



## SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZÁKAZNÍKA SPOLEČNOSTI HPE (Podpora)

- 1.** Smluvní strany. Tyto podmínky představují smlouvu (“**smlouva**”), která upravuje nákup služeb od subjektu společnosti Hewlett Packard Enterprise uvedeného níže v oddíle s podpisy (“**HPE**”) níže uvedeným subjektem zákazníka (“**zákazník**”).
- 2. Objednávky.** “**Objednávka**” znamená přijatou objednávku včetně případných podpůrných materiálů, které strany připojí v příloze nebo na ně uvedou odkaz (“**podpůrný materiál**”). Podpůrné materiály mohou zahrnovat (např.) seznamy podporovaných výrobků, specifikace hardwaru nebo softwaru, popisy standardních nebo sjednaných služeb, datové tabulky a jejich přílohy a specifikace prací (SP), vydané záruky a smlouvy o poskytování služeb, a mohou být zákazníkovi zpřístupněny v tištěné verzi nebo na příslušné internetové stránce společnosti HPE.
- 3. Rozsah a podání Objednávky.** Tyto podmínky mohou být zákazníkem využity pro účely samostatné Objednávky nebo jako rámec pro podání vícečetných Objednávek. Kromě toho mohou být tyto podmínky globálně použity “**přidruženými společnostmi**” stran, tzn. veškerými subjekty, které jsou ovládaný dotčenou stranou, které jí ovládají nebo které ve spojení s jinými ovládá. Strany mohou potvrdit svůj souhlas s těmito podmínkami připojením svého podpisu na místě vyznačeném na konci tohoto dokumentu nebo nebo vystavením objednávky na plnění podle HPE nabídky odvolávající se na tyto Podmínky. Přidružené strany se budou zapojovat do této smlouvy podle těchto podmínek podáváním svým Objednávek, které budou specifikovat dodání služby ve stejném státě, ve kterém přidružená společnost HPE přejímá Objednávku, a budou odkazovat na tyto podmínky a specifikovat jakékoliv dodatečné podmínky nebo dodatky za účelem zajištění souladu s místními zákony nebo obchodními zvyklostmi.
- 4. Ujednání Objednávky.** Zákazník může podávat Objednávky společnosti HPE prostřednictvím našich webových stránek nebo portálu určeného pro zákazníky, nebo je zasílat poštou, faxem nebo e-mailem. Je-li to vhodné, Objednávky budou uvádět datum dodání. Pokud zákazník prodlouží datum dodání služby na základě stávající Objednávky o více než devadesát (90) dní, tato Objednávka bude považována za novou Objednávku.
- 5. Ceny a poplatky.** Platné ceny budou stanoveny v písemné nabídce společnosti HPE a v případě neexistence této písemné nabídky budou platit ceny uvedené na internetových stránkách, zákaznickém portálu nebo v ceníku zveřejněném společností HPE v době podání Objednávky společnosti HPE. Ceny nezahrnují daně, odvody a poplatky (včetně instalace, přepravy a manipulace), ledaže by bylo výslovně uvedeno jinak. Je-li ze zákona vyžadována srážková daň, prosíme vás, abyste kontaktovali zástupce společnosti HPE pro Objednávky a projednali s ním příslušný postup.
- 6. Faktury a placení.** Zákazník souhlasí s tím, že uhradí veškeré fakturované částky do třiceti (30) dní ode dne vystavení faktury společností HPE. Společnost HPE může pozastavit nebo zrušit plnění vyřizovaných Objednávek nebo služeb v případě, že je zákazník v prodlení s úhradou plateb.
- 7. Služby podpory.** Služby podpory společnosti HPE budou popsány v platném podpůrném materiálu, který bude obsahovat popis nabídky společnosti HPE, požadavky týkající se způsobilosti, servisní omezení a povinnosti zákazníka, jakož i podporované systémy zákazníka.
- 8. Způsobilost.** Služby, podpora a povinnost poskytovat záruku společností HPE se nebudou vztahovat na nároky vyplývající z:



1. Nesprávného užití, přípravy pracoviště nebo podmínek pracoviště či prostředí nebo jiného nedodržení platného podpůrného materiálu;
  2. úprav nebo nesprávné údržby systému nebo neprovedení kalibrace společností HPE nebo kalibrace schválené společností HPE;
  3. závad nebo funkčních omezení jakéhokoliv softwaru nedodaného společností HPE nebo výrobku majícího vliv na systémy, u kterých je poskytována podpora nebo služby společnosti HPE;
  4. malware (např. virus, červ atd.) neuvedeným společností HPE; nebo
  5. poškození v důsledku nesprávného zacházení, nedbalosti, nehody, poškození ohněm nebo vodou, poruchy elektrického proudu, přepravy prováděné zákazníkem nebo jiné příčiny mimo kontrolu společnosti HPE.
9. **Součinnost.** Schopnost společnosti HPE dodávat služby bude záviset na přiměřené a včasné součinnosti zákazníka a na správnosti a úplnosti veškerých údajů obdržených od zákazníka, které jsou potřebné pro dodání služeb.
10. **Požadavky na změny.** Každá strana souhlasí s tím, že jmenuje svého zástupce pro účely projektu, který bude sloužit jako hlavní kontaktní osoba pro účely řízení dodávky služeb a projednání veškerých případně vzniklých záležitostí. Požadavky na změnu rozsahu služeb nebo dodávek budou vyžadovat změnu Objednávky podepsanou oběma stranami.
11. **Provádění služeb.** Při poskytování služeb budou dodržovány obecně uznávané obchodní zvyklosti a standardy. Zákazník souhlasí s tím, že bude neprodleně informovat o jakýchkoliv problémech týkajících se služeb a HPE poskytne znovu všechny služby, které těmto standardům neodpovídají.
12. **Práva k duševnímu vlastnictví.** Na základě této smlouvy nedochází k převodu vlastnického práva k jakémukoliv duševnímu vlastnictví. Zákazník uděluje společnosti HPE nevýhradní, celosvětové a bezplatné právo a licenci k veškerému duševnímu vlastnictví, které společnost HPE a jí pověřené osoby vyžadují pro účely poskytování objednaných služeb.
13. **Porušení práv duševního vlastnictví.** Společnost HPE urovná a bude zákazníka chránit před jakýmkoliv nároky souvisejícími s podezřením, že výrobky nebo služby značky HPE dodávané na základě této smlouvy porušují práva duševního vlastnictví třetí strany. Společnost HPE se spoléhá na to, že jí zákazník bude neprodleně informovat o takovémto nároku a že jí poskytne svou součinnost v souvislosti s obhajobou. Společnost HPE může upravit výrobek nebo službu tak, aby nedocházelo k porušování duševních práv a aby tento výrobek nebo služba byly v zásadě shodné s původním výrobkem nebo službou, popř. může zajistit získání příslušné licence. V případě, že tyto alternativy nejsou k dispozici, zákazníkovi bude v prvním roce vyplacena jako náhrada částka zaplacená za dotčený výrobek, popř. po uplynutí tohoto období jeho zůstatková cena, nebo (v případě služeb podpory) zůstatek jakékoliv předem uhrazené částky nebo (v případě odborných služeb) uhrazená částka. Společnost HPE nenesे odpovědnost za nároky plynoucí z jakéhokoliv neoprávněného používání výrobků nebo služeb.
14. **Důvěrnost.** S informacemi vyměněnými na základě této smlouvy bude zacházeno jako s důvěrnými, budou-li jako takové označeny nebo pokud by okolnosti jejich prozrazení mohly přiměřeně naznačovat, že by s nimi takto mělo být zacházeno. Důvěrné informace mohou být použity pouze pro účely plnění povinností nebo výkonu práv na základě této smlouvy a sdíleny se zaměstnanci, zástupci nebo dodavateli, kteří s nimi musí být pro tento účel seznámeni. Důvěrné informace budou chráněny s vynaložením přiměřeného stupně péče, aby bylo zabráněno jejich neoprávněnému použití nebo



prozrazení po dobu 3 let ode dne převzetí nebo (jedná-li se o delší dobu) po takovou dobu, po kterou informace zůstávají důvěrné. Tyto povinnosti se nevztahují na informace, které: i) byly známy nebo se staly známými přijímající straně bez závazku důvěrnosti; ii) byly nezávisle vyvinuty přijímající stranou; nebo iii) je-li prozrazení vyžadováno zákonem nebo státním úřadem.

- 15. Osobní informace.** Každá strana bude plnit své příslušné závazky, které vznikají na základě platné legislativy upravující ochranu údajů. Společnost HPE nemá v úmyslu při poskytování služeb získat přístup k osobně identifikovatelným informacím ("OII") zákazníka. Pokud společnost HPE získá přístup k zákaznickým OII uloženým v systému nebo zařízení zákazníka, tento přístup bude pravděpodobně náhodný a správcem těchto OII zůstane i nadále zákazník. Společnost HPE bude využívat jakékoliv OII, ke kterým má přístup, výhradně pro účely dodávky objednaných služeb.
- 16. Dodržování pravidel mezinárodního obchodu.** Služby poskytované na základě těchto podmínek jsou určeny pro interní použití zákazníka a nikoliv pro jejich další komercializaci. Společnost HPE může pozastavit svoje plnění na základě této smlouvy v rozsahu, ve kterém to vyžadují zákony platící pro některou ze stran.
- 17. Limitace náhrady škody.** Nárok Zákazníka na náhradu škody způsobenou v souvislosti s touto Smlouvou, za kterou je společnost HPE zodpovědná bude omezený na povinnost HPE zaplatit přímou škodu (tedy škodu, která je bezprostředním a obvykle očekávaným důsledkem škodní události), a to do výše 1.000.000 USD nebo do výše ceny zaplacené Zákazníkem dle objednávky, podle toho, která částka je vyšší. Zákazník ani HPE nebudou povinni hradit ušlý příjem či zisk, náklady na prostoje, ztrátu nebo poškození dat nebo jakékoliv nepřímé, mimořádné nebo následné škody nebo náklady. Žádná ze smluvních stran neomezuje svou odpovědnost za neoprávněné použití duševního vlastnictví, smrt nebo újmu na zdraví způsobenou úmyslně nebo z nedbalosti, nebo jakoukoliv odpovědnost, která nemůže být vyloučena nebo omezena aplikovatelnými právními předpisy.
- 18. Spory.** V případě, že je zákazník nespokojen s jakýmkoliv službami zakoupenými na základě těchto podmínek a nesouhlasí s řešením navrhovaným společností HPE, strany souhlasí s tím, že tuto záležitost neprodleně předají viceprezidentovi (nebo osobě zastávající obdobou pozici) ve svých příslušných organizacích za účelem smírného řešení, aniž by to narušovalo právo usilovat v pozdější době o právní prostředek nápravy.
- 19. Vyšší moc.** Žádná strana nebude nést odpovědnost za prodlení s plněním nebo za neplnění, ke kterému dojde z důvodů mimo jejich přiměřenou kontrolu, s výjimkou platebních povinností.
- 20. Ukončení.** Kterákoliv ze stran může ukončit tuto smlouvu na základě své písemné výpovědi v případě, že druhá strana neplní jakékoliv zásadní povinnosti a nenapraví toto porušení do přiměřené lhůty poté, co byla písemně upozorněna na toto porušení s uvedením příslušných podrobností. Pokud se některá strana stane platebně neschopnou, neschopnou plnit své závazky při jejich splatnosti, podá žádost o konkurz nebo je na ni vyhlášen konkurz nebo nucená správa nebo rozdělení majetku, druhá strana může ukončit tuto smlouvu a zrušit jakékoliv nesplněné závazky. Veškeré podmínky ve smlouvě, jejichž platnost na základě jejich povahy trvá i po ukončení nebo vypršení této smlouvy, zůstanou v účinnosti do jejich splnění a budou se vztahovat na příslušné právní nástupce a povolené nabyvatele obou stran.
- 21. Obecná ujednání.** Tato smlouva představuje úplné ujednání s ohledem na její předmět a nahrazuje veškerou případně existující předchozí komunikaci nebo ujednání. Změny této smlouvy budou provedeny pouze ve formě písemného dodatku podepsaného oběma stranami. Smlouva se bude řídit



zákony státu, ve kterém má sídlo HPE nebo přidružená společnost HPE přijímající Objednávku, přičemž soudní pravomoc budou mít příslušné místní soudy, společnost HPE nebo přidružená společnost však může zahájit soudní řízení týkající se úhrady ve státě, ve kterém se nachází sídlo přidružené společnosti zákazníka, která Objednávku podala. Zákazník a společnost HPE se dohodly na vyloučení platnosti úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží. Nároky vznikající nebo uplatněné ve Spojených státech amerických se budou řídit zákony státu California, s vyloučením platnosti pravidel týkajících se volby a střetu práva.

## PŘEHLED DOPLŇJÍCÍCH ÚDAJŮ

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

### 1. ZPŮSOBILOST K POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- **Obecná způsobilost - hardwarová podpora.** Aby bylo možné získat způsobilost k poskytování podpory, hardwarové výrobky musí být v dobrém provozním stavu přiměřeně stanoveném společnostmi HPE. Dále je nutné, aby způsobilé výrobky byly udržovány ve stavu, který je ve shodě s aktuální konfigurací stanovenou společnostmi HPE a úrovněmi revizí.
- **Opětovné získání podpory.** Pokud v důsledku svého konání ztratíte oprávnění k poskytování podpory, společnost HPE vám může účtovat dodatečné poplatky za obnovení podpory nebo požadovat, abyste provedli příslušné aktualizace hardwaru nebo softwaru.
- **Použití servisních nástrojů chráněných vlastnickými právy.** Společnost HPE může požadovat, abyste používali určitý hardwarový anebo softwarový systém a programy pro diagnostiku a údržbu sítě ("servisní nástroje chráněné vlastnickými právy"), jakož i určité diagnostické nástroje, které mohou tvořit součást vašeho systému. Tyto servisní nástroje jsou a zůstanou výhradním vlastnictvím společnosti HPE a jsou poskytovány "tak, jak jsou". Servisní nástroje chráněné vlastnickými právy mohou být uloženy ve vašich systémech nebo na vašich pracovištích. Servisní nástroje chráněné vlastnickými právy můžete používat pouze během platného období poskytování podpory a pouze tak, jak to společnost HPE umožní, a nelze je prodávat, převádět, postupovat, zastavovat ani je jiným způsobem dávat do zástavy nebo přenechávat jiným osobám. Při ukončení poskytování podpory budou servisní nástroje chráněné vlastnickými právy vráceny nebo bude společnosti HPE umožněno si tyto nástroje vyzvednout. Vaší povinností dále bude:
  - umožnit společnosti HPE, aby servisní nástroje chráněné vlastnickými právy byly uloženy ve vašich systémech nebo na vašich pracovištích, a pomáhat společnosti HPE s jejich provozem;
  - instalovat tyto servisní nástroje, včetně instalace jakýchkoliv požadovaných aktualizací a opravných programů;
  - využívat služby elektronického přenosu dat pro účely informování společnosti HPE o událostech identifikovaných softwarem;
  - v případě potřeby zakoupit hardware umožňující vzdálené spojení pro systémy se vzdálenou diagnostickou službou; a
  - zajišťovat vzdálenou propojitelnost prostřednictvím odsouhlasené komunikační linky.

### 2. OMEZENÍ PODPORY

- **Lokální dostupnost podpory.** Některé nabídky, vlastnosti a pokrytí (a související výrobky) nemusí být dostupné ve všech státech nebo oblastech. Kromě toho může být poskytování podpory mimo

platné oblasti pokryté společností HPE spojeno s úhradou cestovních poplatků, delšími časy odezvy, omezenou obnovou nebo závazky opravy a omezenou dobou pokrytí.

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

### 3. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- **Přístup na pracoviště a k výrobku.** Vaší povinností je umožnit společnosti HPE přístup k výrobkům, u kterých je poskytována podpora, a případně odpovídající pracovní prostor a vybavení v rozumné vzdálenosti od výrobků; využívání a přístup k informacím, zákaznickým zdrojům a vybavení přiměřeně označeným společností HPE za potřebné pro účely zajištění servisu výrobků; a další přístupové požadavky uvedené v příslušném přehledu údajů. V případě, že nebude poskytnut takovýto přístup mající za následek neschopnost společnosti HPE poskytovat podporu, společnost HPE bude oprávněna účtovat vám za telefonickou podporu servisní poplatky zveřejněné společností HPE. Vaší odpovědností bude odstranit veškeré výrobky, které nejsou zahrnuty do podpory, způsobem sděleným společností HPE, aby bylo společnosti HPE umožněno poskytovat podporu. V případě, že je poskytování podpory složitější vzhledem k výrobkům, které nejsou zahrnuty do podpory, společnost HPE vám bude účtovat za dodatečné práce servisní sazby zveřejněné společností HPE.
- **Licence.** Možnost zakoupit dostupnou produktovou podporu k výrobkům značky HPE máte pouze tehdy, jste-li schopni předložit důkaz dokládající, že jste právoplatně získali odpovídající licenci společnosti HPE k výrobkům, přičemž je zakázáno měnit nebo upravovat výrobky bez souhlasu společnosti HPE.
- **Dokumentace k softwarové podpoře a právo na kopírování.** Kopírování aktualizací dokumentace je možné pouze tehdy, pokud jste si zakoupili právo na jejich kopírování u souvisejících výrobků. Kopie musí obsahovat příslušnou ochrannou známku HPE a upozornění na autorská práva.
- **Zapůjčené předměty.** Společnost HPE si ponechává vlastnické právo k zapůjčeným předmětům a nebude nést riziko týkající se jejich ztráty nebo poškození v případě, že jsou tyto předměty dodány na základě rozhodnutí společnosti HPE jako součást hardwarové podpory nebo záručních služeb a budou vráceny společnosti HPE v okamžiku ukončení období zapůjčení, aniž by byly zatíženy zástavním právem či břemenem.
- **Hardwarová podpora: kompatibilní kabely a konektory.** Hardwarové výrobky, u kterých je poskytována podpora, budou propojeny za pomoci kabelů a konektorů (včetně případných vláknových optických kabelů a konektorů), které jsou kompatibilní se systémem, a to v souladu s provozním manuálem výrobce.



- **Zálohování dat.** Pro účely obnovení vašich ztracených nebo změněných souborů, dat nebo programů je nutné provozovat samostatný systém zálohování nebo postup, který není závislý na výrobcích, u kterých je poskytována podpora.
- **Dočasná řešení.** V době, ve které bude společnost HPE pracovat na vývoji trvalého řešení, budete implementovat dočasné postupy nebo řešení poskytnutá společností HPE.
- **Rizikové prostředí.** V případě, že používáte výrobky v prostředí, které je spojeno s potenciálním zdravotním či bezpečnostním rizikem pro zaměstnance nebo subdodavatele společnosti HPE, jste povinni o této skutečnosti informovat společnost HPE. Společnost HPE od vás může vyžadovat, aby udržování těchto výrobků probíhalo pod jejím dohledem, a může odložit poskytování služeb do okamžiku, kdy tato rizika odstraní.
- **Oprávněný zástupce.** Během poskytování podpory společností HPE na vašem pracovišti bude přítomen váš zástupce.
- **Seznam výrobků.** Vaší povinností je vytvořit, vést a aktualizovat seznam všech výrobků, u kterých je poskytována podpora, uvádějící: umístění výrobků, sériová čísla, systémové identifikátory určené společností HPE a úrovně pokrytí.
- **Osoby oprávněné k telefonátům do Centra řešení.** Vaší povinností je identifikovat přiměřený počet osob oprávněných k realizování telefonátů stanovený společností HPE a zákazníkem ("osoby oprávněné k telefonátům"), které mohou mít přístup do center poskytování telefonické podpory pro zákazníky společnosti HPE ("Centra řešení") nebo k online nástrojům pro poskytování pomoci.
- **Kvalifikace osob oprávněných k telefonátům do Centra řešení** Osoby oprávněné k telefonátům musí mít obecně dobré znalosti a technické schopnosti v oblasti systémové administrace, systémové správy a případně síťové administrace a správy a diagnostického testování. Společnost HPE může posoudit a s vámi prodiskutovat zkušenosti kterékoliv osoby oprávněné k telefonátům za účelem stanovení výchozí způsobilosti. V případě vzniku problémů během telefonátu do Centra řešení, které mohou být podle odůvodněného názoru společnosti HPE důsledkem skutečnosti, že tato osoba nemá obecné zkušenosti a vzdělání, je možné vás požádat o to, aby tato osoba byla vyměněna. Všechny osoby oprávněné k telefonátům musí mít vhodný systémový identifikátor, který vám byl poskytnut při zahájení poskytování podpory. Centra řešení mohou poskytovat podporu v anglickém nebo místním jazyce, popř. obojím.

#### 4. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

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



**Hewlett Packard**  
Enterprise

# **Servery a doplňky HPE ProLiant a X86**

Globální omezená záruka  
a technická podpora

Číslo dílu: 392512-049

Verze dokumentu: Listopad 2015

## **Právní informace a upozornění**

© Copyright 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP

Není povoleno reprodukovat žádnou část tohoto dokumentu ani jakýmkoli způsobem přenášet bez předchozího písemného souhlasu společnosti Hewlett Packard Enterprise.

Informace v tomto dokumentu mohou být změněny bez předchozího upozornění.

SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU VE VZTAHU K TOMUTO MATERIÁLU VČETNĚ, ALE BEZ OMEZENÍ NA VYPLÝVAJÍCÍ ZÁRUKY PRODEJNOSTI A ZPŮSOBILOSTI PRO DANÉ POUŽITÍ. Společnost Hewlett Packard Enterprise nebude ručit za žádné chyby zde obsažené, nebo za náhodné nebo následné škody uváděné ve spojení s opatřením, vlastnostmi nebo použitím tohoto materiálu.

Jediné záruky na produkty a služby společnosti Hewlett Packard Enterprise jsou uvedeny v přesně vymezených prohlášeních týkajících se záruk na tyto produkty nebo služby. Žádné z informací uvedených v tomto dokumentu nemohou sloužit jako podklad pro vyvození dalších záruk. Společnost Hewlett Packard Enterprise nenes zodpovědnost za technické nebo redakční chyby ani za opomenutí v tomto dokumentu.



# Obsah

<b>Omezená záruka na hardware</b> .....	<b>4</b>
<b>Obecné podmínky</b> .....	<b>4</b>
<b>Výjimky</b> .....	<b>5</b>
<b>Výhradní opravný prostředek</b> .....	<b>5</b>
<b>Omezení zodpovědnosti</b> .....	<b>6</b>
<b>Omezená záruka na doplňky</b> .....	<b>6</b>
<b>Povinnosti zákazníka</b> .....	<b>6</b>
<b>Typy záručního servisu hardwarových produktů</b> .....	<b>7</b>
<b>Upgrade služeb</b> .....	<b>9</b>
<b>Omezená záruční lhůta</b> .....	<b>9</b>
<b>Omezená záruka na software</b> .....	<b>15</b>
<b>Bezplatné operační systémy a aplikace (freeware)</b> .....	<b>16</b>
<b>Podpora při úvodní instalaci</b> .....	<b>16</b>
<b>Kontaktování společnosti Hewlett Packard Enterprise</b> .....	<b>16</b>
<b>Australia Warranty Policy</b> .....	<b>17</b>
<b>HEWLETT PACKARD ENTERPRISE AUSTRALIA WARRANTY POLICY: YOUR CONSUMER RIGHTS</b> .....	<b>17</b>

## Omezená záruka na hardware

### Obecné podmínky

Touto omezenou zárukou na hardware společnosti Hewlett Packard Enterprise uděluje výrobce, společnost Hewlett Packard Enterprise, zákazníkovi výslovně omezená záruční práva. Kromě uvedených práv můžete uplatnit také další zákonná práva vyplývající z příslušných místních zákonů nebo zvláštních písemných smluv se společností Hewlett Packard Enterprise.

SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NEVYDÁVÁ ŽÁDNÉ DALŠÍ VÝSLOVNÉ ZÁRUKY NEBO PODMÍNKY, AŽ JIŽ V PÍSEMNÉ NEBO ÚSTNÍ FORMĚ, A VÝSLOVNĚ SE ZŘÍKÁ VŠECH ZÁRUK A PODMÍNEK, KTERÉ NEJSOU SOUČÁSTÍ TÉTO OMEZENÉ ZÁRUKY. V ROZSAHU STANOVENÉM MÍSTNÍ LEGISLATIVOU MIMO SPOJENÉ STÁTY SE SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE ZŘÍKÁ VŠECH NEPŘÍMÝCH ZÁRUK NEBO PODMÍNEK, VČETNĚ NEPŘÍMÝCH ZÁRUK NEBO PODMÍNEK TÝKAJÍCÍCH SE OBCHODOVATELNOSTI, PRODEJNÍ KVALITY A VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL. U VŠECH TRANSAKČÍ PROVEDENÝCH VE SPOJENÝCH STÁTECH AMERICKÝCH JSOU VŠECHNY PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY A PODMÍNKY OBCHODOVATELNOSTI, USPOKOJIVÉ KVALITY NEBO VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL OMEZENY NA TRVÁNÍ VÝSLOVNÉ ZÁRUKY UVEDENÉ VÝŠE. V NĚKTERÝCH STÁTECH ČI ZEMÍCH NELZE OMEZIT DOBU TRVÁNÍ PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY NEBO VYLOUČIT ČI OMEZIT ODPOVĚDNOST ZA NÁHODNÉ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY ZPŮSOBENÉ SPOTŘEBNÍM ZBOŽÍM. V TĚCHTO STÁTECH ČI ZEMÍCH SE NA VÁS NĚKTERÁ VYLOUČENÍ ČI OMEZENÍ TÉTO OMEZENÉ ZÁRUKY NEMUSÍ VZTAHOVAT.

PODMÍNKY OMEZENÉ ZÁRUKY OBSAŽENÉ V TOMTO PROHLÁŠENÍ, MIMO ZÁKONEM POVOLENÝCH MOŽNOSTÍ, NEVYLOUČUJÍ, NEOMEZUJÍ ANI NEUPRAVUJÍ POVINNÁ ZÁKONNÁ PRÁVA TÝKAJÍCÍ SE PRODEJE TOHOTO PRODUKTU UŽIVATELI, JSOU VŠAK DOPLNĚNÍM UVEDENÝCH PRÁV.

Tato omezená záruka je platná ve všech zemích a může být uplatňována v libovolné zemi nebo regionu, v nichž společnost Hewlett Packard Enterprise nebo její autorizovaní poskytovatelé servisních služeb nabízejí záruční servis pro stejný model produktu, který se řídí pravidly a podmínkami uvedenými v této omezené záruce.

V rámci programu Hewlett Packard Enterprise Global Limited Warranty je možné zakoupit produkty v jedné zemi či oblasti a převést je do jiné země či oblasti, kde společnost Hewlett Packard Enterprise nebo její autorizovaní poskytovatelé servisních služeb nabízejí záruční servis pro stejný model produktu, aniž by tím došlo ke ztrátě záruky. Záruční podmínky, dostupnost servisu a doba odezvy na požadavky servisu mohou být v jednotlivých zemích či oblastech různé. Standardní doba odezvy záručního servisu se může měnit v závislosti na místní dostupnosti náhradních dílů. V takovém případě je možné získat podrobné informace od autorizovaného poskytovatele služeb společnosti Hewlett Packard Enterprise.

Společnost Hewlett Packard Enterprise nenes zodpovědnost za žádné poplatky nebo cla, které mohou být požadovány při převozu produktů. Na některé produkty se mohou vztahovat exportní omezení stanovená vládou Spojených států amerických nebo jiných zemí.

Omezená záruka se vztahuje pouze na produkty značek HPE nebo Compaq (společně označované v podmínkách této omezené záruky jako Hardwarové produkty Hewlett Packard Enterprise) prodávané nebo pronajímané společností Hewlett-Packard Company, pobočkami, afiliacemi, autorizovanými prodejci nebo místními distributory této společnosti (společně nazývané v podmínkách této omezené záruky jako Společnost Hewlett Packard Enterprise) ve světě s touto omezenou zárukou. Pojem „hardwarový produkt Hewlett Packard Enterprise“ je omezen na hardwarové součásti a vyžadovaný firmware. Součástí pojmu „hardwarový produkt Hewlett Packard Enterprise“ nejsou žádné softwarové aplikace nebo programy, produkty jiných výrobců než společnosti Hewlett Packard Enterprise a periferní zařízení jiné značky než Hewlett Packard Enterprise. Všechny produkty jiných výrobců než společnosti Hewlett Packard Enterprise a periferní zařízení jiných značek než Hewlett Packard Enterprise připojené externě k hardwarovému produktu Hewlett Packard Enterprise (například externí dílčí systémy úložiště, displeje, tiskárny a další periferní zařízení) jsou poskytovány „TAK, JAK JSOU“, tedy bez záruky společnosti Hewlett Packard Enterprise. Jiní výrobci, dodavatelé nebo vydavatelé než společnost Hewlett Packard Enterprise vám ovšem mohou přímo poskytnout vlastní záruky.

Společnost Hewlett Packard Enterprise zaručuje, že hardwarové produkty Hewlett Packard Enterprise zakoupené nebo pronajaté od společnosti Hewlett Packard Enterprise budou při normálním používání po dobu trvání této omezené záruky bez vad na materiálu a provedení. Období omezené záruky začíná dnem zakoupení produktu či jeho získání na základě leasingové smlouvy od společnosti Hewlett Packard Enterprise nebo datem dokončení jeho instalace zaměstnanci společnosti Hewlett Packard Enterprise. Dokladem o datu zakoupení nebo pronájmu produktu je účtenka nebo potvrzení o dodávce opatřené datem zakoupení produktu nebo datem uzavření leasingové smlouvy. Podmínkou poskytnutí záručního servisu může být předložení dokladu o zakoupení či pronájmu produktu. Nárok na záruční servis hardwaru v souladu s pravidly a

podmínkami tohoto dokumentu vzniká v případě, že je třeba opravit hardwarový produkt Hewlett Packard Enterprise během lhůty omezené záruky.

Není-li uvedeno jinak a v rozsahu povoleném místními zákony, mohou být nové hardwarové produkty Hewlett Packard Enterprise vyrobeny pomocí nových materiálů nebo nových a použitých materiálů, které jsou z hlediska výkonu a spolehlivosti rovnocenné s novými. Společnost Hewlett Packard Enterprise může opravit nebo nahradit hardwarové produkty Hewlett Packard Enterprise (a) novými nebo dříve používanými produkty nebo jejich částmi, které jsou z hlediska výkonu a spolehlivosti rovnocenné s novými nebo (b) produkty rovnocennými s původním produktem, jehož výroba byla ukončena. Náhradní součásti budou dle záruky bez vad na materiálu a provedení po dobu devadesáti (90) dnů nebo po zbývající dobu platnosti omezené záruky na hardwarový produkt Hewlett Packard Enterprise, který nahrazují nebo ve kterém jsou instalovány, podle toho, které z období je delší.

Po dobu trvání omezené záruky společnost Hewlett Packard Enterprise podle svého uvážení opraví nebo vymění jakoukoli vadnou součást. Všechny součásti nebo hardwarové produkty odstraněné v rámci této omezené záruky se stávají majetkem společnosti Hewlett Packard Enterprise. Pokud by se u hardwarového produktu Hewlett Packard Enterprise vyskytla opakovaná chyba (což je nepravděpodobné), může se společnost Hewlett Packard Enterprise rozhodnout, že vám dle vlastní volby (a) poskytne náhradní zařízení podle volby společnosti Hewlett Packard Enterprise, jehož výkon bude stejný nebo rovnocenný vašemu hardwarovému produktu Hewlett Packard Enterprise, nebo (b) vám namísto výměny vrátí částku, za kterou jste produkt zakoupili, nebo částku splátek pronájmu (od které budou odečteny úroky). Výše uvedené možnosti jsou vaší jedinou náhradou za vadné produkty.

### **Výjimky**

SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NEZARUČUJE, ŽE ČINNOST TOHOTO PRODUKTU BUDE NEPŘERUŠOVANÁ NEBO BEZCHYBNÁ. SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NEODPOVÍDÁ ZA POŠKOZENÍ, KTERÉ VZNIKNE NEDODRŽENÍM POKYŇŮ K OBSLUZE HARDWAROVÉHO PRODUKTU HEWLETT PACKARD ENTERPRISE ZE STRANY UŽIVATELE.

Tato omezená záruka se nevztahuje na opotřebitelné nebo spotřební součástky a na produkty, u nichž bylo odstraněno sériové číslo, nebo byly poškozeny nebo ztratily funkčnost za následujících okolností: (a) následkem nehody, špatného použití, zneužití, znečištění, nesprávné nebo nepřiměřené údržby nebo kalibrace a jiných externích příčin; (b) provozem mimo podmínky používání uvedené v uživatelské dokumentaci dodávané s produktem; (c) použitím softwaru, rozhraní, součástí nebo spotřebního materiálu, který nedodává společnost Hewlett Packard Enterprise; (d) nevhodnou přípravou místa nebo údržbou; (e) virovou infekcí; (f) ztrátou nebo poškozením při přepravě; (g) úpravami nebo opravami, které nebyly provedeny (i) společností Hewlett Packard Enterprise, (ii) autorizovaným poskytovatelem servisních služeb společnosti Hewlett Packard Enterprise nebo (iii) vámi samotnými při instalaci náhradního nebo společností Hewlett Packard Enterprise schváleného dílu vyměnitelného uživatelem, pokud je pro váš produkt v dané zemi nebo regionu tato možnost k dispozici.

SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA POŠKOZENÍ NEBO ZTRÁTU PROGRAMŮ, DAT ČI VYMĚNITELNÝCH PAMĚŤOVÝCH MĚDIÍ. SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA OBNOVENÍ ČI OPĚTOVNOU INSTALACI JAKÝCHKOLI JINÝCH PROGRAMŮ ČI DAT NEŽ SOFTWARE NAINSTALOVANÉHO SPOLEČNOSTÍ HEWLETT PACKARD ENTERPRISE PŘI VÝROBĚ PRODUKTU.

Společnost Hewlett Packard Enterprise není zodpovědná za problémy s kompatibilitou, které jsou způsobeny (1) produkty, softwarem nebo doplňky nepodporovanými společností Hewlett Packard Enterprise; (2) konfigurací nepodporovanou společností Hewlett Packard Enterprise; (3) součástmi určitého systému nainstalovanými v jiném systému odlišného provedení nebo modelu.

### **Výhradní opravný prostředek**

V ROZSAHU POVOLENÉM PŘÍSLUŠNÝMI MÍSTNÍMI ZÁKONY TOTO PROHLÁŠENÍ A PODMÍNKY PŘEDSTAVUJÍ ÚPLNOU A VÝHRADNÍ ZÁRUČNÍ SMLOUVU MEZI UŽIVATELEM A SPOLEČNOSTÍ HEWLETT PACKARD ENTERPRISE TÝKAJÍCÍ SE ZAKOUPENÉHO NEBO PRONAJATÉHO HARDWAROVÉHO PRODUKTU HEWLETT PACKARD ENTERPRISE. TYTO PODMÍNKY NAHRAZUJÍ VŠECHNY PŘEDCHOZÍ SMLOUVY NEBO VYSVĚTLENÍ, VČETNĚ VYSVĚTLENÍ ZAHRNUTÝCH V PRODEJNÍ DOKUMENTACI SPOLEČNOSTI HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NEBO RAD POSKYTNUTÝCH SPOLEČNOSTÍ HEWLETT PACKARD ENTERPRISE, ZÁSTUPCEM ČI ZAMĚSTNANCEM SPOLEČNOSTI HEWLETT PACKARD ENTERPRISE, KTERÉ MOHLY BÝT POSKYTNUTY V SOUVISLOSTI SE ZAKOUPENÍM NEBO PRONÁJMEM HARDWAROVÉHO PRODUKTU HEWLETT PACKARD ENTERPRISE. Žádná změna podmínek uvedených v této omezené záruce není platná, pokud není vyjádřena písemně a podepsána autorizovaným zástupcem společnosti Hewlett Packard Enterprise.

## Omezení zodpovědnosti

JESTLIŽE HARDWAROVÝ PRODUKT HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NEPRACUJE, JAK JE VÝŠE ZARUČENO, JE MAXIMÁLNÍ ZODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI HEWLETT PACKARD ENTERPRISE V RÁMCI TÉTO OMEZENÉ ZÁRUKY VÝSLOVNĚ OMEZENA NA ČÁSTKU, KTEROU JSTE ZAPLATILI ZA PRODUKT, NEBO CENU OPRAVY NEBO VÝMĚNY JAKÝCHKOLI HARDWAROVÝCH SOUČÁSTÍ, KTERÉ NEFUNGUJÍ V PODMÍNKÁCH NORMÁLNÍHO POUŽÍVÁNÍ, PODLE TOHO, KTERÁ Z TĚCHTO MOŽNOSTÍ JE LEVNĚJŠÍ.

KROMĚ PŘÍPADŮ UVEDENÝCH VÝŠE NEBUDE SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ ZODPOVĚDNÁ ZA ŽÁDNÉ ŠKODY ZPŮSOBENÉ PRODUKTEM NEBO SELHÁNÍM ČINNOSTI PRODUKTU, VČETNĚ ZTRÁTY ZISKU NEBO ÚSPOR, PŘERUŠENÍ PODNIKÁNÍ, ZTRÁTY DAT, UŠLÝCH PŘÍJMŮ NEBO JINÝCH KOMERČNÍCH NEBO EKONOMICKÝCH ZTRÁT JAKÉHOKOLI DRUHU ČI ZVLÁŠTNÍCH, NÁHODNÝCH NEBO NÁSLEDNÝCH ŠKOD. SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NENESE ODPOVĚDNOST ZA ŽÁDNÉ NÁROKY TŘETÍCH STRAN ANI VAŠE NÁROKY VZNESENÉ VE PROSPĚCH TŘETÍCH STRAN.

TOTO OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI SE VZTAHUJE NA ŠKODY A NÁROKY UPLATŇOVANÉ V RÁMCI TÉTO OMEZENÉ ZÁRUKY NEBO JAKO OBVINĚNÍ Z DELIKTU (VČETNĚ NEDBALOSTI A STRIKTNÍHO OMEZENÍ PRODUKTU), SMLUVNÍ NÁROKY ČI JAKÉKOLI JINÉ NÁROKY. TOTO OMEZENÍ NEMŮŽE BÝT ZMĚNĚNO ANI DOPLNĚNO ŽÁDNOU OSOBOU. TOTO OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI JE PLATNÉ I V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NEBO JEJÍHO AUTORIZOVANÉHO ZÁSTUPCE UPOZORNÍTE NA MOŽNOST ZMÍNĚNÝCH ŠKOD NEBO V PŘÍPADĚ, ŽE TAKOVÁTO MOŽNOST BUDE DOSTATEČNĚ PŘEDVÍDATELNÁ. TOTO OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI SE VŠAK NETÝKÁ NÁROKŮ PŘI ZRANĚNÍ OSOB.

TATO OMEZENÁ ZÁRUKA VÁM POSKYTUJE PŘESNĚ STANOVENÁ ZÁKONNÁ PRÁVA. MŮŽETE MÍT TAKÉ DALŠÍ PRÁVA, KTERÁ SE MOHOU V JEDNOTLIVÝCH STÁTECH ČI ZEMÍCH LIŠIT. CHCETE-LI ZJISTIT PLNÝ ROZSAH SVÝCH PRÁV, JE VHODNÉ PROSTUDOvat PŘÍSLUŠNÉ ZÁKONY DANÉHO STÁTU ČI ZEMĚ.

## Omezená záruka na doplňky

Podmínky omezené záruky pro většinu doplňků značky Hewlett Packard Enterprise (doplňky HPE) jsou stanoveny v omezené záruce platné pro daný doplněk HPE. Je-li doplněk Hewlett Packard Enterprise nainstalován v hardwarovém produktu Hewlett Packard Enterprise, může společnost Hewlett Packard Enterprise poskytovat záruční služby buď po dobu uvedenou v záruční smlouvě (omezená záruční lhůta doplňku Hewlett Packard Enterprise) dodané s doplňkem Hewlett Packard Enterprise, nebo po zbývající záruční lhůtu hardwarového produktu Hewlett Packard Enterprise, v němž je doplněk Hewlett Packard Enterprise nainstalován, a to po dobu, která je z obou možností delší, není-li uvedeno jinak v části [Omezená záruční lhůta](#). V žádném případě však záruční lhůta doplňku Hewlett Packard Enterprise nepřekročí tři (3) roky od data zakoupení příslušného doplňku HPE. Omezená záruční lhůta doplňku Hewlett Packard Enterprise začíná datem jeho zakoupení od společnosti Hewlett Packard Enterprise nebo jejího autorizovaného prodejce. Počátečním datem záruční lhůty je datum zakoupení doplňku Hewlett Packard Enterprise uvedené na účtence nebo potvrzení o dodávce. Více informací naleznete v popisu omezené záruky k doplňku Hewlett Packard Enterprise. Doplňky jiných společností než společnosti Hewlett Packard Enterprise jsou poskytovány „TAK, JAK JSOU“. Jiní výrobci a dodavatelé než společnost Hewlett Packard Enterprise vám ovšem mohou přímo poskytnout vlastní záruky.

## Povinnosti zákazníka

Budete-li chtít, aby vám společnost Hewlett Packard Enterprise během omezené záruční lhůty poskytla nejvyšší možnou úroveň služeb technické podpory a servisních služeb, bude od vás vyžadováno dodržení následujících podmínek:

- Při vyplňování reklamačního formuláře uveďte pravdivé, přesné a úplné informace.
- Zajistěte použití produktu ve vhodném prostředí.
- Hardwarový produkt společnosti Hewlett Packard Enterprise používejte v souladu s příslušnými pokyny.
- Kontrolujte konfiguraci, instalujte nejnovější firmware, instalujte opravy softwaru, spouštějte diagnostické testy a nástroje Hewlett Packard Enterprise a implementujte dočasné postupy nebo řešení poskytnuté společností Hewlett Packard Enterprise, dokud vám společnost Hewlett Packard Enterprise nenabídne trvalé řešení.

- Umožníte, aby společnost Hewlett Packard Enterprise mohla ve vašich systémech a sítích používat určité systémové a síťové diagnostické nástroje a nástroje pro údržbu, které usnadní poskytnutí záruční podpory (společně nazývané Vlastnické servisní nástroje); Výhradním vlastníkem vlastnických servisních nástrojů je a zůstává společnost Hewlett Packard Enterprise. Kromě toho se zavazujete ke splnění následujících podmínek:
  - Vlastnické servisní nástroje použijete pouze během příslušné záruční lhůty a se souhlasem společnosti Hewlett Packard Enterprise.
  - Zajistíte instalaci, údržbu a podporu vlastnických servisních nástrojů, včetně všech požadovaných aktualizací a oprav.
  - V případě potřeby zajistíte vzdálené připojení prostřednictvím komunikačního kanálu schváleného společností Hewlett Packard Enterprise.
  - Pomůžete společnosti Hewlett Packard Enterprise při používání vlastnických servisních nástrojů.
  - Funkci elektronického přenosu dat použijete k informování společnosti Hewlett Packard Enterprise o událostech zaznamenaných softwarem.
  - V případě potřeby zakoupíte pro systémy umožňující vzdálené diagnostikování hardware pro vzdálené připojení.
  - Vlastnické servisní nástroje vrátíte nebo povolíte společnosti Hewlett Packard Enterprise jejich odstranění po skončení záruční lhůty.
  - Vlastnické servisní nástroje nesmíte prodat, předat, zastavit nebo jinak zatížit nebo převést.

V určitých případech může společnost Hewlett Packard Enterprise požadovat instalaci dalšího softwaru, jako například ovladačů nebo nástrojů, které umožní používat řešení a funkce odborné pomoci.

- Je-li to možné, použijte řešení vzdálené podpory. Společnost Hewlett Packard Enterprise velmi doporučuje používat dostupné technologie podpory poskytované společností Hewlett Packard Enterprise. Jestliže se rozhodnete nezavádět možnosti vzdálené podpory, které jsou k dispozici, je možné, že vám budou účtovány další poplatky v souvislosti se zvýšenými nároky na zdroje podpory.
- Pokuste se vyřešit problém telefonicky ve spolupráci se společností Hewlett Packard Enterprise. Takové řešení může zahrnovat provedení běžných diagnostických postupů, instalaci dalších aktualizací a oprav softwaru, odebrání volitelných součástí jiných výrobců nebo jejich výměnu.
- Pravidelně vytvářejte záložní kopie svých souborů, dat nebo programů uložených na pevném disku nebo jiných zařízeních pro ukládání dat jako ochranu před možným selháním, změnami nebo ztrátou dat. Před vrácením jakéhokoli hardwarového produktu Hewlett Packard Enterprise k záručnímu servisu zálohujte své soubory, data a programy a odstraňte všechny důvěrné, soukromé a osobní informace.
- Udržujte postupy umožňující obnovit ztracené nebo změněné soubory, data nebo programy, které nejsou závislé na hardwarovém produktu Hewlett Packard Enterprise, jehož se záruka týká.
- Oznamte společnosti Hewlett Packard Enterprise, zda hardwarový produkt Hewlett Packard Enterprise používáte v prostředí, které představuje možné zdravotní nebo bezpečnostní riziko pro zaměstnance nebo subdodavatele Hewlett Packard Enterprise. Společnost Hewlett Packard Enterprise může požadovat používání produktů pod dohledem společnosti Hewlett Packard Enterprise a odložit záruční servis do odstranění těchto rizik.
- Další postupy je třeba provádět tak, jak jsou definovány jednotlivými typy záručního servisu uvedenými v následujícím textu, a také dodržet všechny ostatní operace, které společnost Hewlett Packard Enterprise může v rozumné míře požadovat pro optimální provedení záruční podpory.

### **Typy záručního servisu hardwarových produktů**

V následující části jsou uvedeny typy záručních služeb, které mohou být k dispozici v rámci záruky pro zakoupený hardwarový produkt Hewlett Packard Enterprise. Podrobné informace naleznete v části [Omezená záruční lhůta](#).

## Oprava provedená zákazníkem

Produkty Hewlett Packard Enterprise obsahují řadu součástí opravitelných zákazníkem (tzv. součástí CSR), které zkracují dobu opravy a zvyšují flexibilitu při výměně vadných dílů. Pokud při diagnostických testech společnost Hewlett Packard Enterprise zjistí, že lze provést opravu pomocí součástí CSR, dodá vám tuto součást přímo a požádá vás o její výměnu. K dispozici jsou dvě kategorie součástí CSR:

- Součásti, u nichž je oprava provedená zákazníkem povinná. Pokud o výměnu těchto součástí požádáte společnost Hewlett Packard Enterprise, budou vám účtovány poplatky na cestovné a náklady na práci spojené s touto službou.
- Součásti, u nichž je oprava provedená zákazníkem volitelná. Opravu těchto součástí může rovněž provést zákazník. Pokud však zákazník vyžaduje provedení výměny společností Hewlett Packard Enterprise, může být výměna provedena bez dalších poplatků podle typu záručního servisu odpovídajícího příslušnému produktu.

V závislosti na dostupnosti a zeměpisné poloze jsou součásti CSR obvykle dodávány následující pracovní den. Pokud to zeměpisná poloha umožňuje, může být za další příplatek nabídnuto doručení též pracovní den nebo do čtyř hodin. Budete-li vyžadovat odbornou pomoc, můžete telefonicky kontaktovat středisko technické podpory společnosti Hewlett Packard Enterprise a požádat o pomoc příslušného technického pracovníka. V dokumentaci k náhradnímu dílu CSR uvádí společnost Hewlett Packard Enterprise, zda je nutné vrátit vadnou součást zpět. Pokud je požadováno vrácení vadné součásti společnosti Hewlett Packard Enterprise, je třeba ji odeslat společnosti Hewlett Packard Enterprise v uvedeném časovém období, obvykle během pěti (5) pracovních dnů. Vadnou součást je nutné vrátit společně s příslušnou dokumentací v dodaném balení. Pokud vadnou součást nevrátíte, může vám společnost Hewlett Packard Enterprise účtovat poplatek za výměnu. V případě použití servisu CSR hradí společnost Hewlett Packard Enterprise veškeré náklady na dodání a část nákladů na vrácení a určuje použitou kurýrní službu.

## Záruční servis pouze na náhradní díly

Součástí omezené záruky společnosti Hewlett Packard Enterprise může být záruční servis pouze na náhradní díly. V souladu s podmínkami tohoto záručního servisu poskytne společnost Hewlett Packard Enterprise zdarma náhradní díly. Náklady společnosti Hewlett Packard Enterprise na opravu, práci a dopravu jsou hrazeny zákazníkem.

## Záruční služba rozšířená o výměnu zařízení

Omezená záruka společnosti Hewlett Packard Enterprise může obsahovat záruční servis rozšířený o výměnu zařízení. V souladu s podmínkami tohoto záručního servisu dodá společnost Hewlett Packard Enterprise náhradní zařízení přímo zákazníkovi, pokud je hardwarový produkt Hewlett Packard Enterprise diagnostikován jako vadný. Po obdržení náhradního zařízení jste povinni vrátit v daném časovém období (obvykle 5 dnů) vadné zařízení společnosti Hewlett Packard Enterprise v balení, v němž bylo dodáno náhradní zařízení. Veškeré náklady na dodání a pojištění vadného zařízení, které vracíte, hradí společnost Hewlett Packard Enterprise. Pokud vadné zařízení nevrátíte, může vám společnost Hewlett Packard Enterprise účtovat poplatek za náhradní produkt.

## Záruční servis u zákazníka

Omezená záruka společnosti Hewlett Packard Enterprise může obsahovat záruční servis u zákazníka. Podle podmínek této záruční smlouvy může společnost Hewlett Packard Enterprise podle svého uvážení určit, zda je vadu možné opravit:

- vzdáleně,
- pomocí součástí vyměnitelné zákazníkem (CSR),
- servisní návštěvou v místě používání vadného zařízení.

Pokud společnost Hewlett Packard Enterprise určí, že je k opravě vady nutná servisní návštěva u zákazníka, bude naplánována během běžné pracovní doby, není-li pro zakoupený hardwarový produkt Hewlett Packard Enterprise uvedeno jinak. Běžnou pracovní dobou se obvykle rozumí doba od pondělí do pátku od 08:00 do 17:00 hodin, tento údaj se však může v závislosti na místních zvyklostech lišit. Pokud se vadné zařízení nachází mimo obvyklou servisní oblast (obvykle nad 50 km), může být doba odezvy delší nebo mohou být účtovány další poplatky. Informace o nejbližším autorizovaném poskytovateli služeb společnosti Hewlett Packard Enterprise získáte na webu <http://www.hpe.com/support>.

Má-li být proveden servis u zákazníka, je třeba splnit následující podmínky:

- V době poskytování záručních servisních služeb společností Hewlett Packard Enterprise u zákazníka musí být na místě odpovědná osoba.
- Oznamte společnosti Hewlett Packard Enterprise, zda produkty používáte v prostředí, které představuje možné zdravotní nebo bezpečnostní riziko pro zaměstnance nebo subdodavatele společnosti Hewlett Packard Enterprise.
- Při dodržení rozumných bezpečnostních požadavků poskytněte společnosti Hewlett Packard Enterprise dostatečný, volný a bezpečný přístup a používání všech zařízení, informací a systémů nezbytných pro poskytnutí včasné podpory společností Hewlett Packard Enterprise.
- Zajistěte, aby všechny štítky výrobce (například sériová čísla) byly k dispozici, přístupné a čitelné.
- Udržujte prostředí odpovídající specifikacím produktu a podporovaným konfiguracím.

### Upgrade služeb

Společnost Hewlett Packard Enterprise nabízí řadu dalších servisních služeb a služeb podpory, které lze k produktu zakoupit v místě prodeje. Některé služby podpory a související produkty však nemusí být k dispozici ve všech zemích. Další informace o možnostech a cenách upgradu služeb naleznete na webu společnosti Hewlett Packard Enterprise na adrese <http://www.hpe.com/support>.

### Omezená záruční lhůta

Omezená záruční lhůta hardwarového produktu Hewlett Packard Enterprise je přesně dané, pevně stanovené období začínající datem zakoupení. Nebudete-li společností Hewlett Packard Enterprise nebo svým prodejcem písemně informováni jinak, je datem prodeje datum uvedené na dokladu o zakoupení.

**Tabulka 1: Serverové produkty ProLiant a X86**

<b>Produkty</b>	<b>Omezená záruční lhůta a způsob poskytnutí servisu<sup>1,2,7</sup></b>	<b>Doba odezvy<sup>3</sup></b>
Server HPE tc2120	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Serverové desky ProLiant BL e-Class <sup>4</sup>	1 rok na náhradní díly	Následující pracovní den
Rámy pro serverové desky ProLiant BL e-Class, propojovací jednotky	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Serverové desky ProLiant BL30p, BL35p a BL260c	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze náhradní díly	Náhradní díly: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
BladeSystem p-Class ProLiant p-Class serverové desky (s výjimkou BL30p, BL35p) Police p-Class, připojení typu interconnects <sup>5</sup> , rámy s napájením, rozvody napájení, diagnostické stanice	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka  3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den  Následující pracovní den
BladeSystem c-Class Blade servery ProLiant třídy c řady 400 a 600 Blade servery ProLiant třídy c řady 200 Blade servery ProLiant třídy c řady 200 G6 a novější police c-Class Připojení c-Class typu interconnects <sup>5</sup> Virtual Connect	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka 1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka 3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka 3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka 1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka 1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den Následující pracovní den Následující pracovní den Následující pracovní den Následující pracovní den Následující pracovní den

<b>Produkty</b>	<b>Omezená záruční lhůta a způsob poskytnutí servisu<sup>1,2,7</sup></b>	<b>Doba odezvy<sup>3</sup></b>
Spojené clustery ProLiant CL380 <sup>6</sup>	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL20 Gen9	1letá záruka na díly a servis na místě	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL60 Gen9	1letá záruka na díly a servis na místě	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL80 Gen9	1letá záruka na díly a servis na místě	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL120	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL120 G6	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Servery ProLiant DL120 Gen9	Rok 1: díly a servis na místě Roky 2–3: pouze díly	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL140	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Servery ProLiant DL140 G3 a novější	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML145 G1, G2	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Servery ProLiant DL145 G3 a novější	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL160	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL160 G6, G7, G8	3 roky na náhradní díly	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL160 G9	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze náhradní díly	Náhradní díly: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Servery ProLiant DL165	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
ProLiant DL165 G7	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Servery ProLiant DL180	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL180 G6, G7, G8	3 roky na náhradní díly	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL180 G9	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze náhradní díly	Náhradní díly: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Servery ProLiant DL170	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL185	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL320	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka	Náhradní díly: 1 až 5 pracovních dní
Servery ProLiant DL320 G6 a novější	2. – 3. rok: pouze náhradní díly 3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Práce: Následující pracovní den Následující pracovní den
Servery ProLiant ML110	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML110 Gen9	Rok 1: díly a servis na místě Roky 2–3: pouze díly	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML115	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den



<b>Produkty</b>	<b>Omezená záruční lhůta a způsob poskytnutí servisu<sup>1,2,7</sup></b>	<b>Doba odezvy<sup>3</sup></b>
Servery ProLiant ML150	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML150 Gen9	Rok 1: díly a servis na místě Roky 2–3: pouze díly	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML30 Gen9	Rok 1: díly a servis na místě Roky 2–3: pouze díly	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML310	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML330 G2, G3	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML330 G6	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze náhradní díly	Náhradní díly: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Servery ProLiant SL160	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant SL165	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant SL170	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Mikroserver ProLiant	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Systém ProLiant Moonshot	1 rok na náhradní díly	Následující pracovní den
Serverová kazeta ProLiant m300	3 rok na náhradní díly	Následující pracovní den
Serverová kazeta ProLiant m700	3 rok na náhradní díly	Následující pracovní den
Šasi HPE Moonshot 1500	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL320e	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL360e	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze náhradní díly	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL380e	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze náhradní díly	Následující pracovní den
Virtuální pracovní stanice HPE DL380z Gen9	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML350e	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze náhradní díly	Následující pracovní den
Servery ProLiant SL140s	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant SL230s	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant SL250s	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML310e	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den

<b>Produkty</b>	<b>Omezená záruční lhůta a způsob poskytnutí servisu<sup>1,2,7</sup></b>	<b>Doba odezvy<sup>3</sup></b>
Servery ProLiant SL4545 G7	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant SL4540 Gen8	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Všechny ostatní modely serverů ProLiant	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Server HPE Apollo 4200 Gen9	Rok 1: díly a servis na místě Roky 2–3: pouze díly	Následující pracovní den
Server HPE Apollo 4510 Gen9	1letá záruka na díly a servis na místě	Následující pracovní den
Server HPE Apollo 4530 Gen9	1letá záruka na díly a servis na místě	Následující pracovní den
Šasi HPE Apollo a6000	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Napájecí modul HPE Apollo 6000	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Server HPE ProLiant XL220a Gen8 v2	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Rack HPE Apollo f8000	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Rack HPE Apollo 8000 iCDU	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka <sup>8</sup>	Následující pracovní den
Server HPE Edgeline EL10	3letá záruka na díly	1 až 5 pracovních dní
Server HPE Edgeline EL20	3letá záruka na díly	1 až 5 pracovních dní
Server HPE ProLiant XL170r Gen9	1letá záruka na díly a servis na místě	Následující pracovní den
Server HPE ProLiant XL190r Gen9	1letá záruka na díly a servis na místě	Následující pracovní den
Servery HPE ProLiant XL230a Gen8	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Server HPE ProLiant XL450 Gen9	1letá záruka na díly a servis na místě	Následující pracovní den
Servery HPE ProLiant XL730f Gen9	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery HPE ProLiant XL740f Gen9	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery HPE ProLiant XL750f Gen9	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den

<sup>1</sup> Záruční servis uvedený v této tabulce představuje základní úroveň záruční nabídky. Základní záruku hardwarového produktu Hewlett Packard Enterprise lze rozšířit. Informace o aktuální nabídce záruk získáte v nejbližší prodejní pobočce společnosti Hewlett Packard Enterprise.

<sup>2</sup> Pevné disky ATA SATA a MDL SAS podléhají maximální záruční lhůtě jeden (1) rok, bez ohledu na záruční lhůtu systému, v němž jsou nainstalovány.

<sup>3</sup> Doba odezvy odpovídá místním běžným pracovním dnům a pracovní době. Není-li uvedeno jinak, měří se všechny odezvy od okamžiku telefonického kontaktování společnosti Hewlett Packard Enterprise zákazníkem do dojednání vzájemně přijatelného času provedení služeb podpory nebo do začátku provádění vzdálené diagnostiky společností Hewlett Packard Enterprise. Při dohodnutí doby odezvy se předpokládá nejvyšší komerčně rozumná snaha. V některých zemích a při některých omezeních závislých na dodavatelích se může doba odezvy lišit. Pokud se nacházíte mimo obvyklou servisní oblast, může být doba odezvy delší nebo mohou být účtovány další poplatky. Informace o délce doby odezvy ve vaší oblasti vám sdělí místní servisní organizace společnosti Hewlett Packard Enterprise.

<sup>4</sup> Serverové desky ProLiant BL e-Class nepřebírají prvky záruky rámu pro serverové desky.

<sup>5</sup> Propojení zahrnují moduly a přepínače Pass-thru. Na přepínače je poskytována maximální záruční doba jeden (1) rok bez ohledu na záruční dobu systému, ve kterém jsou nainstalovány. Na řadu přepínačů blade Hewlett Packard Enterprise Networking 6120 je poskytována omezená doživotní záruka. Doplnky jiných výrobců než Hewlett Packard Enterprise jsou bez dalších záruk. Tito výrobci a dodavatelé však mohou poskytovat vlastní záruky. Na přepínače HPE Storage Fibre Channel je poskytována maximální záruční doba jeden (1) rok bez ohledu na záruční dobu systému, ve kterém jsou nainstalovány. Informace o záruce pro produkty Hewlett Packard Enterprise Storage najdete na webové stránce společnosti Hewlett Packard Enterprise na adrese [www.hpe.com/info/storagewarranty](http://www.hpe.com/info/storagewarranty).

<sup>6</sup> Ostatní clustery ProLiant přebírají záruční podmínky svých součástí.

<sup>7</sup> Jednotky SSD mohou podléhat limitům maximálního využití: Maximální počet dat, která lze na zařízení zapsat. Součásti a komponenty, u kterých společnost Hewlett Packard Enterprise zjistí, že dosáhly nebo překročily limity maximálního využití, nebudou v rámci záruky poskytovány, opravovány ani vyměňovány.

<sup>8</sup> K uchování záruky musí být splněny stanovené požadavky na preventivní údržbu.

**Tabulka 2: Serverové doplňky ProLiant a X86<sup>1</sup>**

<b>Produkty</b>	<b>Omezená záruční lhůta a způsob poskytnutí servisu<sup>2</sup></b>	<b>Doba odezvy<sup>3</sup></b>
Baterie	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Kabely	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Rámy diskových jednotek	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Paměťová média flash (USB, SD, MicroSD, SHDC)	1 rok na náhradní díly <sup>8</sup>	1 až 5 pracovních dní
Jednotky pevných disků (ATA, PATA, SATA)*	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Jednotky pevných disků (MDL SAS)*	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Jednotky pevných disků (SCSI, SAS)	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Adaptéry hostitelské sběrnice	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Paměť	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Modemy	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Modulární systémy chlazení (MCS)	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Síťové karty (NIC)	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Možnosti technologie InfiniBand (adaptéry HCA, přepínače a kabely)	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Optické jednotky	1 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Ochrana a správa napájení (jednotka UPS včetně akumulátorů)	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze náhradní díly	Náhradní díly: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Bateriový modul HPE DirectFlow 1U (lithium-iontový)	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 4. rok: pouze náhradní díly	Náhradní díly: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Bateriový modul HPE DirectFlow 3U (VRLA)	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. rok: pouze náhradní díly	Náhradní díly: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Procesory	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Regály a jejich příslušenství	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Desky Remote Insight Lights Out Edition II	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Řadiče diskového pole	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Podnikové jednotky SSD (Solid State Drives) po dubnu roku 2011	Tříletá záruka pouze na součásti podléhá limitům maximálního využití. <sup>7</sup>	1 až 5 pracovních dní

<sup>1</sup> Tabulka 2 popisuje pouze volitelné produkty pro servery ProLiant a X86. Záruční podmínky pro další volitelné produkty společnosti Hewlett Packard Enterprise podléhají omezené záruce těchto produktů. Záruční podmínky pro úložiště Hewlett Packard Enterprise naleznete na webu [www.hpe.com/info/storagewarranty](http://www.hpe.com/info/storagewarranty).

<sup>2</sup> Záruční servis uvedený v této tabulce představuje základní úroveň záruční nabídky. Základní záruku hardwarového produktu Hewlett Packard Enterprise lze rozšířit; informace o aktuální nabídce záruk získáte v nejbližší prodejní pobočce společnosti Hewlett Packard Enterprise.

<sup>3</sup> Doba odezvy odpovídá místním běžným pracovním dnům a pracovní době. Není-li uvedeno jinak, měří se všechny odezvy od okamžiku telefonického kontaktování společnosti Hewlett Packard Enterprise zákazníkem do dojednání vzájemně přijatelného času provedení služeb podpory nebo do začátku provádění vzdálené diagnostiky společností Hewlett Packard Enterprise. Při dohodnutí doby odezvy se předpokládá nejvyšší komerčně rozumná snaha. V některých zemích a při některých omezeních závislých na dodavatelích se může doba odezvy lišit. Pokud se nacházíte mimo obvyklou servisní oblast, může být doba odezvy delší nebo mohou být účtovány další poplatky. Informace o délce doby odezvy ve vaší oblasti vám sdělí místní servisní organizace společnosti Hewlett Packard Enterprise.

<sup>7</sup> Podléhá limitům maximálního využití: Maximální počet dat, která lze na zařízení zapsat. Součástí a komponenty, u kterých společnost Hewlett Packard Enterprise zjistí, že dosáhly nebo překročily limity maximálního využití, nebudou v rámci záruky poskytovány, opravovány ani vyměňovány.

<sup>8</sup> Omezená záruka není nijak ovlivněna zárukou poskytovanou na systém, s nímž jsou doplňky používány.

\* Tyto volitelné produkty podléhají maximální záruční lhůtě jeden (1) rok, bez ohledu na záruční lhůtu systému, v němž jsou instalovány.

**Tabulka 3: Produkty HPE Storage**

Produkty	Omezená záruční lhůta a způsob poskytnutí servisu	Doba odezvy
Produkty HPE Storage (mezi podporované patří disková pole, úložiště NAS, páskové paměti AIT, DLT a DAT, produkty MSA)	<a href="http://www.hpe.com/info/storagewarranty">www.hpe.com/info/storagewarranty</a>	

**Tabulka 4: Softwarové produkty**

Produkty	Technická podpora	Doba odezvy <sup>1</sup>
Software značky HPE	90denní podpora ode dne instalace	Běžné úřední hodiny
Značkový software jiných výrobců instalovaný nebo zakoupený od společnosti Hewlett Packard Enterprise	90denní podpora ode dne instalace	Běžné úřední hodiny
Média se softwarem <sup>2</sup>	Výměna vadného média do 90 dní	5 pracovních dnů

<sup>1</sup> Doba odezvy odpovídá místním běžným pracovním dnům a pracovní době. Není-li uvedeno jinak, měří se všechny odezvy od okamžiku telefonického kontaktování společnosti Hewlett Packard Enterprise zákazníkem do dojednání vzájemně přijatelného času provedení služeb podpory nebo do začátku provádění vzdálené diagnostiky společností Hewlett Packard Enterprise. Při dohodnutí doby odezvy se předpokládá nejvyšší komerčně rozumná snaha. V některých zemích a při některých omezeních závislých na dodavatelích se může doba odezvy lišit. Pokud se nacházíte mimo obvyklou servisní oblast, může být doba odezvy delší nebo mohou být účtovány další poplatky. Informace o délce doby odezvy ve vaší oblasti vám sdělí místní servisní organizace společnosti Hewlett Packard Enterprise.

<sup>2</sup> Média se softwarem: Média použítá k doručení softwaru značky Hewlett Packard Enterprise nebo softwaru od jiných výrobců instalovaného nebo zakoupeného od společnosti Hewlett Packard Enterprise (tj. disky CD-ROM, disky nebo pásky).

**Tabulka 5: Produkty pro infrastrukturu datových center**

<b>Produkty</b>	<b>Technická podpora</b>	<b>Doba odezvy<sup>1</sup></b>
Datové centrum optimalizované na výkon (kontejner datového centra, rackové stojany, chladicí infrastruktura a systém distribuce elektrické energie).	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka Záruční doba začíná přijetím dokladu o dodání (POD – proof of delivery) zákazníkem, jak je stanoveno v dokumentu Testování výkonnosti při převzetí (Performance Acceptance Testing), nebo 140 kalendářních dnů od odeslání dokladu o dodání, podle toho, která situace nastane dříve. Nejsou-li v dokumentu Testování výkonnosti při převzetí stanovena kritéria převzetí, bude za převzetí považováno doručení.	Následující pracovní den

<sup>1</sup> Doby odezvy závisí na místních pracovních dnech a počtu pracovních hodin. Pokud není stanoveno jinak, všechny odezvy se měří od doby, kdy zákazník zavolá, až do doby, než společnost Hewlett Packard Enterprise stanoví oboustranně přijatelný čas pro provedení podpory nebo začne provádět podporu nebo vzdálenou diagnostiku. Doba odezvy závisí na přiměřeném úsilí. V některých zemích a v případech omezené dostupnosti některých dodavatelů se čas odezvy může lišit. Pokud bydlíte mimo oblast s běžnou dostupností služeb, čas odezvy může být delší nebo může být požadován další poplatek. Kontaktujte místní servisní organizaci společnosti Hewlett Packard Enterprise, která vám poskytne informace o času odezvy ve vaší oblasti.

## Omezená záruka na software

KROMĚ ZÁRUK UVEDENÝCH V LICENČNÍ SMLOUVĚ S KONCOVÝM UŽIVATELEM NEBO SMLOUVĚ V RÁMCI LICENČNÍHO PROGRAMU NA PŘÍSLUŠNÝ SOFTWARE NEBO NENÍ-LI V MÍSTNÍCH ZÁKONECH UVEDENO JINAK, JSOU SOFTWAREOVÉ PRODUKTY, VČETNĚ VŠECH SOFTWAREOVÝCH PRODUKTŮ, FREEWARU (definováno dále) NEBO OPERAČNÍHO SYSTÉMU PŘEDEM NAINSTALOVANÉHO SPOLEČNOSTÍ HEWLETT PACKARD ENTERPRISE, POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU“ A SE VŠEMI CHYBAMI A TÍMTO SE SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE ZŘÍKÁ VŠECH DALŠÍCH ZÁRUK A PODMÍNEK, AŽ VÝSLOVNĚ UVEDENÝCH, PŘEDPOKLÁDANÝCH NEBO ZÁKONEM STANOVENÝCH, VČETNĚ, ALE BEZ OMEZENÍ, PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK, POVINNOSTÍ NEBO PODMÍNEK VZTAHUJÍCÍCH SE K OBCHODOVATELNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPŘÍTOMNOSTI VIRŮ, VŠE VE VZTAHU K SOFTWAREOVÉMU PRODUKTU. Vzhledem k tomu, že některé země a právní řády neumožňují vyloučení předpokládaných záruk nebo omezení trvání předpokládaných záruk, nemusí se na vás výše uvedené omezení plně vztahovat. V NEJVĚTŠÍM MOŽNÉM ROZSAHU POVOLENÉM ROZHODNÝM PRÁVEM NENESE SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE ANI JEJÍ DODAVATELÉ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ ODPOVĚDNOST ZA ZVLÁŠTNÍ, NÁHODNÉ, NEPŘÍMÉ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY, AŽ JSOU JAKÉKOLI, ZEJMÉNA PAK ODŠKODNĚNÍ ZA ZTRÁTY NA ZISKU Z PODNIKÁNÍ, ZTRÁTY DŮVĚRNÝCH NEBO JINÝCH INFORMACÍ, PŘERUŠENÍ PODNIKÁNÍ, UBLÍŽENÍ NA ZDRAVÍ, ZTRÁTY OSOBNÍCH DAT VZNIKLE NEBO JAKÝMKOLI ZPŮSOBEM SE VZTAHUJÍCÍ K POUŽITÍ NEBO NEMOŽNOSTI POUŽITÍ SOFTWAREOVÉHO PRODUKTU, A TO I V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NEBO JEJÍ DODAVATELÉ BYLI NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÉ ŠKODY UPOZORNĚNÍ A ŽE NÁPRAVA NENAPLNÍ SVŮJ ZÁKLADNÍ ÚČEL. V některých zemích a právních řádech není dovoleno vyloučit nebo omezit odpovědnost za následné nebo nepřímé škody, proto se výše uvedené omezení na vás nemusí vztahovat.

Závazky společnosti Hewlett Packard Enterprise týkající se softwaru distribuovaného společností Hewlett Packard Enterprise nebo pod značkou Hewlett Packard Enterprise jsou omezeny pouze na závazky uvedené v příslušné licenční smlouvě s koncovým uživatelem nebo smlouvě v rámci licenčního programu poskytované na tento software. Pokud se v době devadesáti (90) dnů od data nákupu prokáže vada na materiálu nebo provedení vyměnitelných médií, na kterých společnost Hewlett Packard Enterprise distribuuje software, je vaší jedinou náhradou vrácení vyměnitelného média společnosti Hewlett Packard Enterprise k výměně. V případě, že vám byla dodána prázdná vyměnitelná média, získáte více informací na následujícím webu:

[http://h20565.www2.hp.com/hpsc/doc/public/display?calledBy=Search\\_Result&docId=emr\\_na-lpg50101](http://h20565.www2.hp.com/hpsc/doc/public/display?calledBy=Search_Result&docId=emr_na-lpg50101)

Žádost o podporu v rámci záruky na výrobky jiných výrobců než společnosti Hewlett Packard Enterprise je zcela ve vaší zodpovědnosti.

## Bezplatné operační systémy a aplikace (freeware)

Společnost Hewlett Packard Enterprise neposkytuje podporu k softwaru poskytnutému jinými výrobci v rámci veřejné licence, včetně operačních systémů a aplikací (tzv. „freeware“). Podpora k freewaru poskytnutému s hardwarovými produkty Hewlett Packard Enterprise je zajišťována dodavateli freewaru. Potřebné informace získáte v prohlášení o podpoře freewarového operačního systému nebo freewarových aplikací dodaných s hardwarovým produktem Hewlett Packard Enterprise.

## Podpora při úvodní instalaci

Elektronická nebo telefonická podpora při úvodní instalaci je od společnosti Hewlett Packard Enterprise dispozici po dobu devadesáti (90) dnů od data nákupu. Zdroje informací online a telefonní čísla podpory naleznete v části [Kontaktování společnosti Hewlett Packard Enterprise](#).

Podpora zahrnuje:

- odpovědi na otázky týkající se instalace softwaru (postupy, počáteční informace, předpoklady),
- nastavení a konfigurace softwaru a doplňků dodaných nebo zakoupených spolu s hardwarovými produkty Hewlett Packard Enterprise (postupy a počáteční informace),
- vysvětlení systémových chybových zpráv,
- určení problémů se systémem,
- získání informací o balíčcích podpory nebo aktualizací softwaru zakoupeného nebo dodaného s hardwarovými produkty Hewlett Packard Enterprise.

Podpora NEZAHRNÚJE pomoc v následujících oblastech:

- generování nebo diagnostika uživatelem generovaných programů nebo zdrojových kódů,
- instalace produktů jiných společností než společnosti Hewlett Packard Enterprise,
- optimalizace systému, vlastní nastavení a konfigurace sítě.

## Kontaktování společnosti Hewlett Packard Enterprise

Jestliže dojde k selhání produktu v průběhu omezené záruční lhůty a doporučení v dokumentaci k produktu neobsahují návod k řešení problému, můžete získat podporu následujícím způsobem:

- Vyhledejte nejbližší středisko podpory Hewlett Packard Enterprise na následujícím webu: <http://www.hpe.com/support>.
- Kontaktujte nejbližšího poskytovatele podpory společnosti Hewlett Packard Enterprise. Předtím si připravte následující informace:
  - sériové číslo produktu, název a číslo modelu,
  - zobrazené chybové zprávy,
  - nainstalované doplňky,
  - operační systém,
  - hardware nebo software jiných výrobců,
  - podrobné otázky.

## Australia Warranty Policy

### HEWLETT PACKARD ENTERPRISE AUSTRALIA WARRANTY POLICY: YOUR CONSUMER RIGHTS

When you buy a good from Hewlett Packard Enterprise as a consumer, the good comes with guarantees that cannot be excluded under the Australian Consumer Law. You are entitled to a replacement or refund for a major failure and for compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. You are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

The relevant guarantees are as follows:

- **Quality**—goods supplied by Hewlett Packard Enterprise must be of acceptable quality. The test for acceptable quality is whether a reasonable consumer, fully aware of the state and condition of the goods, would find them:
  - safe, durable and free from defects;
  - acceptable in appearance and finish; and
  - fit for all the purposes for which goods of that kind are commonly supplied.This must take into account the nature and price of the goods, and any statements on packaging or labelling.
- **Disclosed Purpose**—goods or services supplied by Hewlett Packard Enterprise that Hewlett Packard Enterprise represents are reasonably fit for a purpose expressly disclosed by a consumer must be reasonably fit for that purpose.
- **Description**—goods supplied by Hewlett Packard Enterprise must match the description provided by Hewlett Packard Enterprise.
- **Sample**—goods supplied by Hewlett Packard Enterprise must match any sample shown to you by Hewlett Packard Enterprise.
- **Title**—a consumer who purchases a good from Hewlett Packard Enterprise must receive clear title to the good.
- **Due care and skill**—services provided to you by Hewlett Packard Enterprise must be provided with due care and skill.
- **Express warranties**—Hewlett Packard Enterprise will be legally required to comply with the express warranty that is out in its terms and conditions.
- **Reasonable time**—repair services provided by Hewlett Packard Enterprise must be provided within a reasonable time.

If you think that you are entitled to any of the above remedies, please contact Hewlett Packard Enterprise:

Hewlett-Packard Australia Pty Ltd  
353 Burwood Highway  
Forest Hill Vic 3131

To initiate a support request, please use the numbers below or visit <http://www.hpe.com.au> and select the **Customer Service** option for the most current list of phone support numbers.

<b>Products</b>	<b>Phone</b>
Support for all Hewlett Packard Enterprise Products except those listed separately below	13 10 47 If dialling internationally: +61 2 8278 1039
DeskJet, Office Jet, PSC, All-in-One, Photosmart & Personal LaserJet Series 1000, P1000, M1000 and Colour LaserJet CP1000 Series and model CM1415	1300 721 147 If dialling internationally: +61 3 8833 5000
HPE Pavilion Desktop PC Support & Spare Parts	1300 721 147 If dialling internationally: +61 3 8833 5000
Compaq Presario PC Support & Spare Parts	1300 888 423 If dialling internationally: +61 3 8833 5000
HPE MediaSmart Server & HPE StorageWorks DataVault	1 800 83 9667
HPE Calculators	1 300 551 664
HPE WebOS support (Including HPE TouchPad and Palm products)	1 800 282 653

For further information on consumer rights visit: <http://www.consumerlaw.gov.au> and <http://www.accc.gov.au/consumer/guarantees>