



PODMIENKY SPOLOČNOSTI HPE PRE ZÁKAZNÍKOV - PODPORA

- 1. Zmluvné strany.** Tieto podmienky predstavujú zmluvu (ďalej ako „**Zmluva**“), ktorou sa riadi predaj služieb podpory od entity Hewlett Packard Enterprise, ktorej identifikačné údaje sú uvedené v podpisovej sekcii nižšie (ďalej ako „**HPE**“) zákazníkovi, ktorého identifikačné údaje sú uvedené v podpisovej sekcii nižšie alebo zákazníkovi, ktorému je určená ponuka odkazujúca na tieto podmienky (ďalej ako „**Zákazník**“).
- 2. Objednávky.** „**Objednávka**“ znamená prijatá (akceptovaná) objednávka vrátane prípadnej sprievodnej dokumentácie, ktorú strany pripoja v prílohe k objednávke alebo na ňu uvedú odkaz (ďalej ako „**Sprievodná dokumentácia**“). Sprievodná dokumentácia môže obsahovať (napríklad) zoznam podporovaných produktov, špecifikáciu hardvéru alebo softvéru, popisy štandardných alebo vyjednaných služieb, tabulkové zoznamy, ako aj ich doplnky, popisy práce (Statement of Work „**SOW**“), zverejnené záruky a dohodnuté úrovne služieb, pričom táto dokumentácia môže byť dostupná Zákazníkovi v tlačenej verzii, alebo tým, že mu bude umožnený prístup k nej na HPE web stránke.
- 3. Rozsah a predloženie Objednávky.** Tieto podmienky môžu byť použité Zákazníkom buď pre vystavenie samostatnej Objednávky alebo ako rámcové podmienky pre viaceré Objednávky. Okrem toho, tieto podmienky môžu byť použité na globálnej úrovni Pridruženými osobami zmluvných strán (ďalej ako „**Pridružená osoba**“), čím sa rozumie entita, ktorá je ovládaná zmluvnou stranou alebo ktorú ovláda zmluvná strana, alebo ktorú v spojení s inými ovláda zmluvná strana. Zmluvné strany potvrdia svoj súhlas s týmito podmienkami buď podpísaním týchto podmienok v podpisovej sekcii, alebo vystavením Objednávky na plnenia podľa HPE ponuky odvolávajúcej sa na tieto Podmienky. Pridružené osoby môžu participovať na Zmluve podľa týchto podmienok vystavením objednávky, špecifikujúcej miesto dodania služieb v krajine, v ktorej sídli HPE Pridružená osoba, ktorá Objednávku prijme; a odvolávajúcej sa na tieto podmienky, prípadne špecifikujúcej dodatočné podmienky alebo zmeny vyžadované lokálnym právnym poriadkom alebo obchodnou praxou.
- 4. Dohodnutie Objednávky.** Zákazník môže predložiť Objednávku prostredníctvom HPE internetovej stránky, portálu určeného zákaznikom, alebo poštou, faxom alebo emailom. Ak je to primerané, Objednávka musí uvádzať dátum dodania služby. V prípade, že Zákazník predĺži dodáciu lehotu služby existujúcej Objednávky na viac ako deväťdesiat (90) dní, táto Objednávka sa bude považovať za novú Objednávku.
- 5. Ceny a dane.** Ceny budú vo výške stanovenej HPE v písomnej ponuke alebo v prípade, že neexistuje písomná ponuka, budú platiť ceny uvedené na HPE internetovej stránke, zákazníckom portáli alebo v zverejnené cenníkové ceny HPE, platné v čase predloženia Objednávky HPE. Pokiaľ nie je stanovené inak, ceny sú uvedené bez daní, ciel a poplatkov (napr. za na montáž, dopravu a manipuláciu). V prípade, že zákon vyžaduje zaplatiť daň vyberanú zrážkou, obráťte sa prosím na zástupcu HPE, ktorý má na starosti objednávky, aby ste prerokovali náležité postupy.
- 6. Faktúry a platba.** Zákazník súhlasí, že zaplatí všetky fakturované sumy do tridsiatich (30) dní od dátumu vystavenia faktúry HPE. HPE môže pozastaviť alebo zrušiť plnenie otvorených Objednávok alebo služieb, ak Zákazník nezplatí splatné peňažné pohľadávky HPE.
- 7. Služby podpory.** Služby podpory HPE budú popísané v Sprievodnej dokumentácii, ktorá bude obsahovať popis ponuky HPE, požiadavky na spôsobilosť, obmedzenia služby a povinnosti Zákazníka, ako aj systémy Zákazníka, na ktoré budú poskytované služby podpory.



- 8. Spôsobilosť.** Závazky HPE týkajúce sa služieb, podpory a záruk sa nevzťahujú na požiadavky vyplývajúce z:
1. nevhodného použitia, nevhodnej prípravy miesta inštalácie, nevhodných podmienok miesta alebo prostredia, alebo iného nesúladu s platnou Sprievodnou dokumentáciou,
 2. úprav alebo nesprávnej údržby systému alebo kalibrácia nevykonanej alebo neschválenej HPE,
 3. poruchou alebo funkčnými obmedzeniami akéhokoľvek softvéru nedodaného spoločnosťou HPE alebo výrobku vplývajúceho na systémy, ohľadom ktorých HPE poskytuje podporu alebo služby;
 4. malware (vírusu, wormu), ktorý nebol zavedený zo strany HPE,
 5. zneužitia, zanedbania, nehody, požiaru či poškodením vodou, elektrickými výkyvmi, prepravou zabezpečenou Zákazníkom alebo ďalších skutočností, ktoré sú mimo kontroly HPE.
- 9. Súčinnosť.** Schopnosť HPE dodať služby závisí na poskytnutí primeranej a včasnej súčinnosti Zákazníkom a od presnosti a úplnosti informácií potrebných od Zákazníka za účelom dodania služieb.
- 10. Požiadavky na zmeny.** Každá zo zmluvných strán vymenuje zástupcu projektu, ktorý bude pôsobiť ako hlavný kontakt pri riadení poskytovania služieb a pri riešení prípadných sporných otázok. Požiadavky na zmenu rozsahu služieb alebo výstupov budú vyžadovať podpísanie Požiadavky na zmenu obidvomi zmluvnými stranami.
- 11. Vykonanie služieb.** Služby budú vykonané s náležitou odbornou starostlivosťou. Zákazník je povinný bezodkladne informovať HPE, ak služby neboli tak vykonané a HPE také služby znovu poskytne.
- 12. Práva duševného vlastníctva.** Na základe tejto Zmluvy nedochádza k žiadnemu prevodu akýchkoľvek práv duševného vlastníctva. Zákazník udeľuje HPE nevýhradné, na celom svete platné, bezplatné právo a licenciu k akémukoľvek duševnému vlastníctvu, ktoré potrebuje HPE a jej poverené osoby, aby mohli vykonávať objednané služby.
- 13. Porušenie práv duševného vlastníctva.** HPE bude chrániť a/alebo urovná akékoľvek nároky voči Zákazníkovi založené na tvrdení, že služby dodané na základe tejto Zmluvy, nesúce značku HPE porušuje právo duševného vlastníctva tretej strany, ak Zákazník okamžite upozorní HPE na takýto nárok a poskytne HPE potrebnú súčinnosť. HPE môže modifikovať dotknuté služby tak, aby tieto neporušovali dotknuté právo a boli v podstatných častiach ekvivalentné dotknutej službe, alebo môže pre Zákazníka získať zodpovedajúcu licenciu. V prípade, že tieto alternatívy neprichádzajú do úvahy, HPE Zákazníkovi poskytne náhradu zostatok akejkoľvek vopred uhradenej sumy za podporu alebo cenu zaplatenú za odborné služby. HPE nebude niesť zodpovednosť za nároky, ktoré sú dôsledkom neautorizovaného použitia služieb.
- 14. Povinnosť mlčanlivosti.** S informáciami vymenenými medzi stranami na základe tejto Zmluvy sa bude zaobchádzať ako s dôvernými, ak v čase sprístupnenia boli označené ako dôverné, alebo ak by okolnosti ich sprístupnenia mohli primerane naznačovať, že s nimi má byť takto zaobchádzané. Dôverné informácie môže prijímajúca strana použiť iba na účely plnenia svojich povinností alebo pri výkone svojich práv podľa tejto Zmluvy a môžu byť zdieľané len s tými zamestnancami, zástupcami alebo dodávateľmi, ktorí ich potrebujú poznať za takým účelom. Dôverné informácie budú primerane chránené pred ich nedovoleným používaním alebo sprístupnením najmenej tri (3) roky odo dňa ich sprístupnenia alebo aj dlhšie – dokiaľ príslušné informácie majú dôverný charakter. Tieto povinnosti sa nevzťahujú na informácie, ktoré: (i) sú alebo sa stali známymi prijímajúcej strane bez porušenia povinnosti mlčanlivosti; alebo (ii) sú nezávisle vyvinuté prijímajúcou stranou; (iii) ak je sprístupnenie vyžadované na základe zákona alebo právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu štátnej správy.



- 15. Osobné údaje.** Každá strana bude plniť svoje relevantné povinnosti vyplývajúce jej z aplikovateľných právnych predpisov na ochranu osobných údajov. HPE nezamýšľa mať pri poskytovaní služieb prístup k informáciám umožňujúcim identifikáciu osoby (ďalej ako „osobné údaje“ alebo tiež „OÚ“). V rozsahu, v akom má HPE prístup k Zákazníkovým OÚ uloženým na systéme alebo zariadení Zákazníka, je tento prístup pravdepodobne náhodný a Zákazník zostáva po celý čas prevádzkovateľom Zákazníkových OÚ. HPE môže použiť akékoľvek OÚ, ku ktorým má prístup, výhradne na účely dodania objednaných služieb.
- 16. Dodržiavanie zásad globálneho obchodovania.** Služby, dodané na základe tejto Zmluvy sú určené na vaše interné použitie a nie na ďalšie komerčné účely. HPE je oprávnená poskytovať plnení podľa tejto Zmluvy pozastaviť v rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi aplikovateľnými na ktorúkoľvek zo strán.
- 17. Obmedzenie náhrady škody.** Nárok Zákazníka na náhradu škody spôsobenej v súvislosti s touto zmluvou, za ktorú je zodpovedná HPE, bude obmedzený na povinnosť HPE nahradiť priamu škodu (teda škodu, ktorá je bezprostredným a obvykle očakávaným dôsledkom škodnej udalosti), a to do výšky 1.000.000 USD alebo do výšky ceny zaplatenej Zákazníkom podľa Objednávky, podľa toho, ktorá čiastka je vyššia. Zákazník ani HPE nebudú povinní hradiť ušlý príjem alebo zisk, náklady na prestoje, stratu alebo poškodenie údajov alebo akékoľvek nepriame, mimoriadne alebo následné škody alebo náklady. Žiadna zo zmluvných strán neobmedzuje svoju zodpovednosť za neoprávnené použitie duševného vlastníctva, smrť alebo škodu na zdraví spôsobenú úmyselne alebo z nedbanlivosti, alebo akúkoľvek zodpovednosť, ktorá nemôže byť vylúčená alebo obmedzená aplikovateľnými právnymi predpismi.
- 18. Spory.** Ak Zákazník nie je spokojný s akýmikoľvek službami dodanými podľa tejto Zmluvy a nesúhlasí s navrhovaným riešením zo strany HPE, obe strany súhlasia, že takýto problém bude okamžite eskalovaný viceprezidentom (alebo ekvivalentným manažérom) v našich organizáciách za účelom priateľského urovnania bez toho, aby bolo dotknuté právo pokúšať sa neskôr o súdnu pomoc.
- 19. Vyššia moc.** Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie alebo neplnenie spôsobené okolnosťami mimo jej primeranú kontrolu, a to aj v prípade, že taká udalosť nastala v čase, keď je zmluvná strana v omeškaní. Uvedené sa neuplatní na platobné povinnosti.
- 20. Ukončenie Zmluvy.** Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu písomným odstúpením, len ak druhá strana nesplní povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy a také neplnenie nenapraví v primeranej lehote poskytnutej v písomnej výzve na nápravu. Ak sa zmluvná strana stane insolventnou, neschopnou platiť dlhy včas, podá alebo bol na ňu podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo reštrukturalizácie, nútená správa alebo prevod jej majetku, druhá strana môže zrušiť akékoľvek nesplnené záväzky okamžitou výpoveďou zmluvy. Akékoľvek podmienky v tejto Zmluvy, ktoré svojou povahou majú trvať aj po skončení tejto Zmluvy, zostávajú v plnej platnosti a budú sa aplikovať na prípadných nástupcov zmluvných strán.
- 21. Všeobecne.** Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu o predmete tejto Zmluvy a nahrádza akúkoľvek predchádzajúcu komunikáciu alebo dohody, ktoré môžu existovať. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy môžu byť urobené len formou písomného dodatku podpísaného obidvoma zmluvnými stranami. Táto Zmluva sa bude riadiť právom krajiny, v ktorej má sídlo HPE alebo HPE Pridružená osoba, ktorá akceptovala Objednávku a súdy takej krajiny budú rozhodovať spory podľa tejto Zmluvy. HPE alebo HPE Pridružená osoba však bude oprávnená predložiť spor týkajúci sa platieb v takej krajine, v ktorej má sídlo Pridružená osoba Zákazníka, ktorá vystavila Objednávku. Zákazník a HPE súhlasia, že Dohovor OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru sa na túto Zmluvu nebude aplikovať. Nároky vzniknuté v USA sa budú riadiť právom štátu California s vylúčením kolíznych noriem.