proizvođača.** HPE pruža usluge podrške određenim proizvodima koji ne pripadaju HPE (Branded) Proizvodima. Relevantnom specifikacijom odredit će se dostupnost i razina pokrića te će se sukladno tome pružati usluga podrške, bez obzira da li su isti proizvodi pokriveni jamstvom ili ne. HPE može prestati pružati usluge podrške proizvodima koji nisu HPE-ovi (Branded) ukoliko proizvođač ili davatelj licence takvih proizvoda prestane davati podršku za iste.
- **Izmjene.** Dozvolit ćete, na HPE-ov zahtjev i bez dodatnih troškova, HPE-u izmjenu proizvoda kako bi se poboljšala njihova operabilnost, održavanost i pouzdanost ili pak dostigli zahtjevi utvrđeni zakonima i propisima.

3. OBVEZE KORISNIKA

- **Lokacija i dostupnost proizvoda.** Obvezujete se da ćete omogućiti HPE-u pristup proizvodima pokrivenim podrškom; i, ako je primjenjivo, korištenje odgovarajućeg radnog prostora i infrastrukture unutar razumne udaljenosti od proizvoda; pristup i korištenje podataka, korištenje korisnikovih potencijala i infrastrukture, u mjeri koju HPE razumno odredi potrebnom za servisiranje proizvoda, kao i druge pristupne zahtjeve opisane u relevantnoj specifikaciji. Ukoliko ne pružite zahtijevani pristup što rezultira nemogućnošću HPE-a da pruži uslugu



podrške, HPE vas je ovlašten teretiti za poziv pružanja podrške (*Support call*) sukladno objavljenom HPE-ovom cjeniku. Odgovorni ste za uklanjanje svakog proizvoda koji nije podoban za pružanje usluga podrške, prema HPE-ovoj uputi, kako bi omogućili HPE-u pružanje usluga podrške. Ukoliko je pružanje usluga podrške otežano zbog nepodobnih proizvoda, HPE vas je ovlašten teretiti za dodatni rad sukladno HPE-ovom objavljenom cjeniku.

- **Licence i Ažuriranja.** Možete nabaviti dostupnu podršku za HPE-ove proizvode samo ako možete predočiti dokumentaciju iz koje je razvidno da ste zakonito stekli odgovarajuću licencu za korištenje takvih HPE-ovih proizvoda te ne možete izvršiti nikakvu preinaku ili izmjenu proizvoda koju nije odobrio HPE u bilo koje doba. Vaše pravo korištenja ažuriranja sklopovsko programske opreme (firmware-a) i računalnih programa (software-a) („Ažuriranja“) koje ste dobili temeljem HPE Podrške ili jamstva ili koje Vam je na drugi način postalo dostupno jednakog je obujma kao i licenčna prava koja ste dobili za predmetni proizvod. Međutim, dodatno:
 - ne možete koristiti Ažuriranja radi pružanja usluga trećim osobama;
 - niste ovlašteni umnožavati, distribuirati, dalje prodavati ili davati podlicence trećim osobama na Ažuriranjima;
 - niste ovlašteni umnožavati Ažuriranja ili ih učiniti dostupnim na javnoj ili vanjsko distributivnoj mreži. To znači da niste ovlašteni umnožavati Ažuriranja proizvoda koji nisu pokriveni HPE Podrškom.
 - niste ovlašteni dopustiti pristup Ažuriranjima putem intraneta osim ako je to ograničeno ovlaštenim korisnicima;
 - niste ovlašteni umnožavati i raspačavati (distribuirati) Ažuriranja na uređajima koje HPE ne podržava;
 - ovlašteni ste napraviti jednu kopiju Ažuriranja za potrebe pohrane, ili ako je to preduvjet ovlaštenog korištenja;
 - niste ovlašteni mijenjati, koristiti se reverznim inženjeringom, rastavljati, dekriptirati, dekomprimirati i vršite prerade Ažuriranja. Ako temeljem zakona imate pravo na izvođenje gore navedenih radnji, dužni ste o tome prethodno obavijestiti HPE;
 - HPE je ovlašten u pisanom obliku raskinuti licencu na korištenje Ažuriranja ukoliko se ne ponašate s skladu s ovim uvjetima;
 - ukoliko dopustite trećim osobama da nastupaju u svojstvu vašeg zastupnika te u vaše ime učitavaju Ažuriranja koristeći se vašim Korisničkim ovlaštenjima, vi ste izričito i potpuno odgovorni za to da vaši zastupnici pristupe i preuzmu vaše obveze iz vašeg ugovora s HPE-om, uključujući i ove licenčne uvjete. Dodatno, sve strane moraju potpisati HPE-ov ugovor o zastupanju koji dozvoljava pristup takvim trećim osobama.
- **Dokumentacija za pružanje podrške za softver i pravo umnožavanja.** Možete napraviti preslike ažurirane dokumentacije ako ste za povezane proizvode stekli pravo umnožavanja. Preslike moraju uključivati i odgovarajuće HPE-ove žigove te oznake autorstva.
- **Unajmljeni dijelovi.** HPE zadržava pravo vlasništva, a na vama je rizik od gubitka i oštećenja unajmljenih dijelova ukoliko je iste HPE isporučio prema svojoj diskrecijskoj ocjeni, a kao dio usluga hardverske podrške ili jamstvenih usluga. Takvi unajmljeni dijelovi moraju se vratiti HPE-u po isteku razdoblja najma i to slobodni od svih tereta i zahtjeva.
- **Hardverska podrška: kompatibilni kablovi i konektori.** Povezat ćete hardverske proizvode pokrivene podrškom s kablovima i konektorima (uključujući i optičke žice, ako je moguće) koji su kompatibilni sa sustavom, sukladno proizvođačevom priručniku za rukovanje.
- **Sigurnosne kopije podataka.** Kako biste mogli rekonstruirati izgubljene odnosno izmijenjene datoteke, podataka ili programa, dužni ste održavati zaseban sustav sigurnosnog pohranjivanja podataka ili procedure koje nisu ovisne o proizvodima pokrivenima podrškom.
- **Privremena programska rješenja.** Dok HPE radi na trajnom rješenju, po zahtjevu HPE-a, implementirat ćete privremene procedure i programska rješenja (*workarounds*) koja vam HPE stavi na raspolaganje.



- **Opasna okolina.** Dužni ste izvijestiti HPE ukoliko proizvode koristite u okolini koja nosi potencijalnu opasnost za zdravlje i sigurnost HPE-ovih zaposlenika i podizvođača. HPE može od vas zahtijevati da držite takve proizvode pod nadzorom HPE-a, a može i odgoditi pružanje usluga dok ne otklonite takvu opasnost.
- **Ovlašteni predstavnik.** Ovlašteni predstavnik bit će prisutan kada HPE pruža usluge podrške na vašoj lokaciji.
- **Popis proizvoda.** Obvezni ste izraditi, održavati i ažurirati popis proizvoda koji su obuhvaćeni HPE-ovom uslugom podrške, uključujući: lokaciju proizvoda, serijski broj, identifikatore sustava koje je naznačio HPE te razinu pokrivača.
- **Ovlašteni pozivatelji Centra za rješavanje problema.** Odredit ćete razuman broj pozivatelja na način utvrđen od strane HPE-a i Korisnika ("Ovlašteni pozivatelji") koji mogu pristupiti HPE-ovom korisničkom pozivnom centru ("Centri za rješavanje problema" ili "*Solution Centers*") ili alatima za pružanje pomoći online.
- **Kvalifikacije pozivatelja Centra za rješavanje problema.** Ovlašteni pozivatelji moraju općenito biti upućeni te moraju pokazivati tehničke sklonosti prema administriranju sustava, upravljanju sustavom, te, ukoliko je potrebno, mrežnom administriranju i mrežnom upravljanju kao i testnim dijagnostičiranjima. HPE može pregledati te s vama prodiskutirati iskustvo bilo kojeg Ovlaštenog pozivatelja kako bi utvrdio početnu podobnost istog. Ukoliko se pojave problemi tijekom poziva Centru za rješavanje problema koji, prema HPE-ovoj razumnoj ocjeni, mogu biti rezultat nedostatka općeg iskustva, kao i nedostatka obuke pojedinog Ovlaštenog pozivatelja, od vas se može zahtijevati da zamijenite takvog Ovlaštenog pozivatelja. Svi Ovlašteni pozivatelji moraju imati odgovarajući identifikator sustava na način na koji utvrdi HPE početkom pružanja podrške. HPE može pružati usluge podrške na engleskom i/ili na lokalnom(im) jeziku(cima).
- **HIPAA Korisnici.** Izjavljujete da niste Pokriveni entitet (Covered Entity) ili Poslovni suradnik (Business Associate) prema Zakonu SAD-a o prenosivosti i dostupnosti zdravstvenog osiguranja (HIPAA) definiciji, te da nećete stvarati, primati, održavati ili prenositi zaštićene podatke o zdravstvenom stanju. Ukoliko smatrate da ste Pokriveni entitet ili Poslovni suradnik, suglasni ste da ćete o time obavijestiti HPE te da će strane pregovarati zajednički prihvatljiv Ugovor s poslovnim suradnikom.

4. OPĆE ODREDBE

- **Otkaz.** Osim ako nije drukčije dogovoreno u pisanom obliku, ovlašteni ste otkazati svoje narudžbe za pružanjem usluga podrške ili na drugi način izbrisati proizvode obuhvaćene podrškom iz svoje narudžbe uz otkazni rok od šezdeset (60) dana koji se daje u pisanom obliku, ako prodate ili prestanete koristiti opremu koja je obuhvaćena podrškom, ili se vrši zamjena opreme koja je obuhvaćena podrškom novijom HPE opremom. HPE zadržava pravo provesti reviziju vaše instalirane baze proizvoda radi provjere sukladnosti s ovom odredbom. Ukoliko nije drugačije ugovoreno u pisanom obliku, HPE može prestati pružati usluge podrške kao i druge posebne usluge podrške koje više nisu uključene u HPE-ovu ponudu usluga podrške, i to uz otkazni rok od šezdeset (60) dana. Ukoliko otkazete usluge podrške koje ste unaprijed platili, HPE će izvršiti povrat razmjernog dijela unaprijed plaćenih usluga podrške koje nije pružio pod uvjetima drugih ograničenja i uz naknadu troškova prijevremenog raskida koji će se utvrditi u pisanom obliku.
- **Određivanje cijena.** Osim u slučaju unaprijed plaćenih usluga podrške ili ako je drukčije navedeno u pisanom obliku, HPE je ovlašten promijeniti cijene uslugama podrške uz pisanu obavijest šezdeset (60) dana prije promjene cijena.
- **Dodatne usluge.** Dodatne usluge koje HPE pruži na vaš zahtjev, a koje nisu uključene u kupljeni paket usluga podrške obračunavat će se po važećem objavljenom cjeniku usluga za državu u kojoj se one pružaju.



- **Zamjenski dijelovi.** Dijelovi koji se isporučuju u okviru usluga hardverske podrške mogu biti kompletne zamjenske jedinice, ili potpuno novi ili funkcionalno jednaki novima u izvedbi i pouzdanosti te pokriveni jamstvom kao da su novi. Zamijenjeni dijelovi postaju vlasništvo HPE-a, osim ako HPE ne dogovori drukčije, a vi platite važeću naknadu.
- **Čišćenje medija.** Vi ste odgovorni za pravilno čišćenje odnosno uklanjanje podataka s proizvoda koji se moraju zamijeniti ili vratiti HPE-u u sklopu popravka kako biste osigurali zaštitu svojih podataka. Za više informacija o Vašoj odgovornosti, pogledajte https://www.HPE.com/us/en/home.html?xdomain=HPE_us_en_header_call-out.
- **Revizija.** HPE može izvršiti reviziju vaše usklađenosti s ovim uvjetima (prema odredbi „Licence i Ažuriranja“). Po prethodnoj obavijesti upućenoj u razumnom roku, HPE može izvršiti reviziju tijekom redovnog radnog vremena (troškove revizije snosi HPE). Ukoliko se tijekom revizije korištenja licenciranog softvera utvrdi da plaćate prenisku licenčnu naknadu, tada ste dužni HPE-u podmiriti razliku između plaćene i dugovane licenčne naknade. Ukoliko premalo plaćen iznos prijelaz 5% ugovorene cijene, dužni ste HPE-u nadoknaditi trošak revizije.