



HPE CUSTOMER TERMS: SUPPORT

- 1. Parties.** These terms represent the agreement (“**Agreement**”) that governs the purchase of support services from the Hewlett Packard Enterprise entity identified in the signature section below (“**HPE**”) by the Customer entity identified below (“**Customer**”).
- 2. Orders.** “**Order**” means the accepted order including any supporting material which the parties identify as incorporated either by attachment or reference (“**Supporting Material**”). Supporting Material may include (as examples) support product lists, hardware or software specifications, standard or negotiated service descriptions, data sheets and their supplements, and statements of work (SOWs), published warranties and service level agreements, and may be available to Customer in hard copy or by accessing a designated HPE website.
- 3. Scope and Order Placement.** These terms may be used by Customer either for a single Order or as a framework for multiple Orders. In addition, these terms may be used on a global basis by the parties’ “**Affiliates**”, meaning any entity controlled by, controlling, or under common control with a party. The parties can confirm their agreement to these terms either by signature where indicated at the end or by referencing these terms on Orders. Affiliates participate under these terms by placing orders which specify service delivery in the same country as the HPE Affiliate accepting the Order, referencing these terms, and specifying any additional terms or amendments to reflect local law or business practices.
- 4. Order Arrangements.** Customer may place orders with HPE through our website or customer-specific portal, or by letter, fax or e-mail. Where appropriate, orders must specify a service delivery date. If Customer extends the service delivery date of an existing Order beyond ninety (90) days, then it will be considered a new order.
- 5. Prices and Taxes.** Prices will be as quoted in writing by HPE or, in the absence of a written quote, as set out on our website, customer-specific portal, or HPE

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 Enterprise 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, faksom ili elektronskom porukom. 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,



Hewlett Packard Enterprise

published list price at the time an order is submitted to HPE. Prices are exclusive of taxes, duties, and fees (including installation, shipping, and handling) unless otherwise quoted. If a withholding tax is required by law, please contact the HPE order representative to discuss appropriate procedures.

- 6. Invoices and Payment.** Customer agrees to pay all invoiced amounts within thirty (30) days of HPE's invoice date. HPE may suspend or cancel performance of open Orders or services if Customer fails to make payments when due.
- 7. Support Services.** HPE's support services will be described in the applicable Supporting Material, which will cover the description of HPE's offering, eligibility requirements, service limitations and Customer responsibilities, as well as the Customer systems supported.
- 8. Eligibility.** HPE's service, support and warranty commitments do not cover claims resulting from:
 1. improper use, site preparation, or site or environmental conditions or other non-compliance with applicable Supporting Material;
 2. Modifications or improper system maintenance or calibration not performed by HPE or authorized by HPE;
 3. failure or functional limitations of any non-HPE software or product impacting systems receiving HPE support or service;
 4. malware (e.g. virus, worm etc.) not introduced by HPE; or
 5. abuse, negligence, accident, fire or water damage, electrical disturbances, transportation by Customer, or other causes beyond HPE's control.
- 9. Dependencies.** HPE's ability to deliver services will depend on Customer's reasonable and timely cooperation and the accuracy and completeness of any information from Customer needed to deliver the services.
- 10. Change Orders.** We each agree to appoint a project representative to serve as the principal point of contact in managing the delivery of 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 dospijeću.
- 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 potpunnošću informacija Korisnika koji su potrebni radi isporuke usluga.
- 10. Nalozi za izmjenom.** Obje strane suglasne su da će odrediti svojeg projektnog predstavnika koji



Hewlett Packard Enterprise

services and in dealing with issues that may arise. Requests to change the scope of services or deliverables will require a change order signed by both parties.

11. Services Performance. Services are performed using generally recognized commercial practices and standards. Customer agrees to provide prompt notice of any such service concerns and HPE will re-perform any service that fails to meet this standard.

12. Intellectual Property Rights. No transfer of ownership of any intellectual property will occur under this Agreement. Customer grants HPE a non-exclusive, worldwide, royalty-free right and license to any intellectual property that is necessary for HPE and its designees to perform the ordered services.

13. Intellectual Property Rights Infringement. HPE will defend and/or settle any claims against Customer that allege that an HPE-branded product or service as supplied under this Agreement infringes the intellectual property rights of a third party. HPE will rely on Customer's prompt notification of the claim and cooperation with our defense. HPE may modify the product or service so as to be non-infringing and materially equivalent, or we may procure a license. If these options are not available, we will refund to Customer the amount paid for the affected product in the first year or the depreciated value thereafter or, for support services, the balance of any pre-paid amount or, for professional services, the amount paid. HPE is not responsible for claims resulting from any unauthorized use of the products or services.

14. Confidentiality. Information exchanged under this Agreement will be treated as confidential if identified as such at disclosure or if the circumstances of disclosure would reasonably indicate such treatment. Confidential information may only be used for the purpose of fulfilling obligations or exercising rights under

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



Hewlett Packard Enterprise

this Agreement, and shared with employees, agents or contractors with a need to know such information to support that purpose. Confidential information will be protected using a reasonable degree of care to prevent unauthorized use or disclosure for 3 years from the date of receipt or (if longer) for such period as the information remains confidential. These obligations do not cover information that: i) was known or becomes known to the receiving party without obligation of confidentiality; ii) is independently developed by the receiving party; or iii) where disclosure is required by law or a governmental agency.

15. **Personal Information.** Each party shall comply with their respective obligations under applicable data protection legislation. HPE does not intend to have access to personally identifiable information (“PII”) of Customer in providing services. To the extent HPE has access to Customer PII stored on a system or device of Customer, such access will likely be incidental and Customer will remain the data controller of Customer PII at all times. HPE will use any PII to which it has access strictly for purposes of delivering the services ordered.
16. **Global Trade compliance.** Services provided under these terms are for Customer’s internal use and not for further commercialization. HPE may suspend its performance under this Agreement to the extent required by laws applicable to either party.
17. **Limitation of Liability.** HPE’s liability to Customer under this Agreement is limited to the greater of \$1,000,000 (counter-value in the local currency calculated in accordance with the middle exchange rate of the relevant national bank) or the amount payable by Customer to HPE for the relevant Order. Neither Customer nor HPE will be liable for lost revenues or profits, downtime costs, loss or damage to data or indirect, special or consequential costs or damages. This provision does not limit either party’s liability for: unauthorized use of intellectual property, death or bodily injury caused by their negligence; acts of fraud; wilful repudiation of the Agreement; nor any liability

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



Hewlett Packard Enterprise

which may not be excluded or limited by applicable law.

- 18. Disputes.** If Customer is dissatisfied with any services purchased under these terms and disagrees with HPE's proposed resolution, we both agree to promptly escalate the issue to a Vice President (or equivalent executive) in our respective organizations for an amicable resolution without prejudice to the right to later seek a legal remedy.
- 19. Force Majeure.** Neither party will be liable for performance delays nor for non-performance due to causes beyond its reasonable control, except for payment obligations.
- 20. Termination.** Either party may terminate this Agreement on written notice if the other fails to meet any material obligation and fails to remedy the breach within a reasonable period after being notified in writing of the details. If either party becomes insolvent, unable to pay debts when due, files for or is subject to bankruptcy or receivership or asset assignment, the other party may terminate this Agreement and cancel any unfulfilled obligations. Any terms in the Agreement which by their nature extend beyond termination or expiration of the Agreement will remain in effect until fulfilled and will apply to both parties' respective successors and permitted assigns.
- 21. General.** This Agreement represents our entire understanding with respect to its subject matter and supersedes any previous communication or agreements that may exist. Modifications to the Agreement will be made only through a written amendment signed by both parties. The Agreement will be governed by the laws of the country of HPE or the HPE Affiliate accepting the Order and the courts of that locale will have jurisdiction, however, HPE or its Affiliate may, bring suit for payment in the country where the Customer Affiliate that placed the Order is located. Customer and HPE agree that the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods will not apply.

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, 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 obju ugovornih strana.
- 21. 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.