

RTVS číslo zmluvy: ZM1000821

Číslo Zmluvy: CT-31084 1C

HP PODMIENKY PRE ZÁKAZNÍKOV – Podpora

Zmluva o poskytovaní služieb č. CT-31084 1C

uzavretá v zmysle §269 ods.2 Obchodného zákonníka

medzi

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

sídlo: Galvaniho 7, 820 02 Bratislava, Slovakia

zastúpená: Martin Sura, Generálny riaditeľ

Ing. Henrieta Kostková, konateľ

IČO: 35785306

IČ pre DPH: SK2020213393

Bankové spojenie: XXXXXXXXXX

Číslo účtu: XXXXXXXXXX

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, odd. Sro, vložka č.: 21438/B

a

Rozhlas a televízia Slovenska

sídlo: Mlynská dolina, Bratislava 845 45

zastúpená: Václav Mika, generálny riaditeľ RTVS

IČO: 47232480

IČ pre DPH: 2023169973

Bankové spojenie: XXXXXXXXXX

Číslo účtu: XXXXXXXXXX

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Po, vložka č.: 1922/B

PODMIENKY SPOLOČNOSTI HEWLETT-PACKARD PRE ZÁKAZNÍKOV: PODPORA

- 1. Zmluvné strany.** Tieto podmienky predstavujú zmluvu (ďalej ako „**Zmluva**“), ktorou sa riadi predaj služieb podpory od entity Hewlett-Packard, ktorej identifikačné údaje sú uvedené v sekcii vyššie (ďalej ako „**HP**“) zákazníkovi, ktorého identifikačné údaje sú uvedené v sekcii (ďalej ako „**Zákazník**“).

- 2. Sprievodná dokumentácia.** Sprievodná dokumentácia môže obsahovať (napríklad) zoznam podporovaných produktov, špecifikáciu hardvéru alebo softvéru, popisy štandardných alebo vyjednaných služieb, tabuľkové zoznamy, ako aj ich doplnky, popisy práce (Statement of Work „SOW“), zverejnené záruky a dohodnuté úrovne služieb, pričom táto dokumentácia môže byť dostupná Zákazníkovi v tlačenej verzii, alebo tým, že mu bude umožnený prístup k nej na HP web.
- 3. DOBA PLATNOSTI.** Táto Zmluva, vrátane priložených Príloh sa uzatvára na dobu určitú **do 28.2.2014**, pričom platnosť nadobúda dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosti dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a občianskeho zákonníka. Na základe dohody zmluvných strán sa ustanovenia tejto Zmluvy primerane použijú aj na služby, ktoré boli spoločnosťou HP Zákazníkovi poskytnuté v období **od 1.9.2013** do dňa platnosti tejto Zmluvy. Poplatky za služby podľa predchádzajúcej vety, poskytované v období **od 1.9.2013** do dňa platnosti tejto Zmluvy budú Zákazníkovi faktúrované spolu s prvým servisným poplatkom za služby poskytované podľa tejto Zmluvy.
- 4. Ceny a dane.** Ceny (označované tiež ako „servisné poplatky“ alebo len „poplatky“) budú fakturované a Zákazníkom zaplatené vo výške stanovenej v Sprievodnej dokumentácii, v **Prílohe 2**. Pokiaľ nie je stanovené inak, ceny sú uvedené bez daní, ciel a poplatkov (napr. za na montáž, dopravu a manipuláciu).
- 5. Faktúry a platba.** Zákazník súhlasí, že zaplatí všetky fakturované sumy v celkovej výške **9 999,80 EUR** plus DPH podľa Platobného kalendára uvedeného v **Prílohe 2** do tridsiatich (30) dní od dátumu vystavenia faktúry HP. HP môže pozastaviť alebo zrušiť plnenie otvorených Objednávok alebo služieb, ak Zákazník nezaplatí splatné peňažné pohľadávky HP.
- 6. Služby podpory.** Služby podpory HP sú popísané v **Prílohe 1**, ktorá obsahuje popis ponuky HP, požiadavky na spôsobilosť, obmedzenia služby a povinnosti Zákazníka. Systémy Zákazníka, na ktoré budú poskytované služby podpory, sú uvedené v **Prílohe 2**.
- 7. Spôsobilosť.** Záväzky HP týkajúce sa služieb, podpory a záruk sa nevzťahujú na požiadavky vyplývajúce z:

 1. nevhodného použitia, nevhodnej prípravy miesta inštalácie, nevhodných podmienok miesta alebo prostredia, alebo iného nesúladu s platnou Sprievodnou dokumentáciou,
 2. úprav alebo nesprávnej údržby systému alebo kalibrácia nevykonanej alebo neschválenej HP,
 3. poruchou alebo funkčnými obmedzeniami akéhokoľvek softvéru nedodaného spoločnosťou HP alebo výrobku vplývajúceho na systémy, ohľadom ktorých HP poskytuje podporu alebo služby;
 4. malware (vírusu, wormu), ktorý nebol zavedený zo strany HP,
 5. zneužitia, zanedbania, nehody, požiaru či poškodením vodou, elektrickými výkyvmi, prepravou zabezpečenou Zákazníkom alebo ďalších skutočností, ktoré sú mimo kontroly HP.

- 8. Súčinnosť.** Schopnosť HP dodať služby závisí na poskytnutí primeranej a včasnej súčinnosti Zákazníkom a od presnosti a úplnosti informácií potrebných od Zákazníka za účelom dodania služieb.
- 9. Požiadavky na zmeny.** Každá zo zmluvných strán vymenuje zástupcu projektu, ktorý bude pôsobiť ako hlavný kontakt pri riadení poskytovania služieb a pri riešení prípadných sporných otázok. Požiadavky na zmenu rozsahu služieb alebo výstupov budú vyžadovať podpísanie Požiadavky na zmenu obidvomi zmluvnými stranami. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy však budú pre strany záväzné až po uzavretí dodatku k tejto zmluve.
- 10. Vykonanie služieb.** Služby budú vykonané s náležitou odbornou starostlivosťou. Zákazník je povinný bezodkladne informovať HP, ak služby neboli tak vykonané a HP také služby znovu poskytne.
- 11. Práva duševného vlastníctva.** Na základe tejto Zmluvy nedochádza k žiadnemu prevodu akýchkoľvek práv duševného vlastníctva. Zákazník udeľuje HP nevýhradné, na celom svete platné, bezplatné právo a licenciu k akémukoľvek duševnému vlastníctvu, ktoré potrebuje HP a jej poverené osoby, aby mohli vykonávať objednané služby.
- 12. Porušenie práv duševného vlastníctva.** HP bude chrániť a/alebo urovná akékoľvek nároky voči Zákazníkovi založené na tvrdení, že služby dodané na základe tejto Zmluvy, nesúce značku HP porušuje právo duševného vlastníctva tretej strany, ak Zákazník okamžite upozorní HP na takýto nárok a poskytne HP potrebnú súčinnosť. HP môže modifikovať dotknuté služby tak, aby tieto neporušovali dotknuté právo a boli v podstatných častiach ekvivalentné dotknutej službe, alebo môže pre Zákazníka získať zodpovedajúcu licenciu. V prípade, že tieto alternatívy neprichádzajú do úvahy, HP Zákazníkovi poskytne náhradu zostatok akejkolvek vopred uhradenej sumy za podporu alebo cenu zaplatenú za odborné služby. HP nebude niesť zodpovednosť za nároky, ktoré sú dôsledkom neautorizovaného použitia služieb.
- 13. Povinnosť mlčanlivosti.** S informáciami vymenenými medzi stranami na základe tejto Zmluvy sa bude zaobchádzať ako s dôvernými, ak v čase sprístupnenia boli označené ako dôverné, alebo ak by okolnosti ich sprístupnenia mohli primerane naznačovať, že s nimi má byť takto zaobchádzané. Dôverné informácie môže prijímajúca strana použiť iba na účely plnenia svojich povinností alebo pri výkone svojich práv podľa tejto Zmluvy a môžu byť zdieľané len s tými zamestnancami, zástupcami alebo dodávateľmi, ktorí ich potrebujú poznať za takým účelom. Dôverné informácie budú primerane chránené pred ich nedovoleným používaním alebo sprístupnením najmenej tri (3) roky odo dňa ich sprístupnenia alebo aj dlhšie – dokiaľ príslušné informácie majú dôverný charakter. Tieto povinnosti sa nevzťahujú na informácie, ktoré: (i) sú alebo sa stali známymi prijímajúcej strane bez porušenia povinnosti mlčanlivosti; alebo (ii) sú nezávisle vyvinuté prijímajúcou stranou; (iii) ak je sprístupnenie vyžadované na základe zákona alebo právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu štátnej správy.
- 14. Osobné údaje.** Každá strana bude plniť svoje relevantné povinnosti vyplývajúce jej z aplikovateľných právnych predpisov na ochranu osobných údajov. HP nezamýšľa mať pri

poskytovaní služieb prístup k informáciám umožňujúcim identifikáciu osoby (ďalej ako „osobné údaje“ alebo tiež „OÚ“). V rozsahu, v akom má HP prístup k Zákazníkovým OÚ uloženým na systéme alebo zariadení Zákazníka, je tento prístup pravdepodobne náhodný a Zákazník zostáva po celý čas prevádzkovateľom Zákazníkových OÚ. HP môže použiť akékoľvek OÚ, ku ktorým má prístup, výhradne na účely dodania objednaných služieb.

- 15. Dodržiavanie zásad globálneho obchodovania.** Služby, dodané na základe tejto Zmluvy sú určené na interné použitie Zákazníkom a nie na ďalšie komerčné účely. HP je oprávnená poskytovať plnenie podľa tejto Zmluvy pozastaviť v rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi aplikovateľnými na ktorúkoľvek zo strán.
- 16. Obmedzenie náhrady škody.** Nárok Zákazníka na náhradu škody spôsobenej v súvislosti s touto zmluvou, za ktorú je zodpovedná HP, bude obmedzený na povinnosť HP nahradiť priamu škodu (teda škodu, ktorá je bezprostredným a obvykle očakávaným dôsledkom škodnej udalosti), a to do výšky 1.000.000 USD (podľa kurzu ECB platného v deň škodovej udalosti) alebo do výšky ceny dohodnutej podľa tejto Zmluvy, podľa toho, ktorá čiastka je nižšia. Zákazník ani HP nebudú povinní hradiť ušlý príjem alebo zisk, náklady na prestoje, stratu alebo poškodenie údajov alebo akékoľvek nepriame, mimoriadne alebo následné škody alebo náklady. Žiadna zo zmluvných strán neobmedzuje svoju zodpovednosť za neoprávnené použitie duševného vlastníctva, smrť alebo škodu na zdraví spôsobenú úmyselne alebo z neobstaranosti, alebo akúkoľvek zodpovednosť, ktorá nemôže byť vylúčená alebo obmedzená aplikovateľnými právnymi predpismi.
- 17. Spory.** Ak Zákazník nie je spokojný s akýmikoľvek službami dodanými podľa tejto Zmluvy a nesúhlasí s navrhovaným riešením zo strany HP, obe strany súhlasia, že takýto problém bude okamžite eskalovaný viceprezidentom (alebo ekvivalentným manažérom) v našich organizáciách za účelom priateľského urovnania bez toho, aby bolo dotknuté právo pokúšať sa neskôr o súdnu pomoc.
- 18. Vyššia moc.** Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie alebo neplnenie pôsobené okolností mimo jej primeranú kontrolu, a to aj v prípade, že taká udalosť nastala v čase, keď je zmluvná strana v omeškaní. Uvedené sa neuplatní na platobné povinnosti.
- 19. Ukončenie Zmluvy.** Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu písomným odstúpením, len ak druhá strana nesplní povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy a také neplnenie nenapraví v primeranej lehote poskytnutej v písomnej výzve na nápravu. Akékoľvek podmienky v tejto Zmluve, ktoré svojou povahou majú trvať aj po skončení tejto Zmluvy, zostávajú v plnej platnosti a budú sa aplikovať na prípadných nástupcov zmluvných strán.
- 20. Všeobecne.** Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu o predmete tejto Zmluvy a nahrádza akúkoľvek predchádzajúcu komunikáciu alebo dohody, ktoré môžu existovať. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy môžu byť urobené len formou písomného dodatku podpísaného obidvoma zmluvnými stranami. Táto Zmluva sa bude riadiť právom krajiny, v ktorej má sídlo HP alebo HP Pridružená osoba, ktorá akceptovala Objednávku a súdy takej krajiny budú rozhodovať spory podľa tejto Zmluvy.

21. Prílohy. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:

- Príloha 1 - Popis služieb
- Príloha 2 - Zoznamy produktov s cenovou kalkuláciou
- Príloha 3 - Doplnkové podmienky

22. Váha ustanovení. V prípade rozporu medzi podmienkami uvedenými v hlavnej časti tejto Zmluvy a podmienkami uvedenými v prílohách tejto Zmluvy, bude mať prednosť obsah hlavnej časti tejto Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami jednotlivých príloh, bude mať prednosť ustanovenie prílohy, ktorá je vo výpočte príloh vyššie uvedená pod nižším poradovým číslom.

Zmluvné strany svoj súhlas s týmito podmienkami potvrdzujú buď ich podpísaním.

v Bratislave dňa

Rozhlas a televízia Slovenska

v Bratislave dňa

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

Václav Mika, generálny riaditeľ RTVS

Martin Sůra, generálny riaditeľ

Ing. Henrieta Kostková, konateľ

PRÍLOHA 1 - POPISY SLUŽIEB

HA101AC HP Hardware Maintenance Onsite Support 8x5xNBD

HA151AC HP Hardware Maintenance Onsite Support 8x5xNBD

Podmienky tohto Popisu služby, tvoria súčasť Zmluvy o službách.

1 PREDMET SLUŽBY

- 1.1 V rámci tejto služby bude HP vykonávať podporu hardvérových produktov vymenovaných v Prílohe 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní servisných služieb.

2 HP HARDWARE MAINTENANCE ONSITE SUPPORT

Predmetom hardvérovej údržby je nasledovné:

- 2.1 Telefonická podpora pri riešení hardvérových problémov, diagnostika problému prostredníctvom vzdialeného prístupu. Hardvérové problémy sú nahlasované do HP telefonicky alebo elektronicky počas zvoleného časového pokrytia.
- 2.2 Údržba hardvéru v mieste.
- 2.3 HP poskytne nástroje a materiál, potrebný k udržiavaniu hardvérových produktov v dobrých prevádzkových podmienkach prostredníctvom nutnej výmeny alebo opravy komponentov. Časti, za ktoré bude dodaná náhrada sa stanú vlastníctvom HP.
- 2.4 **Servisné pokrytie – 8x5**, Pondelok – Piatok, od 8:00 do 17:00 hod. okrem štátom uznaných sviatkov. Servisné pokrytie špecifikuje dobu počas ktorej sú tieto služby k dispozícii.
- 2.5 Doba odozvy - **HP zahájí servisný zásah nasledujúci pracovný deň** od nahlásenia a registrácie problému. Pri technických problémoch, ktoré nie je možné riešiť vzdialeným prístupom, autorizovaný technik HP príde na miesto inštalácie nasledujúci pracovný deň od nahlásenia a registrácie problému.
- 2.6 Práca na probléme - od okamihu započatia servisného zásahu budú práce (buď priamo na mieste alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu) vykonávané v rámci servisného pokrytia tak dlho až pokiaľ nebudú produkty uvedené do funkčného stavu, alebo pokiaľ sa nedosiahne primeraného pokroku. Práce môžu byť dočasne preušené, pokiaľ sú potrebné ďalšie diely alebo zdroje. Práca bude obnovená po ich obdržaní.
- 2.7 Z rozhodnutia HP budú služby poskytované prostredníctvom kombinácie vzdialenej diagnostiky a podpory, služieb poskytovaných na mieste a iných servisných metód. Iné spôsoby poskytnutia služieb na mieste môžu prípadne zahŕňať dodanie zákazníkom vymeniteľných dielov kuriérom, kde takými dielmi sú myš, klávesnica, či iný diel stanovený ako zákazníkom opraviteľný, alebo celý náhradný výrobok. HP stanoví spôsob plnenia tak, aby bola poskytnutá účelná a včasná podpora zákazníkov.
- 2.8 Prípadný čas reakcie na mieste sa nebude uplatňovať ak sa jedná o službu, ktorú je možné poskytnúť za použitia vzdialenej diagnostiky, vzdialenej podpory či iného spôsobu plnenia uvedeného vyššie.
- 2.9 Riadenie eskalácie – koordinácia eskalácie problémov.
- 2.10 Prístup do elektronických a internetových nástrojov a služieb týkajúcich sa hardvéru, ako sú aktualizácie firmvéru a proaktívne upozorňovacie služby.



3 POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 3.1 Zákazník je povinný okamžite upovedomiť HP v prípade, ak si Produkt vyžaduje údržbu, alebo ak nefunguje správne.
- 3.2 Zákazník je povinný na mieste udržiavať parametre prostredia, ktoré musia byť sledované a riadené v medziach určených v príslušnej užívateľskej alebo inej technickej dokumentácie dodávanej HP.
- 3.3 Zákazník je zodpovedný za sledovanie a inštaláciu zákazníkom inštalovateľných aktualizácií firmvéru a opravných verzii softvéru (patchov).
- 3.4 V prípade zistenia výrobných väd hardvérového produktu si HP vyhradzuje právo výmeny takéhoto produktu.
- 3.5 Pri vykonávaní servisnej podpory je zákazník povinný poskytnúť HP všetky informácie o nastaveniach podporovaného softvéru.
- 3.6 Aby mohol HP vykonávať podporu hardvéru, musí mu byť poskytnutý dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami.
- 3.7 Zákazník bude oznamovať servisnú požiadavku na adrese:

- a) v rámci základného časového pokrytia, tj. Pondelok – Piatok, 8:00-17:00 hod., okrem sviatkov na:

Adresa: Hewlett-Packard Slovakia s.r.o.
Galvaniho 7
820 02 Bratislava 22

HP ITRC (stará linka): <http://www.itrc.hp.com> Internetová stránka
odkaz [» support case manager - enterprise edition](#)

HP Support Center portal (nová linka)
<http://h20566.www2.hp.com/portal/site/hpsc/public/>

Telefonická linka Hot-Line: +421 2 6862 2179

- b) mimo základného časového pokrytia, tj. Pondelok – Piatok, 17:00-8:00 hod., sobota, nedeľa a sviatky na čísle:

Nie je k dispozícii.

HP bude informovať zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.



PRÍLOHA 1 - POPISY SLUŽIEB**HA106AC HP Software Support**

Podmienky tohto Popisu služby, tvoria súčasť Zmluvy o službách.

1 PREDMET SLUŽBY

- 1.1 V rámci tejto služby bude HP vykonávať podporu softvérových produktov vymenovaných v Prílohe 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní servisných služieb.

2 USTANOVENIA

- 2.1 HP poskytne zákazníkovi prístup do globálneho strediska informácií - HP Support Center („HPSC“)
- 2.2 Pri registrácii a využívaní jednotlivých častí HPSC zákazník sa riadi inštrukciami uvedenými na uvedených internetových stránkach.
- 2.3 Zákazník, ktorý má prístup do HPSC na základe servisnej zmluvy, má možnosť objednať si aktualizácie licencií softvérových produktov elektronicky.
- 2.4 **HP poskytne zákazníkovi licenciu na aktualizáciu SW produktov**, ktorá oprávňuje zákazníka používať a kopírovať HP softvérové produkty v každom systéme, ktorý je zahrnutý do tejto zmluvy.
- 2.5 S dodaním SW produktov HP poskytne správcovi systému zákazníka poslednú verziu referenčných príručiek. SW produkty a referenčné príručky budú na vyžiadanie cez HPSC dodávané podľa zmluvnej špecifikácie.
- 2.6 Telefonická podpora softvéru zahŕňa:

Technická podpora

- Prístup k technickým zdrojom
- Izolácia, analýza a vyriešenie softvérového problému
- Riadenie eskalácií
- Poskytovanie informácií ohľadom najnovších funkcií softvérového produktu, známych problémov a ich dostupných riešení; poradenstvo týkajúce sa prevádzkovania softvérového produktu
- Podpora prostredníctvom vzdialeného prístupu
- **Servisné pokrytie – 9x5**, Pondelok – Piatok, od 8:00 do 17:00 hod., okrem štátom uznaných sviatkov.
- Vzdialená **odozva (telefonická, vzdialeným prístupom) do 2 hodín** od nahlásenia servisnej požiadavky
- Riešenie softvérového problému v mieste inštalácie ak to HP uzná za nevyhnutné
- 3 osoby autorizované nahlasovať servisné požiadavky
- Podpora aktuálnej verzie softvéru

Elektronická podpora softvéru

- 7x24 prístup do databáz
 - Product information
 - Symptom/Solution inquiry
 - Patch information and software



3 POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 3.1 Aby mohol HP vykonávať podporu softvéru, musí mu byť poskytnutý dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami.
- 3.2 Zákazník je zodpovedný za sledovanie a inštaláciu zákaznikom inštalovateľných aktualizácií firmvéru a opravných verzii softvéru (patchov).
- 3.3 Pri vykonávaní servisnej podpory je zákazník povinný poskytnúť HP všetky informácie o nastaveniach podporovaného softvéru.
- 3.4 Zákazník si musí uchovať a na požiadanie predložiť spoločnosti HP všetky licencie k pôvodnému softvéru, licenčné zmluvy aktualizácií a licenčné kľúče.
- 3.5 Zákazník je povinný používať softvérové produkty v súlade s platnými licenčnými podmienkami HP.
- a) v rámci základného časového pokrytia, tj. Pondelok – Piatok, 8:00-17:00 hod., okrem sviatkov na:
- Adresa: Hewlett-Packard Slovakia s.r.o.
Galvaniho 7
820 02 Bratislava 22
- HP ITRC (stará linka): <http://www.itrc.hp.com> Internetová stránka odkaz [» support case manager - enterprise edition](#)
- HP Support Center portal (nová linka)
<http://h20566.www2.hp.com/portal/site/hpsc/public/>
- Telefonická linka Hot-Line: +421 2 6862 2179
- b) mimo základného časového pokrytia, tj. Pondelok – Piatok, 17:00-8:00 hod., sobota, nedeľa a sviatky na čísle:
- Nie je k dispozícii.
- HP bude informovať zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.



Identifikačné HP číslo zmluvy CT-31084 1C

Adresa odberateľa

Rozhlas a televízia Slovenska
Mlynská dolina
845 45 Bratislava

Adresa Hewlett-Packard

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.
Galvaniho 7/A
Bratislava

Kontaktná osoba zákazníka:

Ing. Martin Novotný
Tel.: 421 919 247744
Fax:

Kontaktná osoba HP:

Miroslav Loci
E-mail: miroslav.loci@hp.com

Táto ponuka je platná do

Objednávka na služby podľa tejto ponuky sa bude riadiť osobitnou zmluvou, na ktorú je uvedený odkaz v sekcii pre poznámky. Ak nie je uvedený odkaz na žiadnu zmluvu, budú sa na Vami zakúpené služby aplikovať HP štandardné podmienky, ktoré sú uvedené nižšie. Ktorýkoľvek z týchto dokumentov ďalej ako "Zmluva". Obnovenie podpory na niekoľko rokov sa okrem Zmluvy bude riadiť tiež Prílohou E24, ak nie je špecifikované inak.

HP štandardné podmienky:

HP podmienky a popisy pre Softvérovú podporu: http://support.openview.hp.com/support_options.jsp

HP podmienky pre Softvér-ako-sluzba: <http://link.hp.com/u/j50>

Pre všetky ostatné podmienky a popisy podpory, vrátane informácie o formáte týchto dokumentov:

<http://www8.hp.com/us/en/business-services/it-services.html?compURI=1078281>

Pre zákazníkov, ktorí majú uzavretú servisnú zmluvu, sú k dispozícii nasledujúce možnosti prístupu k technickej podpore:

- aplikácia Support Contract Assistant (SCA) - umožňuje správu servisnej zmluvy online na lokalite www.esca.hp.com,
- stredisko podpory HP Support Center <http://www.hp.com/go/hpsc>,
- technická podpora softvéru HP online - <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>.

Na zrýchlenie poskytnutia technickej podpory majte poruke identifikáciu servisnej zmluvy a číslo produktu alebo sériové číslo.

- HOT LINE - podpora 8:00-17:00 : + 421 2 6862 2179

- HOT LINE - podpora 17:00-8:00 : 0905 707 474

Identifikačné číslo systému:	SA ID	Doba platnosti od:	do:	Popis	Cena/EUR
------------------------------	-------	--------------------	-----	-------	----------

EXDS9100-GB8929X3DE	107763366278	01.09.2013	28.02.2014	CBZ313515001	9 999,80
---------------------	--------------	------------	------------	--------------	----------

Celková cena za kontrakt RTVS

9 999,80

Ceny za služby budú faktúrované mesačne pozadu.

Rozpis servisovaných produktov

Identifikačné číslo zmluvy CT-31084 1C

Oficiálna cenová ponuka

Vaša objednávka:

Adresa miesta inštalácie:

Rozhlas a televízia Slovenska

Mlynská dolina

845 45 Bratislava

SA ID: 1077 6336 6278

Identifikačné číslo systému:

EXDS9100-GB8929X3DE

ČBZ313515001

Číslo dokumentu HP 26423292

Adresa pre zasielanie SW

Rozhlas a televízia Slovenska

Mlynská dolina

845 45 Bratislava

Kontaktná osoba pre HW:

Ing. Martin Novotný

Tel.: 421 919 247744

Fax:

Kontaktná osoba pre SW

Ing. Martin Novotný

Tel.: 421 919 247744

Fax:

Táto ponuka je platná do

Doba platnosti od: 01.09.2013 do: 28.02.2014

Produktové číslo	Popis	Sériové číslo	Doba platnosti	Množstvo,	Mesačná cena/EUR
			od:	do:	
HA101AC	HP Next Day HW Support				
*** Hardware ***					
	HP Hardware Maintenance Onsite Support				
	Hardware Problem Diagnosis				
	Onsite Support				
	Parts and Material provided				
	Next Cov Day Onsite Response				
	Std Office Hrs Std Office Days				
AN543A	HP ExDS9100 Capacity Block	GB8929X3DH		1	207,02
AN543A	HP ExDS9100 Capacity Block	GB8929X3DF		1	207,02
AN543A	HP ExDS9100 Capacity Block	GB8929X3DE		1	207,02
AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DN		1	51,76
AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DM		1	51,76
AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DL		1	51,76
AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DK		1	51,76
AN541B	HP ExDS9100 Performance Chassis	GB8929X3DJ		1	113,86
AN540A	HP ExDS9100 Base Rack	GB8929X3DP		1	0,00
AG066A	HP TFT7600 Rckmnt Kybd 17in Intl Monitor	2C49201LAS		1	0,00
252663-B33	HP 32A HV Core Only Corded PDU	2CJ9100773		1	0,00
252663-B33	HP 32A HV Core Only Corded PDU	2CJ9100764		1	0,00
252663-B33	HP 32A HV Core Only Corded PDU	2CJ9081993		1	0,00
252663-B33	HP 32A HV Core Only Corded PDU	2CJ9081992		1	0,00
	HW podpora medzisúčť				941,96
	Zľavy				-326,98
	Celkom				614,98

Zľava

Special Neg HdrDisc% -34,71%

Ceny za služby budú faktúrované mesačne pozadu.

Dátum vystavenia 22.08.2013

Toto nie je faktúra, ceny sú uvedené bez DPH.

Strana 2 / 4

Obch. register Okr. súdu BA I., Oddiel: Sro, Vlo#ka #islo: 21438/B

Identifikačné číslo zmluvy CT-31084 1C

Oficiálna cenová ponuka

Vaša objednávka:

SA ID: 1077 6336 6278**Identifikačné číslo systému:****EXDS9100-GB8929X3DE**

ČBZ313515001

Číslo dokumentu HP 26423292

Produktové číslo	Popis	Sériové číslo	Doba platnosti	Množstvo,	Mesačná cena/EUR
			od:	do:	

HA106AC HP Software Support

*** Software ***

HP Software Technical Unlimited Support

SW Technical Support

SW Electronic Support

Std Office Hrs Std Office Days

Standard Response

AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DK	1	110,75
AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DL	1	110,75
AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DM	1	110,75
AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DN	1	110,75

SW podpora medzisúčet 443,00**Zľavy -153,76****Celkom 289,24****HP Software Updates Service**

License to Use & SW Updates

HP Recommended SW Upd Method

HP Recommended Doc Upd Method

AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DK	1	100,41
AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DL	1	100,41
AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DM	1	100,41
AN542A	HP ExDS9100 Performance Block	GB8929X3DN	1	100,41

SW podpora medzisúčet 401,64**Zľavy -139,40****Celkom 262,24****Zľava**

Special Neg HdrDisc% -34,71%

*** Software ***

UC255AC	SW Updates - Return to Support	30.09.2013	4	596,48
	SW podpora medzisúčet		4	596,48
	Zľavy			-1595,44
	Celkom		3	001,04

Zľava

Special Neg HdrDisc% -34,71%

HW podpora celkom 941,96**SW podpora celkom 5 441,12****Zľava celkom -2215,58****Zmluva celkom 4 167,50**

Ceny za služby budú faktúrované mesačne pozadu.

Platobný kalendár

Identifikačné číslo zmluvy **CT-31084 1C**

Rozpis platieb za obdobie od: 01.09.2013 do: 28.02.2014

Identifikačné číslo systému:	01.09.2013	01.10.2013	01.11.2013	01.12.2013	01.01.2014	01.02.2014
	30.09.2013	31.10.2013	30.11.2013	31.12.2013	31.01.2014	28.02.2014
EXDS9100-GB8929X3DE	4 167,50	1 166,46	1 166,46	1 166,46	1 166,46	1 166,46
Celkom za obdobie:						
RTVS	4 167,50	1 166,46	1 166,46	1 166,46	1 166,46	1 166,46

Dátum vystavenia 22.08.2013

Strana 4 / 4

Obch. register Okr. súdu BA I., Oddiel: Sro, Vlo#ka #íslo: 21438/B

Ceny za služby budú faktúrované mesačne pozadu. Cena v EUR bez DPH



Príloha 3

RTVS číslo zmluvy: ZM1000821

HP číslo zmluvy: CT-31084 1C

DOPLNKOVÉ PODMIENKY

Tieto Doplnkové podmienky obsahujú dodatočné všeobecné požiadavky a obmedzenia, ktoré sa vzťahujú na ponuky podpory spoločnosti HP, podrobne popísané v popisoch špecifických pre danú ponuku služieb, s výnimkou ponúk podpory, ktoré dodáva HP Software.

1. SPÔSOBILOSŤ NA POSKYTOVANIE SLUŽIEB

- a) **Hardvérová podpora – všeobecná spôsobilosť.** Aby bol hardvérový produkt spôsobilý pre poskytovanie a podpory musí ho Zákazník udržiavať v dobrom prevádzkovom stave primerane stanovenom HP. Zároveň musia byť spôsobilé produkty udržiavané v poslednej HP špecifikovanej konfigurácii a úrovni revízie.
- b) **Obnovenie podpory (Return to Support).** Ak v dôsledku Zákazníkovho konania bude poskytovanie podpory prerušené, HP môže Zákazníkovi zaúčtovať dodatočné poplatky za obnovenie podpory, alebo môže od Zákazníka žiadať vykonanie určitých hardvérových alebo softvérových aktualizácií.
- c) **Používanie chránených servisných nástrojov.** HP môže od Zákazníka požadovať používanie určitých hardvérových a/alebo softvérových systémov a programov na diagnostiku a údržbu siete („Chránené Servisné nástroje“), ako aj určitých diagnostických nástrojov, ktoré môžu byť súčasťou Zákazníkovho systému. Chránené servisné nástroje sú a zostávajú výlučným vlastníctvom HP a sú poskytované „ako stoja a ležia“. Chránené servisné nástroje sa môžu nachádzať na Zákazníkových systémoch alebo lokalitách. Chránené servisné nástroje môže Zákazník používať len počas platného obdobia poskytovania podpory a len tak, ako to HP umožní, a nie je dovolené ich predávať, prevádzkať, postupovať, založiť ani ich iným spôsobom dávať do zálohu, alebo prenechávať iným osobám. Pri ukončení poskytovania podpory budú Chránené servisné nástroje vrátené alebo bude HP umožnené si tieto nástroje prevziať. Povinnosťou Zákazníka ďalej bude:
 - o umožniť HP, aby Chránené Servisné nástroje boli uložené v Zákazníkových systémoch alebo lokalitách a pomáhať HP pri ich prevádzke;
 - o nainštalovať Chránené servisné nástroje, vrátane inštalácie všetkých požadovaných aktualizácií a patchov;
 - o využívať služby elektronického prenosu pre účely informovania HP o udalostiach identifikovaných softvérom;
 - o v prípade potreby zakúpiť pre systémy s diagnostikou na diaľku hardvér umožňujúci vzdialené pripojenie, špecifikovaný HP; a
 - o zabezpečiť prepojitelnosť na diaľku cez schválenú komunikačnú linku.

2. OBMEDZENIA PODPORY

- a) **Lokálna dostupnosť podpory.** Niektoré ponuky, funkcionality a pokrytie (a súvisiace produkty) nemusia byť dostupné vo všetkých krajinách alebo oblastiach. Poskytovanie podpory mimo oblastí pokrytých podporou HP môže podliehať úhrade cestovných nákladov, dlhším dobám odozvy, obmedzeniu povinnosti obnoviť alebo opraviť produkt a obmedzeným časom pokrytia.
- b) **Podpora verzií.** Pokiaľ nie je písomne odsúhlasené HP inak, a pre tie ponuky, ktoré neboli dodané od HP Software, poskytuje HP podporu iba na aktuálnu verziu a na predchádzajúcu verziu aktuálnej verzie značkového softvéru HP, a to za predpokladu, že značkový softvér HP sa používa s hardvérom a softvérom zahrnutým v konfigurácii špecifikovanej HP na uvedenej úrovni danej verzie. „Verzia“ znamená vydanie softvéru, ktorý zahŕňa nové funkcionality, vylepšenia a/alebo aktualizácie údržby, alebo pre určitý softvér znamená aj súbor revízií zabalených do jedného celku, ktorý je ako taký prístupný Zákazníkom.
- c) **Premiestnenie a dopad na podporu.** Premiestnenie akýchkoľvek produktov pokrytých podporou je v zodpovednosti Zákazníka a podlieha lokálnej dostupnosti a zmenám poplatkov. Primerané písomné oznámenie zaslané spoločnosti HP vopred sa môže vyžadovať pre poskytovanie podpory po premiestnení. Pri produktoch podlieha akékoľvek premiestnenie tiež licenčným podmienkam pre dané produkty.
- d) **Podpora viacerých dodávateľov.** HP poskytuje podporu pre určité produkty iných značiek než HP. Príslušný popis služieb vyšpecifikuje úrovne dostupnosti a pokrytia a podpora bude poskytovaná primerane tomu, či už sú produkty iných značiek než HP ešte v záruke alebo nie. Spoločnosť HP môže prerušiť poskytovanie podpory pre produkty iných značiek než HP, ak výrobca alebo spoločnosť udeľujúca licenciu prestane pre ne poskytovať podporu.
- e) **Úpravy.** Na základe žiadosti HP Zákazník umožní HP vykonať úpravy produktov za účelom zlepšenia prevádzky, podporovateľnosti a spoľahlivosti, alebo za účelom splnenia právnych požiadaviek.

3. ZODPOVEDNOSTI ZÁKAZNÍKA

- a) **Prístup na lokalitu a k produktu.** Zákazník poskytne HP prístup k produktom pokrytým podporou; adekvátne pracovné miesto a vybavenie v primeranej vzdialenosti od daných produktov; prístup k a možnosť používať informácie, zdroje a vybavenie Zákazníka v rozsahu primerane určenom HP pre poskytovanie servisu; a iné požiadavky na prístup popísané v popise služieb. Ak Zákazník takýto prístup neposkytne a HP ním poskytovať podporu, spoločnosť HP bude oprávnená

Tieto Dodatočné podmienky obsahujú dodatočné všeobecné požiadavky a obmedzenia, ktoré sa vzťahujú na ponuky podpory spoločnosti HP, podrobne popísané v popisoch služieb, s výnimkou ponúk podpory, ktoré dodáva HP Software.



účtovať za daný servisný prípad zverejnené servisné poplatky. Zákazník je zodpovedný za odstránenie produktov, ktoré nie sú spôsobilé na poskytovanie podpory, a to na základe poučenia HP. Ak je poskytnutie podpory zložitejšie kvôli produktom, ktoré nie sú spôsobilé na podporu, spoločnosť HP bude účtovať za prácu navyše zverejnené servisné poplatky.

- b) **Licencie.** Dostupnú produktovú podporu na produkty značky HP si môže Zákazník zakúpiť iba vtedy, ak dokáže preukázať, že oprávnené získal príslušnú licenciu HP pre daný produkt, a produkty nesmie upravovať ani modifikovať, ibaže by bol na to oprávnený od HP.
- c) **Dokumentácia softvérovej podpory a právo na kopírovanie.** Aktualizácie dokumentácie môžete kopírovať iba v prípade, že ste si pre priradené produkty zakúpili právo na ich kopírovanie. Kópie musia obsahovať príslušné vyhlásenia o obchodnej značke HP a autorských právach.
- d) **Zapožičané jednotky.** HP si zachováva vlastnícke právo a Zákazník je povinný nieť nebezpečenstvo straty alebo poškodenia na zapožičaných jednotkách, ktoré boli Zákazníkovi poskytnuté na základe rozhodnutia HP ako súčasť hardvérovej podpory alebo záručných služieb a takéto jednotky musia byť na konci obdobia zapožičania vrátené HP bez akéhokoľvek záložného práva alebo ťarchy.
- e) **Hardvérová podpora: Kompatibilné káble a konektory.** Zákazník bude hardvérové produkty pokryté podporou prepájať káblami a konektormi (vrátane optických vlákien, ak je to aplikovateľné), ktoré sú podľa návodu výrobcu kompatibilné s daným systémom.
- f) **Záloha údajov.** Zákazník je povinný pre účely obnovenia Zákazníkových stratených alebo zmenených súborov, dát alebo programov udržiavať samostatný zálohovací systém alebo postup, ktorý nie je závislý od produktov pokrytých podporou.
- g) **Dočasné riešenia.** Počas práce HP na trvalom riešení bude Zákazník implementovať dočasné postupy alebo riešenia poskytnuté HP.
- h) **Rizikové prostredie.** Ak používa Zákazník produkty v prostredí, ktoré predstavuje pre zamestnancov alebo subdodávateľov HP možné riziko poškodenia zdravia alebo bezpečnosti, Zákazník je povinný na to upozorniť HP. HP môže od Zákazníka žiadať, aby takéto produkty udržiaval pod dohľadom HP a odložiť servis dovtedy, kým dané riziká Zákazník neodstráni.
- i) **Autorizovaný zástupca.** Počas poskytovania podpory bude v priestoroch Zákazníka dostupný zástupca Zákazníka.
- j) **Zoznam produktov.** Je povinnosťou Zákazníka vytvoriť, udržiavať a aktualizovať zoznam všetkých produktov pokrytých podporou, obsahujúci umiestnenia produktov, sériové čísla, systémové identifikátory určené spoločnosťou HP a úrovne pokrytia.
- k) **Určení volajúci pre centrum riešení.** Na základe dohody s HP Zákazník identifikuje primeraný počet volajúcich osôb („Určení volajúci“), ktorí budú mať prístup na zákaznícke centrá podpory spoločnosti HP („Centrá riešení“) alebo k pomocným online nástrojom.
- l) **Kvalifikácia volajúcich do Centra riešení.** Určení volajúci musia mať všeobecnú znalosť a preukázať technické schopnosti v oblasti administrácie systémov, správe systémov a ak je to aplikovateľné, v administrácii a správe sietí a v diagnostickom testovaní. HP môže preveriť a prediskutovať so Zákazníkom skúsenosti ktoréhokoľvek Určeného volajúceho, aby zistilo jeho východiskové kvalifikačné predpoklady. Ak počas volania na Centrum riešení nastane problém, ktorý môže byť podľa odôvodneného názoru HP dôsledkom nedostatku všeobecných skúseností a tréningu, môže byť Zákazník vyzvaný na výmenu daného Určeného volajúceho. Všetci Určení volajúci musia mať k dispozícii správny identifikátor systému, ktorý bol poskytnutý pri začatí poskytovania podpory. Centrá riešení môžu poskytovať podporu v angličtine alebo miestnom jazyku, alebo v oboch.

4. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- a) **Stornovanie.** Zákazník môže vypovedať Objednávky podpory alebo odstrániť produkty z podpory s výpovednou lehotou šesťdesiat (60) dní, ak nie je inak písomne dohodnuté inak. HP môže ukončiť poskytovanie podpory pre produkty a určité podporné služby, ktoré už nie sú zahrnuté v ponuke podpory HP, a to na základe písomnej výpovede s výpovednou lehotou šesťdesiat (60) dní, ak nie je inak písomne dohodnuté inak. Bez ohľadu na uvedené, ak je v zmluve dohodnuté platenie poplatkov za podporu vopred, Zmluva sa neskončí skôr a výpovedná doba neuplynie skôr ako posledným dňom obdobia, na ktoré bola zaplatená podpora vopred.
- b) **Ceny.** S výnimkou predplatenej podpory, alebo ak nie je písomne odsúhlasené inak, HP môže zmeniť ceny na základe písomného oznámenia zaslaného šesťdesiat (60) dní vopred.
- c) **Dodatočné služby.** Dodatočné služby vykonávané HP na žiadosť Zákazníka, nezahrnuté do zakúpenej podpory, budú účtované príslušnými sadzbami za služby zverejnenými pre krajinu, v ktorej sa daná služba vykonáva.
- d) **Náhradné diely.** Diely poskytnuté ako súčasť hardvérovej podpory môžu zahŕňať celé jednotky určené k výmene, alebo môže ísť o nové diely alebo diely funkčne porovnateľné s novými čo do výkonnosti a spoľahlivosti, na ktoré je poskytovaná záruka ako na nové. Vymenené diely sa stávajú vlastníctvom HP, ibaže HP odsúhlasí inak a Zákazník zaplatí aplikovateľné poplatky.

Tieto Doplnkové podmienky obsahujú dodatočné všeobecné požiadavky a obmedzenia, ktoré sa vzťahujú na ponuky podpory spoločnosti HP, s výnimkou ponúk podpory, ktoré dodáva HP Software.