



USLOVI DRUŠTVA HPE U VEZI SA KLIJENTIMA

- 1. Strane.** Ovi uslovi predstavljaju ugovor („**Ugovor**“) koji reguliše kupovinu proizvoda i usluga od pravnog lica Hewlett Packard Enterprise naznačenog u delu za potpisivanje u daljem tekstu („**HPE**“) od strane Klijenta, dole naznačenog pravnog lica („**Klijent**“).
- 2. Porudžbine.** „**Porudžbina**“ označava prihvaćenu porudžbinu uključujući i sav propratni materijal koji strane naznače kao uključen, bilo prilaganjem ili putem pozivanja na isti („**Propratni materijal**“). Propratni materijal može da uključuje (na primer) liste proizvoda, specifikacije hardvera ili softvera, opise standardnih ili dogovorenih usluga, informativne listove i dopune istih, kao i specifikacije usluga (SU), objavljene garancije i ugovore o nivou usluge, i može biti dostupan Klijentu u štampanoj verziji ili putem pristupa određenom HPE sajtu na internetu.
- 3. Obim odredbi i plasiranje porudžbina.** Klijent može da koristi ove odredbe za plasiranje jedne porudžbine ili kao okvir za višestruke porudžbine. Uz to, ove odredbe mogu na globalnoj osnovi da koriste i „**Povezana lica**“ strane, odnosno bilo koje pravno lice pod kontrolom neke strane, koje kontroliše neku stranu ili koje je pod zajedničkom kontrolom sa nekom stranom. Strane mogu da potvrde svoju saglasnost sa ovim odredbama ili potpisivanjem na naznačenom mestu na kraju ili pozivanjem na ove odredbe na porudžbinama. Povezana lica učestvuju na osnovu ovih odredbi tako što plasiraju porudžbine u kojima se precizira isporuka proizvoda ili usluge u istoj državi u kojoj se nalazi HPE povezano lice koje prihvata porudžbinu, uz pozivanje na ove odredbe, i preciziranje bilo kojih dodatnih odredbi ili izmena usled lokalnih zakona ili poslovnih praksi.
- 4. Način plasiranja porudžbina.** Klijent može da plasira porudžbine kod HPE putem našeg sajta na Internetu, portala za konkretnog korisnika, pismom ili faksom. Ako je primenjivo, u porudžbinama mora da bude naveden datum za isporuku. Ako Klijent produži datum isporuke za neku postojeću porudžbinu na više od devedeset (90) dana, to će se smatrati novom porudžbinom. Klijent može da otkáže porudžbinu za hardver bez dodatnog troška najkasnije pet (5) radnih dana pre datuma slanja.
- 5. Cene i porezi.** Cene će biti one koje je HPE naveo pisanim putem, ili, ako nema pismene ponude, onda će to biti one koje su navedene na našem sajtu na Internetu, portalu za konkretnog korisnika ili u objavljenom cenovniku HPE u vreme kada je konkretna porudžbina dostavljena HPE-u. Cene ne uključuju poreze, takse i naknade (uključujući naknadu za instalaciju, slanje i rukovanje) osim u slučaju da je u ponudi drugačije naznačeno. Ako postoji zakonska obaveza plaćanja nekog poreza po odbitku, molimo da kontaktirate vašeg HPE predstavnika za porudžbine da biste razmotrili prikladne procedure. HPE će posebno naplatiti razumne gotovinske troškove, kao što su putni troškovi načinjeni prilikom pružanja profesionalnih usluga.
- 6. Fature i plaćanje.** Klijent je saglasan da plati sve fakturisane iznose u roku od trideset (30) dana od datuma fakture HPE-a. HPE može da odloži ili otkáže ispunjavanje neispunjenih porudžbina ili usluga ukoliko Klijent ne izvrši plaćanje o dospeću istog.
- 7. Vlasništvo.** Rizik od oštećenja ili gubitka, kao i vlasništvo na hardverskim proizvodima, po isporuci prelazi na Klijenta ili na lice koje Klijent odredi. Ukoliko je to zakonom dozvoljeno, HPE zadržava prava vlasništva nad prodatim proizvodima dok isplata ne bude izvršena u celosti.



8. **Isporučka.** HPE će uložiti sve komercijalno razumne napore da blagovremeno isporučuje proizvode. HPE može da odabere da isporučuje softver i povezane informacije u vezi sa proizvodima/licencama putem elektronskog prenosa ili putem preuzimanja sa Interneta.
9. **Instalacija.** Ako HPE vrši i instalaciju uz kupovinu proizvoda, HPE smernice o lokaciji (koje se mogu dobiti na zahtev) će navesti šta Klijent treba da obezbedi. HPE će izvršiti svoju standardnu instalaciju i proceduru testiranja radi potvrde izvršenja instalacije.
10. **Usluge podrške.** HPE usluge podrške biće opisane u primenjivom propratnom materijalu, koji sadrži opis HPE-ove ponude, uslova za kvalifikovanje, ograničenja usluga i obaveza Klijenta, kao i podržane sisteme Klijenta.
11. **Kvalifikovanje.** HPE-ove obaveze pružanja podrške i garancija ne pokrivaju zahteve nastale na osnovu:
 1. neodgovarajućeg korišćenja, pripreme lokacije, ili uslova na lokaciji ili u životnoj sredini, ili druge neusklađenosti sa primenjivim propratnim materijalom;
 2. modifikacija ili nepravilnog održavanja sistema ili kalibracije koju nije izvršio ili odobrio HPE;
 3. kvara ili funkcionalnih ograničenja bilo kojeg softvera ili proizvoda koji nije HPE-ov a koji kvar ili funkcionalna ograničenja utiču na sisteme koji primaju podršku od HPE-a;
 4. malvera (tj. virusa, crva itd.) koji nije doneo HPE; ili
 5. zloupotrebe, nemara, nesrećnog slučaja, štete od požara ili poplave, električnih smetnji, prevoza od strane Klijenta, ili drugih uzroka koji nisu pod kontrolom HPE-a.
12. **Profesionalne usluge.** HPE će isporučiti sve naručene IT usluge u vezi sa konsultacijama ili obukom ili druge usluge, kako je navedeno u primenjivom propratnom materijalu.
13. **Prihvatanje profesionalnih usluga.** Postupak prihvatanja (ako ga ima) će biti opisan u primenjivom propratnom materijalu, biće primenjiv samo na precizirane rezultate rada i neće biti primenjiv na ostale proizvode ili usluge koje HPE pruža.
14. **Zavisnosti.** Sposobnost HPE-a da isporuči usluge zavisice od razumne i blagovremene saradnje Klijenta i od tačnosti i potpunosti informacija koje će nam biti potrebne od Klijenta da bismo mogli da isporučimo usluge.
15. **Nalozi za promenu.** Obe strane su saglasne da svako od nas imenuje zastupnika za projekat koji će biti glavna kontakt osoba za upravljanje isporukom usluga i rešavanje pitanja koja bi se mogla pojaviti. Za zahteve za promenu obima usluga ili rezultata rada biće potreban nalog za promenu koji su potpisale obe strane.
16. **Garancije za proizvode.** Svi hardverski proizvodi robne marke HPE pokriveni su HPE izjavama o ograničenoj garanciji koje se daju uz proizvode ili vam se na drugi način stavljaju na raspolaganje. Garancije za hardver počinju da teku od dana isporuke ili od završetka instalacije od strane HPE, ako je primenjivo, ili (ukoliko Klijent odloži instalaciju od strane HPE-a), najkasnije 30 dana od datuma isporuke. Proizvodi koji nisu robne marke HPE podležu garancijama koje daje odgovarajuće treće lice isporučilac.



- 17. Garancije za softver.** HPE garantuje da će njegovi softverski proizvodi robne marke HPE u svim bitnim pogledima biti u skladu sa svojim specifikacijama i u vreme isporuke neće imati nikakav malver. HPE garancije za softverske proizvode počinju da teku od dana isporuke i, ukoliko nije drugačije naznačeno u propratnom materijalu, traju devedeset (90) dana. HPE ne garantuje da će rad softverskih proizvoda biti bez zastoja ili bez grešaka niti da će softverski proizvodi raditi u hardverskim i softverskim kombinacijama osim onih koje je HPE odobrio u svom propratnom materijalu.
- 18. Garancije za usluge.** U pružanju usluga koriste se opšte priznate komercijalne prakse i standardi. Klijent je saglasan da dostavi blagovremeno obaveštenje o svakom problemu u vezi sa uslugama u tom smislu, i HPE će ponovo pružiti svaku uslugu koja ne ispunji navedeni standard.
- 19. Usluge sa rezultatima rada.** Ako su u propratnom materijalu uz usluge definisani konkretni rezultati rada, HPE garantuje da će ti rezultati rada u bitnom smislu biti u skladu sa svojim pisanim specifikacijama u periodu od 30 dana nakon isporuke istih. Ako Klijent obavesti HPE o neusklađenosti u tom smislu u navedenom periodu od 30 dana, HPE će bez odlaganja modifikovati predmetne rezultate rada ili Klijentu nadoknaditi naknade koje je Klijent platio za te rezultate rada a Klijent će tada vratiti te rezultate rada HPE-u.
- 20. Zahtevi po osnovu garancije za proizvode.** Kada primimo valjan zahtev po osnovu garancije za neki HPE softverski ili hardverski proizvod, HPE će ili popraviti predmetni kvar ili zameniti proizvod. Ako HPE ne bude u mogućnosti da izvrši popravku ili zameni proizvod u razumnom vremenskom roku, klijent će imati pravo na povraćaj punog iznosa nakon što proizvod bez odlaganja vrati HPE-u (ako je u pitanju hardver) ili nakon pismene potvrde Klijenta da je relevantni softverski proizvod uništen ili trajno onеспособljen za korišćenje. HPE će platiti troškove slanja popravljenog ili zamenjenog proizvoda Klijentu a Klijent će biti odgovoran za povratno slanje proizvoda HPE-u.
- 21. Pravni lekovi.** U ovom ugovoru su navedeni svi pravni lekovi za zahteve po osnovu garancija. U meri dozvoljenoj zakonom, HPE isključuje sve ostale garancije.
- 22. Prava nad intelektualnom svojinom.** Ovim ugovorom ne dolazi ni do kakvog prenosa prava vlasništva ni nad kojom intelektualnom svojinom. Klijent dodeljuje HPE-u neekskluzivno, globalno, bez nadoknade pravo i licencu za svu intelektualnu svojinu koja je potrebna da bi HPE i lica koja HPE odredi mogli da pruže naručene usluge. Ako HPE stvori neke rezultate rada posebno za Klijenta i kao takve ih identifikuje u propratnom materijalu, HPE ovime dodeljuje Klijentu globalnu, neekskluzivnu, u potpunosti plaćenu i bez nadoknade licencu za reprodukovanje i interno korišćenje kopija rezultata rada.
- 23. Kršenje prava nad intelektualnom svojinom.** HPE će braniti i/ili izmiriti ma koje zahteve prema Klijentu kojima se navodno tvrdi da neki proizvod ili usluga robne marke HPE dostavljena na osnovu ovog ugovora krši prava nad intelektualnom svojinom nekog trećeg lica. HPE će se oslanjati na to da će ga Klijent odmah obavestiti o zahtevu i saradivati sa našom odbranom. HPE može da modifikuje proizvod ili uslugu tako da više ne krše tuđa prava nad intelektualnom svojinom a da budu u bitnom smislu ekvivalentni, ili možemo da nabavimo licencu. Ako te opcije ne budu na raspolaganju, mi ćemo Klijentu vratiti iznos koji je platio za predmetni proizvod tokom prve godine ili amortizovanu vrednost nakon toga, ili, za usluge podrške, ostatak nekog avansno uplaćenog



iznosa, ili, za profesionalne usluge, iznos koji je plaćen. HPE ne snosi odgovornost za zahteve na osnovu neovlašćenog korišćenja proizvoda ili usluga. Ovaj odeljak je takođe primenjiv i na rezultate rada koji su kao takvi identifikovani u primenjivom prapratnom materijalu, s tim što HPE ne snosi odgovornost za zahteve nastale na osnovu sadržaja ili dizajna rezultata rada, ukoliko je predmetni sadržaj ili dizajn dostavio Klijent.

- 24. Dodeljivanje licenci.** HPE dodeljuje Klijentu neekskluzivnu licencu za korišćenje one verzije ili izdanja softvera robne marke HPE koja je navedena u porudžbenici. Dozvoljeno korišćenje je samo za interne potrebe (a ne za dalju komercijalizaciju), i podleže konkretnim informacijama o licenciranju softvera koje se nalaze u softverskom proizvodu ili prapratnom materijalu uz proizvod. Za softver koji nije robne marke HPE, korišćenje se reguliše uslovima licenci odgovarajućih trećih lica isporučilaca.
- 25. Ažurirane verzije.** Klijent može da poruči nove verzije softvera, nova izdanja ili ažuriranje održavanja (“**Ažurirane verzije**”), ako ih ima, odvojeno ili kroz HPE ugovor o podršci softvera. Dodatne licence ili naknade će možda biti primenjive na te ažurirane verzije ili na korišćenje softvera u ažuriranom okruženju. Ažurirane verzije podležu uslovima licenci koje su na snazi u vreme kada ih HPE stavi Klijentu na raspolaganje.
- 26. Licencna ograničenja.** HPE može da nadgleda korišćenje/licencna ograničenja iz daljine, i ako HPE stavi na raspolaganje program za upravljanje licencama, Klijent je saglasan da ga instalira i koristi u razumnom vremenskom periodu. Klijent može da pravi kopije ili adaptacije licenciranog softverskog proizvoda samo za potrebe arhiviranja ili kada to predstavlja bitan korak u ovlašćenom korišćenju softvera. Klijent može da koristi tu arhivsku kopiju bez plaćanja dodatne licence samo kada originalni sistem postane nesposoban za rad. Klijent ne sme da kopira licencirani softver na bilo koju javnu eksternu distribuiranu mrežu niti da ga koristi ili stavi na raspolaganje preko bilo koje takve mreže. Licence koje dozvoljavaju korišćenje preko Klijentovog intraneta zahtevaju ograničeni pristup samo od strane ovlašćenih korisnika. Uz to, Klijent neće vršiti modifikacije, reverzni inženjering, demontažu, dešifrovanje, dekompanjling ili izvedene radove ni nad kojim softverom koji je Klijentu licenciran pod ovim ugovorom osim u slučaju da je to dopušteno zakonom, u kom slučaju će Klijent dati HPE-u razumno detaljne informacije u vezi sa tim aktivnostima.
- 27. Trajanje i raskid licence.** Ukoliko nije drugačije navedeno, dodeljena softverska licenca će biti trajna, pod uslovom da ukoliko Klijent ne bude postupao u skladu sa odredbama ovog Ugovora, HPE može da raskine licencu po slanju pismenog obaveštenja. Odmah po raskidu licence, ili u slučaju licence sa ograničenim trajanjem, po isteku iste, Klijent će ili uništiti sve kopije softvera ili ih vratiti HPE-u, s tim što Klijent može da zadrži jednu kopiju softvera isključivo za potrebe arhiviranja.
- 28. Prenos licence.** Klijent ne sme da podlicencira, ustupi, prenese, iznajmi ili preda u zakup softver ili licencu za softver osim kako to dopušta HPE. Licence za softver robne marke HPE su generalno prenosive uz prethodno pisano ovlašćenje HPE-a i plaćanje svih primenjivih naknada HPE-u. Posle takvog prenosa, Klijentova prava prestaju i Klijent će preneti sve kopije softvera na primaoca. Primaoc mora pismenim putem da pristane da bude obavezan primenjivim uslovima licence za softver. Klijent može da prenese firmver samo posle prenosa sa njim povezanog hardvera.



- 29. Postupanje u skladu sa licencom.** HPE može da proverava da li Klijent postupa u skladu sa uslovima licence za softver. Nakon blagovremene najave, HPE može da sprovede ovakvu proveru u toku redovnog radnog vremena (pri čemu će takva provera biti o trošku HPE-a). Ako se tokom bilo koje provere otkriju nedovoljne uplate, tada će Klijent platiti HPE-u za takve nedovoljne uplate. Ako otkrivene nedovoljne uplate prelaze pet (5) posto od ugovorne cene, Klijent će nadoknaditi HPE-u troškove sprovedene provere.
- 30. Poverljivost.** Informacije razmenjene na osnovu ovog ugovora će se smatrati poverljivima ako su tako označene u vreme otkrivanja, ili ako bi bilo razumno smatrati ih poverljivima s obzirom na okolnosti otkrivanja. Poverljive informacije se mogu koristiti samo za potrebe izvršenja obaveza ili ostvarivanja prava po ovom ugovoru, i mogu se deliti zaposlenima, agentima ili podugovaračima koji imaju potrebu da budu upoznati sa tim poverljivim informacijama u tu svrhu. Poverljive informacije će se zaštititi primenom razumnog stepena pažnje da bi se sprečilo neovlašćeno korišćenje ili otkrivanje istih u periodu od tri godine nakon datuma njihovog otkrivanja ili (ako je duže) onoliko dugo koliko predmetne informacije budu bile poverljive. Ove obaveze poverljivosti ne odnose se na informacije koje: i) su bile poznate ili postanu poznate strani koja prima poverljive informacije bez obaveze čuvanja poverljivosti; ii) su nezavisno razvijene od strane koja prima informacije; ili iii) čije otkrivanje zahteva neki državni organ ili zakon.
- 31. Lični podaci.** Svaka strana će postupati u skladu sa svojim obavezama na osnovu primenjivih zakona o zaštiti podataka. HPE ne namerava da ima pristupa Klijentovim podacima kojima se ličnost može identifikovati ("PLI") prilikom pružanja usluga. Ukoliko HPE bude imao pristupa Klijentovim PLI uskladištenim u Klijentovom sistemu ili uređaju, taj pristup će verovatno biti slučajan i Klijent će i dalje biti rukovalac Klijentovih PLI u svakom trenutku. HPE će koristiti PLI kojima ima pristupa isključivo za potrebe isporuke naručenih usluga.
- 32. Korišćenje od strane savezne vlade SAD.** Ako vam je softver licenciran radi korišćenja prilikom izvršavanja podugovora ili primarnog ugovora sa Vladom SAD, Klijent je saglasan da u skladu sa FAR 12.211 i 12.212, komercijalni kompjuterski softver, dokumentacija i tehnički podaci za komercijalne artikle budu licencirani u skladu sa standardnom komercijalnom licencom HPE-a.
- 33. Postupanje u skladu sa globalnom trgovinom.** Proizvodi i usluge obezbeđeni po ovim uslovima su za Klijentovo interno korišćenje i da nisu za dalju komercijalizaciju. Ako Klijent bude izvezio, uvezio ili na drugi način vršio prenos proizvoda i/ili rezultata rada isporučenih na osnovu ovih uslova, Klijent će biti odgovoran za postupanje u skladu sa primenjivim zakonima i propisima i za pribavljanje svih potrebnih izvoznih ili uvoznih dozvola. HPE može privremeno da obustavi izvršavanje po ovim uslovima u meri u kojoj to bude zahtevano zakonima primenjivim na bilo koju od strana.
- 34. Ograničenje odgovornosti.** Odgovornost HPE-a prema Klijentu na osnovu ovog ugovora ograničena je na iznos od \$1.000.000 ili iznos koji Klijent treba da plati HPE-u za konkretnu porudžbinu, koji bude viši. Ni Klijent ni HPE neće snositi odgovornost za izgubljene prihode ili dobit, troškove nastale usled privremenog prestanka rada, gubitak ili oštećenje podataka ili indirektno, posebne ili posledične troškove ili štete. Ova odredba ne ograničava odgovornost nijedne od strana u slučaju: neovlašćenog korišćenja intelektualne svojine, smrti ili telesne povrede uzrokovane

njihovim nemarom, prevarnim radnjama, namernim otkazivanjem ugovora, niti odgovornost koja se u skladu sa primenjivim pravom ne može isključiti niti ograničiti.

35. **Sporovi.** Ako Klijent nije zadovoljan nekim proizvodom ili uslugama kupljenim pod ovim uslovima i ne slaže se sa rešenjem koje je HPE predložio, i jedni i drugi smo saglasni da bez odlaganja prosledimo pitanje potpredsedniku (ili ekvivalentnom direktoru) svako u svojoj organizaciji, radi mirnog rešenja bez uticaja na pravo naknadnog ostvarivanja zakonskog pravnog leka.
36. **Viša sila.** Nijedna strana neće snositi odgovornost za kašnjenje u ispunjenju niti za neispunjenje u slučaju uzroka koji su van razumne kontrole te strane, izuzimajući obaveze plaćanja.
37. **Raskid.** Svaka strana ima pravo da pismenim putem raskine ovaj ugovor ukoliko druga strana ne ispuni neku od svojih bitnih obaveza i ne ispravi tu povredu u razumnom roku nakon pismenog obaveštenja o detaljima takvog neispunjenja. Ukoliko bilo koja strana postane nelikvidna, u nemogućnosti da plati svoje dugove o dospeću istih, pokrene ili se protiv nje pokrene stečajni postupak ili postavi prinudni upravnik ili prenos aktive (osim ukoliko je to potrebno na osnovu dole navedenog člana 38), druga strana ima pravo da raskine ovaj ugovor i da otkáže sve neispunjene obaveze. Sve odredbe ugovora koje po svojoj prirodi ostaju na snazi i nakon raskida ili isteka ugovora ostaće na snazi dok se ne ispune i odnosiće se i na sledbenike strana i na lica na koja je dozvoljeno ustupanje.
38. **Ustupanje.** Nijedna strana neće ustupiti, delegirati niti preneti ovaj ugovor, u potpunosti ili delom, bez prethodne pismene saglasnosti druge strane. Međutim, uz obavezu davanja pismenog obaveštenja o tome, HPE može bez saglasnosti Klijenta da ustupi, prenese ili delegira ovaj Ugovor u potpunom ili delimičnom „Ustupanju“, saglasno promeni kontrole, poslovnom restrukturiranju bilo koje vrste, uključujući, bez ograničenja, spajanje, odvajanje, deljenje, prodaju suštinski celokupne ili dela svoje aktive ili putem drugih sličnih transakcija, licu koje stiče takvo Ustupanje.
39. **Opšte odredbe.** Ovj ugovor predstavlja naš celokupan sporazum u vezi sa predmetom istog i zamenjuje sve prethodne komunikacije ili ugovore koji bi mogli da postoje. Modifikacije ugovora mogu se vršiti samo putem pisanih izmena koje potpisuju obe strane. Ugovor se reguliše zakonima zemlje HPE-a ili HPE povezanog lica koje prihvata porudžbinu i sudovi te zemlje će imati nadležnost. Međutim, HPE ili njegovo povezano lice mogu da pokrenu tužbu za plaćanje u zemlji u kojoj se nalazi povezano lice Klijenta koje je plasiralo porudžbinu. Klijent i HPE su saglasni da konvencija Ujedinjenih Nacija o ugovorima za međunarodnu prodaju robe neće biti primenjiva.

DOPUNSKI INFORMATIVNI LIST

Ovaj Dopunski informativni list navodi dodatne opšte zahteve i ograničenja primenjiva na HPE-ove ponude za podršku, koji su detaljno navedeni u informativnim listovima za svaku konkretnu ponudu, osim onih ponuda za podršku koje daje HPE Softver.

1. ZAHTEVI ZA KVALIFIKOVANJE ZA USLUGU

- **Podrška za hardver-Opšti zahtevi za kvalifikovanje.** Hardverski proizvodi moraju biti u dobrom radnom stanju, kako to razumno utvrdi HPE, da bi se kvalifikovali za plasiranje pod podršku. Uz to morate kvalifikovane proizvode da održavate na najnovijoj konfiguraciji i nivou revidiranosti koji HPE bude propisao.



Broj/evi ugovora ukoliko je/su potreban/ni:

HP:.....

Klijent:.....

Datum stupanja na snagu (ako je primenjivo):.....

Trajanje (ako je primenjivo):.....

- **Povratak na podršku.** Ako dopustite da podrška istekne, HPE može da vam naplati dodatnu naknadu da bi se podrška ponovo pružala ili da zahteva od vas da sprovedete izvesne prelaske na novije verzije hardvera ili softvera.
- **Korišćenje vlasničkih alatki.** HPE može od vas da zahteva da koristite određene programe za dijagnostiku i održavanje hardvera i/ili softverskog sistema i mreže ("Vlasničke alatke"), kao i određene alatke za dijagnostiku koji bi mogli biti uključeni kao sastavni deo vašeg sistema. Vlasničke alatke jesu i ostaće isključivo vlasništvo HPE-a, i stavljaju se na raspolaganje „u viđenom stanju“. Vlasničke alatke mogu se nalaziti na vašim sistemima ili sajtovima. Vlasničke alatke možete da koristite samo tokom primenjivog perioda Podrške, i to samo kako je dopustio HPE, i ne smete da prodate, prenesete, ustupite, založite ili na bilo koji način opteretite ili otuđite Vlasničke alatke. Po prekidu Podrške, vi ćete vratiti Vlasničke alatke ili dozvoliti HPE-u da ukloni te Vlasničke alatke. Takođe treba da:
 - Dopustite HPE-u da Vlasničke alatke ostavi na vašim sistemima ili sajtovima, i pomognete HPE-u u njihovom korišćenju;
 - Instalirate Vlasničke alatke, uključujući i instalaciju svih potrebnih ažuriranih verzija i pečeva;
 - Koristite mogućnost elektronskog prenosa podataka da biste obavestili HPE o slučajevima koje softver otkrije;
 - Ako se to od vas zatraži, kupite hardver za konekciju na daljinu koji HPE precizira za sisteme sa uslugom dijagnostike na daljinu; i
 - Obezbedite mogućnost konekcije na daljinu preko odobrene komunikacione linije.
 - Ne smete da modifikujete, vršite reverzni inženjering, rastavljate, vršite dekompilaciju, dekompilirate ili pravite izvedene radove iz Vlasničkih alatki. Ako imate imperativno pravo da to učinite na osnovu zakona, morate pismenim putem da obavestite HPE pre nego što naćinite takve modifikacije.

2. OGRANIĆENJA PODRŠKE

- **Lokalna dostupnost podrške.** Neke ponude, karakteristike i pokrća (kao i povezani proizvodi) možda neće biti dostupni u svim državama ili oblastima. Uz to, pružanje podrške izvan primenjivih oblasti HPE pokrća možda će biti podložno plaćanju putnih troškova, dužim periodima čekanja, smanjenoj mogućnosti oporavka ili popravke, kao i smanjenju broja sati u okviru pokrća.
- **Podrška za konkretnu verziju.** Ako se HPE nije pismenim putem drugaćije saglasio, i za one ponude koje ne isporučuje HPE Softver, HPE obezbeđuje samo podršku za trenutnu verziju i za neposredno prethodnu verziju softvera robne marke HPE, i to pod uslovom da se softver robne marke HPE koristi sa hardverom ii softverom ukljućenim u konfiguracije koje je HPE precizirao na nivou precizirane verzije. „Verzija“ oznaćava izdanje softvera koje sadrži nove karakteristike, poboljšanja i/ili ažuriranja u smislu održavanja, ili za određeni softver, zbirku revizija koje su upakovane u jednu celinu i koja je, kao takva, stavljena na raspolaganje našim klijentima.
- **Preseljenje i uticaj istog na Podršku.** Preseljenje bilo kojeg proizvoda pod podrškom je vaća odgovornost i podleže lokalnoj dostupnosti i promeni naknada. Moglo bi biti potrebno da unapred obavestite HPE o preseljenju, i to u razumnom roku, da bi podrška mogla da počne nakon preseljenja. Za proizvode, svako preseljenje takođe podleže licencnim odredbama za takve proizvode.
- **Podrška za proizvode razlićitih dobavljaća.** HPE obezbeđuje podršku za određene proizvode koji nisu robne marke HPE. Relevantni informativni list sadrćaće informacije o dostupnosti i nivoima pokrća i podrška će se pružati u skladu sa tim, bilo da su proizvodi koji nisu robne marke HPE pod garancijom ili ne. HPE može da prestane da pruža podršku za



Broj/evi ugovora ukoliko je/su potreban/ni:

HP:.....

Klijent:.....

Datum stupanja na snagu (ako je primenjivo):.....

Trajanje (ako je primenjivo):.....

proizvode koji nisu robne marke HPE ako proizvođač ili lice koje daje licencu prestane da pruža podršku za iste.

- **Modifikacije.** Dopustićete HPE-u na HPE-ov zahtev, i to bez dodatnog troška, da modifikuje proizvode da bi poboljšao rad, mogućnost podrške i pouzdanost, ili da bi proizvod uskladio sa zakonskim zahtevima.

3. ODGOVORNOSTI KLIJENTA

- **Pristup sajtu i proizvodima.** Obezbedićete HPE-u pristup proizvodima koji su pokriveni podrškom, a ukoliko je primenjivo i odgovarajućem radnom prostoru i kapacitetima u razumnoj udaljenosti od proizvoda, pristup informacijama i pravo korišćenja istih, klijentovim resursima i kapacitetima za koje HPE razumno bude utvrdio da su potrebni radi servisiranja proizvoda, kao i druge zahteve u smislu pristupa koji su opisani u odgovarajućem informativnom listu. Ukoliko takav pristup ne obezbedite, i usled toga HPE ne bude u mogućnosti da pruži podršku, HPE će imati pravo da vam naplati dolazak radi pružanja podrške po objavljenom cenovniku HPE-a za pružanje usluga. Vi ste odgovorni za uklanjanje svih proizvoda koji nisu kvalifikovani za podršku, kako vas HPE bude obavestio, da bi HPE mogao da pruži podršku. Ukoliko je pružanje podrške otežano zbog proizvoda koji nisu kvalifikovani za podršku. HPE će vam naplatiti dodatni rad po objavljenom cenovniku HPE-a za pružanje usluga.
- **Licence i ažurirane verzije.** Možete da kupujete raspoloživu podršku za proizvode za proizvode robne marke HPE samo ako možete da dostavite dokaze da ste na zakonit način stekli odgovarajuću HPE licencu za te proizvode, i nemate pravo da menjate ili modifikujete te proizvode ni u kom trenutku ukoliko vas HPE nije za to ovlastio. Vaše pravo da koristite ažurirane verzije firmvera i softvera („Ažurirane verzije“) dostavljene na osnovu HPE Podrške ili garancije ili na drugi način stavljene vama na raspolaganje istog je trajanja kao i vaša licenca za proizvod na koji se odnose. Međutim, uz to:
 - Ne smete da koristite Ažurirane verzije za pružanje usluga trećim licima
 - Ne smete da pravite kopije i distribuirate, preprodajete ili podlicencirate Ažurirane verzije trećim licima
 - Ne smete da pravite kopije Ažuriranih verzija niti da ih stavite na raspolaganje na javnu ili eksternu mrežu. To znači da ne smete da pravite kopije Ažuriranih verzija za proizvode koji nisu pod podrškom od HPE-a.
 - Ne smete da omogućite pristup Ažuriranim verzijama na intranetu ako pristup nije ograničen samo na ovlašćene korisnike.
 - Ne smete da pravite kopije Ažuriranih verzija i distribuirate ih na uređajima koji nisu podržani od strane HPE-a.
 - Smete da napravite samo jednu kopiju Ažuriranih verzija za potrebe arhiviranja ili kada je to neophodan korak u ovlašćenom korišćenju.
 - Ne smete da modifikujete, vršite reverzni inženjering, rastavljate, vršite dekompiraciju, dekompirirate ili pravite izvedene radove iz Ažuriranih verzija. Ako imate imperativno pravo da to učinite na osnovu zakona, morate pismenim putem da obavestite HPE pre nego što načinite takve modifikacije,
 - HPE može da raskine vašu licencu za korišćenje Ažuriranih verzija nakon pismenog obaveštenju o raskidu ako ne budete postupali u skladu sa ovim odredbama.
 - Ako ovlastite neko treće lice da postupa kao vaš zastupnik i da preuzima Ažurirane verzije u vaše ime, koristeći vaše pravo, vi ste strogo i u celosti odgovorni za poštovanje odredbi ugovora između vas i HPE-a od strane tog zastupnika, uključujući ove odredbe o licenciranju. Uz to, sve strane moraju da zaključe HPE-ov ugovor o zastupanju da bi se omogućio takav pristup od strane trećeg lica.



Broj/evi ugovora ukoliko je/su potreban/ni:

HP:.....

Klijent:.....

Datum stupabnja na snagu (ako je primenjivo):.....

Trajanje (ako je primenjivo):.....

- **Dokumentacija za podršku za softver i pravo na pravljenje kopija.** Imate pravo da napravite kopiju ažurirane verzije dokumentacije samo ako ste stekli pravo da napravite kopiju iste za povezane proizvode. Kopije moraju da sadrže odgovarajući HPE žig i obaveštenje o autorskom pravu.
- **Uređaji ustupljeni na korišćenje.** HPE zadržava pravo vlasništva a vi snosite rizik od gubitka ili oštećenja za uređaje ustupljene na korišćenje ukoliko su ustupljeni po odluci HPE-a kao deo podrške za hardver ili usluga u vezi sa garancijom i takvi uređaji se vraćaju HPE-u bez zaloge ili drugog tereta na kraju perioda na koji su ustupljeni na korišćenje.
- **Podrška za hardver: Kompatibilni kablovi i konektori.** Hardverske proizvode koji su pokriveni podrškom povezaćete koristeći kablove i konektore (uključujući i optičke kablove ako je primenjivo) koji su kompatibilni sa sistemom prema proizvođačevom uputstvu za korišćenje.
- **Rezervne kopije podataka.** Da biste mogli da rekonstruišete svoje izgubljene ili promenjene datoteke, podatke ili programe, morate da održavate poseban sistem ili proceduru za rezervne kopije koji ne zavisi od proizvoda koji su pod podrškom.
- **Privremena rešenja.** Ako to HPE od vas zatraži, implementiraćete privremene procedure ili rešenja koja vam obezbedi HPE dok HPE bude radio na stalnom rešenju.
- **Opasno okruženje.** Obavestićete HPE ako koristite proizvode u okruženju koje predstavlja potencijalnu opasnost po zdravlje ili bezbednost HPE-ovih zaposlenih ili pod-izvođača. HPE bi mogao od vas da zatraži da takve proizvode održavate pod nadzorom HPE-a i može privremeno da odloži pružanje usluge dok vi ne otklonite takve opasnosti.
- **Ovlašćeni predstavnik.** Jedan vaš predstavnik će biti prisutan dok HPE bude pružao podršku kod vas.
- **Lista proizvoda.** Napravićete, održavaćete i ažuriraćete listu svih proizvoda pod podrškom uključujući lokaciju proizvoda, serijske brojeve, systemske identifikatore koje je HPE dodelio, i nivoa pokriva.
- **Ovlašćeni pozivnici centra za rešenja.** Treba da imenujete razuman broj pozivnika, kako utvrde HPE i Klijent („Ovlašćeni pozivnici“), koji će imati pravo da pristupaju pozivnim centrima HPE-a za pružanje podrške klijentima („Centri za rešenja“) ili alatkama za pomoć na internetu.
- **Kvalifikacije pozivnika centra za rešenja.** Ovlašćeni pozivnici moraju dobro da poznaju oblasti i da pokažu tehničku osposobljenost u oblastima administracije sistema, upravljanje sistemom, i, ako je primenjivo, administracije i upravljanje mrežom i dijagnostičkog testiranja. HPE može da izvrši uvid i sa vama razmotri iskustvo svakog Ovlašćenog pozivnika da bi utvrdio inicijalnu kvalifikovanost. Ako se tokom poziva Centru za rešenja jave pitanja koja se, po razumnom mišljenju HPE-a, možda javljaju usled nedostatka opšteg iskustva i obuke Ovlašćenog pozivnika, možda će se od vas zatražiti da zamenite tog Ovlašćenog pozivnika. Svi Ovlašćeni pozivnici moraju da imaju odgovarajući systemski identifikator koji vam je HPE dodelio prilikom iniciranja podrške. Centri za rešenja mogu da pružaju podršku na engleskom ili na lokalnom jeziku, ili na oba jezika.
- **HIPAA klijenti.** Izjavljujete da niste Pokriveno lice ili Poslovni saradnik na osnovu američkog Zakona o prenosivosti i odgovornosti zdravstvenog osiguranja (HIPAA), i da nećete kreirati, primati, voditi ili prenositi zaštićene zdravstvene informacije. Ako utvrdite da ste Pokriveno lice ili Poslovni saradnik, saglasni ste da obavestite HPE, i strane su saglasne da dogovore obostrano prihvatljiv Ugovor za poslovne saradnike.

4. OPŠTE ODREDBE

- **Otkazivanje.** Možete da otkazujete naloge za podršku ili da brišete proizvode iz podrške uz otkazni rok od šezdeset (60) dana, ako nije drugačije dogovoreno pismenim putem, ako prodate ili prestanete da koristite opremu koja je obuhvaćena podrškom, ili se vrši zamena opreme koja je obuhvaćena podrškom novijom HPE opremom. HPE zadržava pravo da sprovede reviziju instalirane baze proizvoda Korisnika radi provere usaglašenosti sa ovom



Broj/evi ugovora ukoliko je/su potreban/ni:

HP:.....

Klijent:.....

Datum stupabnja na snagu (ako je primenjivo):.....

Trajanje (ako je primenjivo):.....

odredbom. HPE može da prestane da pruža podršku za proizvode i konkretne usluge podrške koje nisu više uključene u HPE-ovu ponudu za podršku uz otkazni rok od šezdeset (60) dana u pisanom obliku, ako nije drugačije dogovoreno pismenim putem. Ako otkazete avansno plaćenu podršku, HPE će vam refundirati proporcionalni iznos za neiskorišćenu avansno plaćenu podršku, uz poštovanje svih navedenih ograničenja ili naknada za prevremeni raskid koji su navedeni pismenim putem, ako ih ima.

- **Utvrđivanje cena.** Osim za avansno plaćenu podršku ili ako je drugačije dogovoreno pismenim putem, HPE može da promeni cene pružanja podrške uz pismeno obaveštenje o promeni šezdeset (60) dana unapred.
- **Dodatne usluge.** Dodatne usluge koje HPE bude pružio na vaš zahtev a koje nisu uključene u podršku koju ste kupili naplaćivaće se po primjenjivom objavljenom cenovniku za usluge za državu u kojoj se usluga pruža.
- **Delovi za zamenu.** Delovi koji se obezbeđuju u okviru podrške za hardver mogu biti u vidu zamene celog uređaja, ili da budu novi ili funkcionalno ekvivalentni novima po karakteristikama i pouzdanosti i da imaju garanciju kao da su novi. Zamenjeni delovi postaju vlasništvo HPE-a, osim ako se HPE drugačije saglasi i vi platite odgovarajuće naknade, ako ih ima.
- **Čišćenje medijuma.** Vi ste odgovorni za pravilno čišćenje ili uklanjanje podataka sa proizvoda koji se eventualno zamenjuju ili vraćaju HPE-u u okviru postupka popravke da biste obezbedili zaštitu vaših podataka. Više informacija o vašim obavezama naći ćete na adresi www.hpe.com/media/handling.
- **Zaštita podataka.** U onoj meri u kojoj HPE obrađuje lične podatke u vaše ime tokom pružanja usluga, primjenjuju se HPE usluge podrške - Sporazum o privatnosti i sigurnosti podataka koji se nalaze na www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html.
- **Revizija.** HPE može da vrši reviziju vašeg postupanja u skladu sa ovim odredbama (pod „Licence i ažurirane verzije“). Nakon prethodnog obaveštenja u razumnom vremenskom roku, HPE može da izvrši reviziju tokom redovnog radnog vremena (pri čemu troškove revizije snosi HPE). Ako revizija softverskih licenci otkrije da je izvršeno plaćanje u manjem iznosu, vi ćete HPE-u platiti potrebni iznos. Ako je iznos manji za više od pet posto od ugovorne cene, vi ćete nadoknaditi HPE-u troškove revizije.