

Zmluva o zabezpečení služieb softvérovej podpory produktov HP Service Manager

uzatvorená v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

Číslo zmluvy Objednávateľa: **2013186202**

Identifikačné číslo zmluvy Poskytovateľa: **SW-SK495057945**

ZMLUVNÉ STRANY

Objednávateľ: **SLOVENSKÁ REPUBLIKA**
zastúpená Ministerstvom financií Slovenskej republiky
Sídlo: Štefanovičova 5
P.O. Box 82
817 82 Bratislava
Zastúpený : Ing. Jaroslav Mikla
vedúci služobného úradu
IČO : 00 151 742
Bankové spojenie : Štátna pokladnica
Číslo účtu : 7000001400/8180

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „Zákazník“)

Poskytovateľ: **Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.**
Sídlo: Galvaniho 7, 820 02 Bratislava
Zastúpený : Martinom Sůrom, generálnym riaditeľom
Konajúci: Henrietou Kostkovou, konateľkou
Vybavuje:
IČO: 35 785 306
DIČ: 2020213393
IČ DPH: SK2020213393
Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a.s.
Číslo účtu:
zapísaný v registri : Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro
Vložka číslo: 21438/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Táto zmluva sa uzatvára v súlade so zákonom č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („zákon“) ako výsledok priameho rokovacieho konania podľa § 58 písm. b) zákona

Článok I. PREDMET ZMLUVY

- 1.1** Na základe tejto zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť poskytovanie služieb softvérovej podpory produktov HP Service Manager v správe majetku štátu Objednávateľa, na ktoré sa vzťahuje základná licenčná softvérová podpora, ktoré slúžia pre potreby projektu ITSM2. Druh, množstvo a špecifikácia licencií pre softvérové produkty HP SM, ako aj popis a podmienky poskytovania služieb, sú uvedené v Prílohe č.1 a v Prílohe č. 2, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 1.2** Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnuté služby softvérovej podpory produktov HP zaplatiť cenu uvedenú v článku II. tejto zmluvy.
- 1.3** Poskytovateľ sa v mene výrobcu zaväzuje poskytovať služby softvérovej podpory produktov HP počas trvania tejto zmluvy, t.j. do 30.06.2014, v súlade s touto zmluvou a jej prílohou č. 1 a 2.

Článok II. CENA

- 2.1** Cena za poskytovanie služieb softvérovej podpory produktov HP je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č.18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške:

Cena bez DPH: 94054,90 EUR

- 2.2** V dohodnutej zmluvnej cene sú zahrnuté všetky náklady poskytovateľa súvisiace s poskytovaním služieb softvérovej podpory produktov HP. Cena uvedená v cenovej ponuke nezahŕňa daň z pridanej hodnoty (DPH), ktorá bude pripočítaná k cene a fakturovaná v zákonom stanovenej výške.
- 2.3** Celkový finančný limit tejto zmluvy počas doby jej platnosti predstavuje sumu 94054,90 eur bez DPH.

Článok III. SPÔSOB A MIESTO PLNENIA PREDMETU ZMLUVY

- 3.1** Poskytovateľ a Objednávateľ vyhlasujú, že sú oprávnení túto Zmluvu uzatvoriť a riadne a včas plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 3.2** Služby softvérovej podpory produktov HP, na ktoré sa vzťahuje základná licenčná softvérová podpora v rozsahu podľa tejto zmluvy a jej Prílohy č. 2 („Podmienky spoločnosti Hewlett-Packard pre zákazníkov: softvér“ – ďalej aj ako „Podmienky“) sa zaväzuje Poskytovateľ začať poskytovať v rozsahu uvedenom v článku I. do 10 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy.
- 3.3** Táto zmluva a jej prílohy č. 1 a 2 predstavujú úplnú zmluvu týkajúcu sa prenosu a novej registrácie licencií na softvér spoločnosti HP zakúpený MF SR vo vzťahu k podriadeným organizáciám rezortu MF SR, na základe ktorých zákazník nadobúda spôsobilé produkty v súvislosti s Podmienkami spoločnosti Hewlett-Packard pre zákazníkov. V prípade nezhody medzi licenčnými podmienkami uvedenými v tejto zmluve a jej prílohách, platia podmienky uvedené v tejto zmluve.
- 3.4** Služby softvérovej podpory produktov HP budú poskytované pre príslušné orgány finančnej správy SR podľa zákona č. 333/2011 Z.z. o orgánoch štátnej správy v oblasti daní, poplatkov a colníctva.

Článok IV. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1** Objednávateľ zaplatí Poskytovateľovi cenu za poskytovanie služieb softvérovej podpory produktov HP v rozsahu podľa článku I. tejto zmluvy a jej prílohy č. 1 a 2 v troch poplatkoch špecifikovaných v prílohe č. 1, a tiež v bode 4.2. tohto článku, a to vždy na základe poskytovateľom vystavenej faktúry. Faktúra bude vystavená v súlade so zákonom 222/2004 Z.z. o DPH v znení neskorších predpisov.
- 4.2** Platobný kalendár pre úhradu faktúr, podľa prílohy č.1., je nasledujúci a faktúra bude vystavená:
- v sume 68 973,14 EUR bez DPH, za reaktiváciu technickej podpory od vypršania platnosti predchádzajúcej podpory od 1.4.2013 do 15.12.2013., a za technickú podporu od účinnosti zmluvy do 28.2.2014, ktorá bude fakturovaná najneskôr do 5 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy.
 - 1.3.2014, v sume 18 811,32 EUR bez DPH, za technickú podporu od 1.3.2014 do 31.5.2014.
 - 1.6.2014, v sume 6 270,44 EUR bez DPH, za technickú podporu od 1.6.2014 do 30.6.2014.
- 4.3** Objednávateľ uhradí každú faktúru do 30 dní od jej doručenia do podateľne Objednávateľa. Pre tento účel sa za deň úhrady faktúry považuje dátum pripísania zaplatenej sumy na účet Poskytovateľa.
- 4.4** Faktúra Poskytovateľa musí obsahovať najmä:
- označenie faktúry a jej číslo
 - názov a sídlo Objednávateľa a Poskytovateľa
 - deň vystavenia, deň poskytnutia služby a deň jej odoslania
 - názov banky a číslo účtu, na ktorý má byť platba realizovaná
 - špecifikáciu predmetu fakturácie
 - ceny za jednotlivé položky bez DPH
 - náležitosti DPH
 - celkovú cenu za splnenú časť predmetu zmluvy
 - číslo zmluvy Objednávateľa
 - identifikačné číslo zmluvy Poskytovateľa.
- 4.5** Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi v lehote splatnosti bez zaplatenia faktúru, ktorá neobsahuje všetky náležitosti podľa bodu 4.4. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť doba jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry. Objednávateľ písomne uvedie dôvody vrátenia takejto faktúry.

Článok V. NÁHRADA ŠKODY, ZMLUVNÉ POKUTY A SANKCIE

- 5.1** Poskytovateľ zodpovedá za vzniknutú škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi ako dôsledok nedodržania termínu plnenia, uvedeného v článku III. bod 3.2. tejto zmluvy, ako aj v dôsledku neposkytnutia služieb softvérovej podpory produktov HP riadne a včas, a zaväzuje sa ju nahradiť výhradne v rozsahu stanovenom v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
- 5.2** Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, a to ani v prípade, že také okolnosti nastali v dobe, kedy už povinná zmluvná strana bola v omeškaní. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla z hospodárskych pomerov povinnej zmluvnej strany. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 5.3** Ak bude poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím služby podpory podľa článku III. bod 3.2. tejto zmluvy, uhradí objednávatelovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % za každý deň omeškania z tej ceny služby, s poskytnutím ktorej je v omeškaní.
- 5.4** V prípade omeškania objednávatel'a so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je objednávatel' v súlade s § 369a Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z. z. povinný platiť z nezaplatenej sumy úroky

z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z.

- 5.5** V súlade s ustanovením § 369b zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, poskytovateľ má nárok na náhradu škody spôsobenej omeškaním so splnením peňažného záväzku objednávateľa, len ak táto škoda nie je krytá úrokmi z omeškania alebo paušálnou náhradou nákladov spojených s uplatnením pohľadávky alebo ich súčtom.
- 5.6** Celková suma všetkých zmluvných pokút, ktoré bude mať Poskytovateľ povinnosť zaplatiť podľa tejto Zmluvy neprekročí 8 % z ceny služieb bez DPH. Na zmluvné pokuty nad tento limit sa nebude prihliadať. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody spôsobenej konaním alebo opomenutím Poskytovateľa v rozsahu prevyšujúcom nárok na zmluvnú pokutu.
- 5.7** Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškaní a zmluvná pokuta ani úrok z omeškania neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane oprávnenej zmluvnej strany alebo inak mimo kontrolu povinnej strany.
- 5.8** Ak by došlo k omeškaniu s plnením v dôsledku nepredvídateľných okolností alebo v dôsledku príčin, ktoré sú Poskytovateľom neovplyvniteľné, je Poskytovateľ oprávnený primerane predĺžiť všetky zjednané lehoty plnenia bez ďalších dôsledkov.

Článok VI.

TRVANIE ZMLUVY A JEJ UKONČENIE

- 6.1** Táto Zmluva spolu s Prílohou č.1 a Prílohou č. 2 nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Poskytovateľ dáva Objednávateľovi výslovný súhlas so zverejnením zmluvy, vrátane všetkých príloh a jej prípadných dodatkov na webovom sídle Objednávateľa a v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 6.2** Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do doby ukončenia poskytovania služieb softvérovej podpory produktov HP podľa článku I. bod 1.3, ktorá sa začne poskytovať odo dňa podľa článku III. bod 3.2. tejto zmluvy do 30.6.2014. Podmienky tejto Zmluvy, ktoré svojou povahou presahujú dobu jej platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov zmluvných strán.
- 6.3** Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť len v prípade porušenia tejto Zmluvy Objednávateľom. Porušením Zmluvy sa pre tento prípad rozumie, ak Objednávateľ i napriek písomnému upozorneniu zo strany Poskytovateľa a stanoveniu primeraného dodatočného termínu na plnenie v trvaní minimálne 30 dní, je v omeškaní s úhradou faktúry podľa tejto Zmluvy alebo splnením inej povinnosti podľa tejto zmluvy.
- 6.4** Odstúpením od tejto Zmluvy nie je dotknuté právo Poskytovateľa na zaplatenie ceny, resp. jej časti za riadne poskytnuté plnenia do uplynutia výpovednej doby, a to podľa podmienok tejto Zmluvy.
- 6.5** Objednávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť len v prípade porušenia tejto Zmluvy Poskytovateľom. Porušením Zmluvy sa pre tento prípad rozumie, ak Poskytovateľ i napriek písomnému upozorneniu zo strany Objednávateľa a stanoveniu primeraného dodatočného termínu na plnenie v trvaní minimálne 30 dní, je v omeškaní s poskytovaním služieb softvérovej podpory produktov HP alebo neposkytuje služby SW podpory riadne, prípadne neplní iné povinnosti podľa tejto Zmluvy.
- 6.6** Riadne poskytnuté plnenia do doby odstúpenia od zmluvy, si Objednávateľ a Poskytovateľ ponechajú.
- 6.7** Zmluvná strana je oprávnená okamžite odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, ak sa pre druhú zmluvnú stranu stalo splnenie podstatných zmluvných povinností nemožným.

Článok VII. DORUČOVANIE

- 7.1** Doručením sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná na adresu objednávateľa a poskytovateľa.
- 7.2** Za deň doručenia zásielky zmluvnej strane, ktorej bola adresovaná sa považuje takisto deň, v ktorom táto zmluvná strana ju odoprela prijať, alebo ak bola zásielka doručovaná na naposledy oznámenú adresu alebo v prípade Poskytovateľa na adresu zapísanú v obchodnom registri deň ktorým márne uplynula odberná lehota pre jej vyzdvihnutie si na pošte alebo v ktorý bola na nej zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že "adresát sa odsťahoval", "adresát je neznámy" alebo iná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku znamená nedoručiteľnosť zásielky.
- 7.3** Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade akejkoľvek zmeny identifikačných a korešpondenčných údajov budú o tejto zmene druhú zmluvnú stranu bezodkladne informovať. Ak zmluvné strany nesplnia svoju oznamovaciu povinnosť, má sa za to, že platia posledné známe identifikačné údaje.

Článok VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 8.1** Zmeny a doplnky tejto Zmluvy je možno vykonávať iba formou písomného dodatku k tejto zmluve.
- 8.2** Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie vyplývajúce z tejto Zmluvy ukázalo ako neplatné či nevymáhateľné alebo sa takým počas trvania účinnosti tejto Zmluvy stalo, tak takáto skutočnosť nespôsobí neplatnosť ani nevymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ak z donucujúcich ustanovení právnych predpisov nevyplýva inak. Zmluvné strany sa zaväzujú také ustanovenie nahradiť platným a vymáhateľným ustanovením, ktoré je svojím obsahom najbližšie účelu neplatného či nevymáhateľného ustanovenia.
- 8.3** Ak nie je dohodnuté v tejto Zmluve inak, riadia sa právne vzťahy z nej vyplývajúce a vznikajúce ustanoveniami Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka, Autorského zákona, ako aj ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 8.4** Všetky spory zo Zmluvy budú zmluvné strany riešiť predovšetkým vzájomnou dohodou. V prípade, že nedospejú k dohode, bude sa spor riešiť pred príslušným súdom Slovenskej republiky.
- 8.5** Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy je možné postúpiť iba po predchádzajúcom písomnom súhlase druhej zmluvnej strany, avšak s tým, že Poskytovateľ bude oprávnený postúpiť svoje neuhradené pohľadávky po lehote ich splatnosti.
- 8.6** Táto zmluva je vypracovaná v 4 vyhotoveniach, z ktorých dve vyhotovenia obdrží Objednávateľ a dve vyhotovenia Poskytovateľ.
- 8.7** Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je:

Príloha č. 1 –	Popis služieb a zoznam softvérových produktov HP (HP Servisná zmluva – prehľad)
Príloha č. 2 –	Podmienky spoločnosti Hewlett-Packard pre Zákazníkov: softvér

Zmluvné strany vyhlasujú, že táto Zmluva je prejavom ich pravej a slobodnej vôle a na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto Zmluvy pripojujú svoje podpisy.

V Bratislave dňa

V Bratislave

Za poskytovateľa

Za objednávateľa

Martin Súra, generálny riaditeľ

Ing. Jaroslav Mikla, vedúci služobného úradu

Henrieta Kostková, konateľka

HP Servisná zmluva - prehľad

Identifikačné číslo zmluvy SW-SK495057945

Cenová ponuka

Adresa odberateľa

Ministerstvo Financii SR
Štefanovičova 5 , P.O.BOX 82
817 82 Bratislava

Adresa Hewlett-Packard

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.
Galvaniho 7, P.O.BOX 43
820 02 Bratislava

Kontaktná osoba zákazníka:

Tchurik Peter

Tel.: 421 2 5958 2415

Fax:

E-mail: peter.tchurik@mfsr.sk

Kontaktná osoba HP:

HPSW-CONTRACTS.Slovakia

E-mail: HPSW-CONTRACTS.Slovakia@HP.COM

Táto ponuka je platná do 31.12.2013

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/hpsupport>.

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

Identifikačné číslo systému:	SA	Doba platnosti		Popis	Cena/EUR
	ID	od:	do:		
CBR893576001-SW	107564719153	15.12.2013	30.06.2014	Ministerstvo Financii SR	687,02
CBR893710001-SW	107616647258	15.12.2013	30.06.2014	CBR893710001	73384,55
DRSR-BB-OV-01	101558674300	15.12.2013	30.06.2014	DRSR-BB-OV-01	19983,33
Celková cena za kontrakt Ministerstvo Financii SR					94054,9

Rozpis servisovaných produktov

Identifikačné číslo zmluvy SW-SK495057945

Oficiálna cenová ponuka

Vaša objednávka:

SA ID: 1075 6471 9153

Identifikačné číslo systému: CBR893576001-SW

Ministerstvo Financii SR

Číslo dokumentu HP 26927368

Adresa miesta inštalácie:

Ministerstvo Financii SR

Štefanovičova 5 , P.O.BOX 82

817 82 Bratislava

Adresa pre zasielanie SW

Ministerstvo Financii SR

Štefanovičova 5 , P.O.BOX 82

817 82 Bratislava

Kontaktná osoba pre HW:

Aurel Medo

Tel.: + 421 2 5958 2415

Fax:

Kontaktná osoba pre SW

Aurel Medo

Tel.: + 421 2 5958 2415

Fax:

Táto ponuka je platná do 31.12.2013

Doba platnosti od: 15.12.2013 do: 30.06.2014

Produktové číslo	Popis	Sériové číslo	Doba platnosti	Množstvo,	Mesačná cena/EUR
			od:	do:	
HM611AC	HP SW Enterprise Basic Support				45,80
*** Software ***					
	HP Software Technical Unlimited Support				
	SW Technical Support				
	SW Electronic Support				
	Std Office Hrs Std Office Days				
	Standard Response				
T4515AAE	HP Cnct Microsoft SCCM Usr SW E-LTU			10	
	HP Software Updates Service				
	License to Use & SW Updates				
	Electronic SW Information				
	HP Recommended SW Upd Method				
	HP Recommended Doc Upd Method				
T4515AAE	HP Cnct Microsoft SCCM Usr SW E-LTU			10	
IT prostredie					
UJ076AC	Net Price Adjustment		14.01.2014		-0,01
*** Software ***					
UC256AC	RTS Charge 254 days 01Apr2013-14Dec2013		14.01.2014		387,82

Rozpis servisovaných produktov

Identifikačné číslo zmluvy SW-SK495057945

Oficiálna cenová ponuka

Vaša objednávka:

SA ID: 1076 1664 7258

Identifikačné číslo systému: CBR893710001-SW

CBR893710001

Číslo dokumentu HP 26927369

Adresa miesta inštalácie:

Ministerstvo Financii SR

Štefanovičova 5 , P.O.BOX 82

81782 Bratislava

Adresa pre zasielanie SW

Ministerstvo Financii SR

Štefanovičova 5 , P.O.BOX 82

81782 Bratislava

Kontaktná osoba pre HW:

Aurel Medo

Tel.: + 421 2 5958 2415

Fax:

Kontaktná osoba pre SW

Aurel Medo

Tel.: + 421 2 5958 2415

Fax:

Táto ponuka je platná do 31.12.2013

Doba platnosti od: 15.12.2013 do: 30.06.2014

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

HM611AC	HP SW Enterprise Basic Support			4	892,40
---------	--------------------------------	--	--	---	--------

*** Software ***

HP Software Technical Unlimited Support

SW Technical Support

SW Electronic Support

Std Office Hrs Std Office Days

Standard Response

T5014AAE	HP SM Foundation Flt Usr SW E-LTU	80
T5015AAE	HP SM Foundation Nmd Usr SW E-LTU	10
T5016AAE	HP SM Help Desk Flt Usr SW E-LTU	80
T5017AAE	HP SM Help Desk Nmd Usr SW E-LTU	10
T9769AAE	HP IT Change Mgmt Suite Flt Usr SW E-LTU	20
T9768AAE	HP IT Change Mgmt Suite Nmd Usr SW E-LTU	10
T5024AAE	HP SM SLM Flt Usr SW E-LTU	20
T5025AAE	HP SM SLM Nmd Usr SW E-LTU	10
T5000AAE	HP SM Server SW E-LTU	2
T4247AAE	HP Cnct Base Connectors SW E-LTU	2
T9390AAE	HP UCMDDB Free Entitlement SW E-LTU	2

HP Software Updates Service

License to Use & SW Updates

Electronic SW Information

HP Recommended SW Upd Method

HP Recommended Doc Upd Method

T5014AAE	HP SM Foundation Flt Usr SW E-LTU	80
T5015AAE	HP SM Foundation Nmd Usr SW E-LTU	10
T5016AAE	HP SM Help Desk Flt Usr SW E-LTU	80
T5017AAE	HP SM Help Desk Nmd Usr SW E-LTU	10
T9769AAE	HP IT Change Mgmt Suite Flt Usr SW E-LTU	20

Identifikačné číslo zmluvy SW-SK495057945

Oficiálna cenová ponuka

Vaša objednávka:

SA ID: 1076 1664 7258**Identifikačné číslo systému: CBR893710001-SW**

CBR893710001

Číslo dokumentu HP 26927369

Produktové číslo	Popis	Sériové číslo	Doba platnosti		Množstvo,	Mesačná cena/EUR
			od:	do:		
T9768AAE	HP IT Change Mgmt Suite Nmd Usr SW E-LTU				10	
T5024AAE	HP SM SLM Flt Usr SW E-LTU				20	
T5025AAE	HP SM SLM Nmd Usr SW E-LTU				10	
T5000AAE	HP SM Server SW E-LTU				2	
T4247AAE	HP Cnct Base Connectors SW E-LTU				2	
T9390AAE	HP UCMDB Free Entitlement SW E-LTU				2	
T5001EAE	HP SM 9.30 English SW E-Media				1	

*****IT prostredie*****

U9078AC	Net Price Adjustment	14.01.2014	2,75
----------------	-----------------------------	------------	------

***** Software *****

UC256AC	RTS Charge 254 days 01Apr2013-14Dec2013	14.01.2014	41 418,24
----------------	--	------------	-----------

Rozpis servisovaných produktov

Identifikačné číslo zmluvy SW-SK495057945

Oficiálna cenová ponuka

Vaša objednávka:

SA ID: 1015 5867 4300

Identifikačné číslo systému: DRSR-BB-OV-01

DRSR-BB-OV-01

Číslo dokumentu HP 26927370

Adresa miesta inštalácie:

Ministerstvo financií SR

Stefanovicova 5

817 82 Bratislava

Adresa pre zasielanie SW

Ministerstvo financií SR

Stefanovicova 5

817 82 Bratislava

Kontaktná osoba pre HW:

Erik Minarovic

Tel.:

Fax:

Kontaktná osoba pre SW

Erik Minarovic

Tel.:

Fax:

Táto ponuka je platná do 31.12.2013

Doba platnosti od: 15.12.2013 do: 30.06.2014

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

HM611AC	HP SW Enterprise Basic Support			1	332,24
---------	--------------------------------	--	--	---	--------

*** Software ***

HP Software Technical Unlimited Support

SW Technical Support

SW Electronic Support

Std Office Hrs Std Office Days

Standard Response

T5000AAE	HP SM Server SW E-LTU	1
T5015AAE	HP SM Foundation Nmd Usr SW E-LTU	10
T9768AAE	HP IT Change Mgmt Suite Nmd Usr SW E-LTU	10
T5025AAE	HP SM SLM Nmd Usr SW E-LTU	10
T9390AAE	HP UCMDDB Free Entitlement SW E-LTU	1
T4247AAE	HP Cnct Base Connectors SW E-LTU	1
T5017AAE	HP SM Help Desk Nmd Usr SW E-LTU	10
T5021AAE	HP SM Request Mgmt Nmd Usr SW E-LTU	10
T4505AAE	HP Cnct Email Usr SW E-LTU	10
T4511AAE	HP Cnct LDAP Usr SW E-LTU	10

HP Software Updates Service

License to Use & SW Updates

Electronic SW Information

HP Recommended SW Upd Method

HP Recommended Doc Upd Method

T5000AAE	HP SM Server SW E-LTU	1
T5015AAE	HP SM Foundation Nmd Usr SW E-LTU	10
T9768AAE	HP IT Change Mgmt Suite Nmd Usr SW E-LTU	10
T5025AAE	HP SM SLM Nmd Usr SW E-LTU	10
T9390AAE	HP UCMDDB Free Entitlement SW E-LTU	1
T4247AAE	HP Cnct Base Connectors SW E-LTU	1

Identifikačné číslo zmluvy SW-SK495057945

Oficiálna cenová ponuka

Vaša objednávka:

SA ID: 1015 5867 4300**Identifikačné číslo systému: DRSR-BB-OV-01**

DRSR-BB-OV-01

Číslo dokumentu HP 26927370

Produktové číslo	Popis	Sériové číslo	Doba platnosti		Množstvo,	Mesačná cena/EUR
			od:	do:		
T5001DAE	HP SM 9.20 English SW E-Media				1	
T5017AAE	HP SM Help Desk Nmd Usr SW E-LTU				10	
T5021AAE	HP SM Request Mgmt Nmd Usr SW E-LTU				10	
T4500LA	HP Connect-It 9.40 SW Media				1	
T4505AAE	HP Cnct Email Usr SW E-LTU				10	
T4511AAE	HP Cnct LDAP Usr SW E-LTU				10	
IT prostredie						
U9078AC	Net Price Adjustment			14.01.2014		0,40
*** Software ***						
UC256AC	RTS Charge 254 days 01Apr2013-14Dec2013			14.01.2014	11	278,87

Platobný kalendár

Identifikačné číslo zmluvy SW-SK495057945

Skupina faktúr HP číslo: 40338995

Rozpis platieb za obdobie od: 15.12.2013 do: 30.06.2014

Identifikačné číslo systému:	15.12.2013 – 28.02.2014	01.03.2014 – 31.05.2014	01.06.2014 – 30.06.2014
CBR893576001-SW			
CBR893710001-SW			
DRSR-BB-OV-01			
Celkom za obdobie:	68 973,14	18 811,32	6 270,44

Číslo Zmluvy: SW-SK495057945 (CBR893576001-SW, CBR893710001-SW, DRSR-BB-OV-01)

HP: Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

Zákazník: Ministerstvo Financii SR.

Dátum účinnosti: 01.07.2013

Doba určitá: 01.07.2013 / 31.06.2014

PRÍLOHA Č. 2

k Zmluve o zabezpečení služieb softvérovej podpory produktov HP Service Manager

PODMIENKY SPOLOČNOSTI HEWLETT-PACKARD PRE ZÁKAZNÍKOV: SOFTVÉR

1. **Zmluvné strany.** Tieto podmienky spolu s hlavnou časťou zmluvy o zabezpečení služieb softvérovej podpory produktov HP Service Manager a ostatnými jej prílohami predstavujú zmluvu (ďalej ako „**Zmluva**“), ktorou sa riadi predaj licencií k softvérovým produktom a služieb od HP zákazníkovi, ktorého identifikačné údaje sú uvedené v Zmluve (ďalej ako „**Zákazník**“).
2. **Sprievodná dokumentácia.** Sprievodná dokumentácia môže obsahovať (napríklad) zoznam softvérových produktov, špecifikáciu 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 stránke.
3. **Ceny a dane.** Ceny budú vo výške stanovenej v Zmluve. Pokiaľ nie je stanovené inak, ceny sú uvedené bez daní, ciel a poplatkov (napr. za na montáž, dopravu a manipuláciu). HP bude samostatne účtovať primerane vynaložené náklady na hotovostné výdavky, ako sú cestovné náklady, ktoré vznikli pri poskytovaní odborných služieb.
4. **Faktúry a platba.** Zákazník súhlasí, že zaplatí všetky fakturované sumy 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.
5. **Dodanie.** HP vynaloží primerané obchodné úsilie, aby dodalo softvérové produkty načas. HP sa môže rozhodnúť dodať softvér a s ním súvisiace softvérové produkty/informácie o licenciách elektronickým prenosom alebo umožnením stiahnutia (download).
6. **Služby podpory.** Služby podpory HP budú popísané v Sprievodnej dokumentácii, ktorá bude obsahovať popis ponuky HP, požiadavky na spôsobilosť, obmedzenia služby a povinnosti Zákazníka, ako aj systémy Zákazníka, na ktoré budú poskytované služby podpory.
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 zabezpečovanou Zákazníkom alebo ďalších skutočností, ktoré sú mimo kontroly HP.

Číslo Zmluvy: SW-SK495057945 (CBR893576001-SW, CBR893710001-SW, DRSR-BB-OV-01)

HP: Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

Zákazník: Ministerstvo Financii SR.

Dátum účinnosti: 01.07.2013

Doba určitá: 01.07.2013 / 31.06.2014

8. **Odborné služby.** HP dodá objednané konzultačné, školiace a iné IT služby, v súlade s podpisom uvedeným v aplikovateľnej Sprievodnej dokumentácii.
9. **Akceptácia Odborných služieb.** Postup akceptácie (ak je aplikovateľný) bude popísaný v aplikovateľnej Sprievodnej dokumentácii, a bude sa aplikovať len na špecifikované výstupy Odborných služieb a nebude sa vzťahovať na iné produkty alebo služby, poskytované od HP.
10. **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.
11. **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.
12. **Výkon softvérových produktov.** HP zaručuje, že softvérové produkty nesúce značku HP budú v podstatných častiach zodpovedať špecifikáciám a v čase dodávky nebudú obsahovať malware. Záruka na HP softvérové produkty začne plynúť odo dňa dodania a pokiaľ nie je uvedené inak v Sprievodnej dokumentácii bude trvať deväťdesiat (90) dní. HP nezaručuje za to, že prevádzka softvérových produktov bude neprerušená a bez chýb, alebo že softvérové produkty budú fungovať v inej kombinácii hardvéru a softvéru ako tej, ktorú schválilo HP v Sprievodnej dokumentácii.
13. **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.
14. **Služby s výstupmi.** Ak Sprievodná dokumentácia pre služby definuje špecifické výstupy služieb, HP zaručuje, že také výstupy budú v súlade s dohodnutými požiadavkami po dobu 30 dní po dodaní. Ak v takej 30 dňovej lehote oznámi Zákazník HP nesúlad, HP bezodkladne napraviť dotknuté výstupy alebo vráti Zákazníkovi poplatky, ktoré zaplatil za také výstupy a Zákazník také výstupy vráti HP.
15. **Nároky zo zodpovednosti za vady a záruky Produktov.** Keď HP obdrží platnú záručnú reklamáciu na HP značkový softvérový produkt, HP buď opraví príslušnú vadu alebo softvérový produkt nahradí. V prípade, že HP nemôže dokončiť opravu alebo nahradiť softvérový produkt v primeranom čase, Zákazník bude mať právo na vrátenie ceny v plnej výške po bezodkladnom písomnom potvrdení Zákazníka, že dotknutý softvérový produkt bol zničený alebo natrvalo znefunkčnený. HP uhradí náklady za dopravu opraveného alebo nahradeného výrobku Zákazníkovi.
16. **Obmedzenie.** Práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti s vadami, zodpovednosťou za vady a nárokmi zo záruky sú obmedzené na tie práva a záväzky, ktoré sú výslovne uvedené v týchto podmienkach. V rozsahu, ktorý dovoľuje zákon, HP vylučuje všetky ostatné záruky.
17. **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 služby. V prípade, že výstupy podľa tejto Zmluvy vytvorí HP špecificky pre Zákazníka a v Sprievodnej dokumentácii sú výstupy takto označené, HP Zákazníkovi týmto udeľuje na celom svete platné, nevýhradné, uhradením

Číslo Zmluvy: SW-SK495057945 (CBR893576001-SW, CBR893710001-SW, DRSR-BB-OV-01)

HP: Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

Zákazník: Ministerstvo Financii SR.

Dátum účinnosti: 01.07.2013

Doba určitá: 01.07.2013 / 31.06.2014

ceny príslušných výstupov plne zaplatené, právo (licenciu) rozmnožovať a užívať kópie výstupov pre svoje interné potreby.

- 18. Porušenie práv duševného vlastníctva.** HP bude chrániť a/alebo urovná akékoľvek nároky voči Zákazníkovi, založené na tvrdení, že softvérový produkt alebo služba 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 dotknutý softvérový produkt alebo službu tak, aby tieto neporušovali dotknuté právo a boli v podstatných častiach ekvivalentné dotknutému softvérovému produktu alebo službe, alebo môže pre Zákazníka získať zodpovedajúcu licenciu. V prípade, že tieto alternatívy neprichádzajú do úvahy, HP Zákazníkovi poskytne náhradu (i) v prvom roku po dodaní dotknutého produktu vo výške zodpovedajúcej cene zaplatenej za dotknutý produkt alebo neskôr jeho hodnotu zníženú o odpisy, alebo (ii) ak sú dotknuté služby podpory, zostatok akejkoľvek vopred uhradenej sumy, alebo (iii) ak sú dotknuté odborné služby, Zákazníkom zaplatenú sumu. HP nebude niesť zodpovednosť za nároky, ktoré sú dôsledkom neautorizovaného použitia softvérových produktov alebo služieb. Tento článok sa uplatní primerane na výstupy špecifikované v Sprievodnej dokumentácii, avšak s tým, že HP nebude zodpovedné za akékoľvek nároky vyplývajúce z obsahu alebo návrhu výstupov poskytnutých Zákazníkom.
- 19. Udelenie licencie.** HP udeľuje Zákazníkovi nevýhradnú licenciu používať verziu alebo vydanie (release) softvéru nesúceho značku HP, špecifikovaného v Zmluve. Zákazník je oprávnený užívať taký softvér len na interné (a nie na ďalšie komerčné) účely, a v súlade so špecifickými softvérovými licenčnými podmienkami, ktoré sa nachádzajú na tomto produkte alebo v Sprievodnej dokumentácii. Použitie softvérových produktov, ktoré nenesú značku HP (softvér tretích strán) sa riadi licenčnými podmienkami tretej strany.
- 20. Aktualizácie.** Ak sú dostupné, Zákazník si môže si objednať nové verzie, vydania (releases) alebo aktualizáciu údržby (maintenance updates) softvéru („Aktualizácie“) samostatne alebo na základe zmluvy o softvérovej podpore HP. Také Aktualizácie alebo používanie softvéru v prostredí s vyššou verziou môže vyžadovať dodatočné licencie alebo poplatky. Aktualizácie podliehajú licenčným podmienkam účinným v čase sprístupnenia od HP.
- 21. Licenčné obmedzenia.** HP môže na diaľku monitorovať používanie/licenčné obmedzenia a pre prípad, že HP sprístupní program riadenia licencií Zákazník súhlasí, že si ho v primeranom čase nainštalujete a bude používať. Zákazník si môže si urobiť kópiu alebo upraviť licencovaný softvérový produkt iba pre potreby archivácie, alebo ak ide o nevyhnutný krok pri povolenom používaní softvéru. Zákazník môže takú kópiu pre archívne účely užívať bez zakúpenia ďalšej licencie iba v prípade, keď pôvodné zariadenie nefunguje. Zákazník nesmie kopírovať softvér na akúkoľvek verejnú alebo externú distribučnú sieť, ani prostredníctvom nich softvér iným spôsobom užívať alebo sprístupňovať. Licencie umožňujúce používanie softvéru cez váš intranet vyžadujú obmedzený prístup iba pre oprávnených používateľov. Zákazník tiež nebude upravovať, spätne dešifrovať, rozkladať (disassemble), dekódovať, spätne prekladať alebo vykonávať odvodené práce na akomkoľvek softvéri, ktorého licencia bola poskytnutá podľa tejto Zmluvy, pokiaľ to nie je povolené zákonom, pričom v takomto prípade Zákazník poskytne HP náležité podrobné informácie o takýchto činnostiach.
- 22. Trvanie a ukončenie licencie.** Pokiaľ nie je uvedené inak, licencia sa poskytuje na dobu trvania ochrany autorských práv podľa príslušných právnych predpisov, avšak s tým, že HP je oprávnená ukončiť takú licenciu

Číslo Zmluvy: SW-SK495057945 (CBR893576001-SW, CBR893710001-SW, DRSR-BB-OV-01)

HP: Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

Zákazník: Ministerstvo Financii SR.

Dátum účinnosti: 01.07.2013

Doba určitá: 01.07.2013 / 31.06.2014

písomným odstúpením, ak Zákazník poruší túto Zmluvu. Ku dňu takého ukončenia softvérovej licencie alebo v prípade uplynutia konkrétne časovo obmedzenej licencie je Zákazník povinný zničiť alebo vrátiť HP všetky kópie softvéru, okrem jednej kópie ktorú si môže ponechať výhradne pre účely archivácie.

- 23. Prevod licencie.** Zákazník nie je oprávnený príslušný softvér alebo softvérovú licenciu poskytnúť ako sublicenciu, postúpiť, previesť, prenajať alebo poskytnúť ju ako predmet leasingu, a to žiadnej inej osobe, s výnimkou ak je to výslovne dovoľené od HP. Licencie k softvéru nesúcemu značku HP môžu byť prevedené len s predchádzajúcim písomným súhlasom HP a po úhrade všetkých príslušných poplatkov. Po takom prevode práva Zákazníka získané podľa tejto softvérovej licencie končia a Zákazník bude povinný takýto softvér a jeho kópie odovzdať nadobúdateľovi. Nadobúdateľ musí písomne súhlasiť s podmienkami príslušnej softvérovej licencie. Zákazník je oprávnený previesť firmware výlučne súčasne s prevodom súvisiaceho hardvéru.
- 24. Dodržiavanie licencie.** HP môže skontrolovať, či Zákazník dodržiava podmienky softvérovej licencie. HP môže vykonať na svoje náklady počas bežnej pracovnej doby audit, a to na základe primeraného oznámenia. Ak audit odhalí nedoplatky, Zákazník takéto nedoplatky uhradí HP. V prípade, že zistené nedoplatky presiahnu päť (5) percent zmluvnej ceny, Zákazník vráti HP náklady na audit.
- 25. 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 môžu 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.
- 26. 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 služieb.
- 27. Používanie americkou federálnou vládou.** V prípade, že Zákazník získal licenciu pre použitie softvéru pri plnení hlavnej zmluvy (prime contract) alebo subdodávateľskej uzavretej s americkou federálnou vládou, Zákazník súhlasí, že v súlade s federálnym nariadením o obstarávaní (FAR) 12.211 a 12.212, sú komerčný počítačový softvér, dokumentácia a komerčné položky licencované v súlade so štandardnou komerčnou licenciou HP.
- 28. Dodržiavanie zásad globálneho obchodovania.** Softvérové produkty a služby, dodané na základe tejto Zmluvy sú určené na vaše interné použitie a nie na ďalšie komerčné účely. Ak Zákazník exportuje, importuje

Číslo Zmluvy: SW-SK495057945 (CBR893576001-SW, CBR893710001-SW, DRSR-BB-OV-01)

HP: Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

Zákazník: Ministerstvo Financii SR.

Dátum účinnosti: 01.07.2013

Doba určitá: 01.07.2013 / 31.06.2014

alebo inak prepravuje softvérové produkty alebo výstupy dodané podľa tejto Zmluvy, Zákazník bude zodpovedať za dodržiavanie príslušných právnych predpisov a nariadení a za získanie akýchkoľvek vývozných alebo dovozných povolení. HP je oprávnená poskytovať plnení podľa tejto Zmluvy pozastaviť v rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi aplikovateľnými na ktorúkoľvek zo strán.

- 29. 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 alebo do výšky ceny dohodnutej v Zmluve, 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 nedbanlivosti, alebo akúkoľvek zodpovednosť, ktorá nemôže byť vylúčená alebo obmedzená aplikovateľnými právnymi predpismi.
- 30. Spory.** Ak Zákazník nie je spokojný s akýmikoľvek softvérovými produktmi alebo 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.
- 31. Vyššia moc.** Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie alebo neplnenie spôsobené okolnosťami mimo jej primeranú kontrolu, a to aj v prípade, že taká udalosť nastala v čase, keď je zmluvná strana v omeškaní. Uvedené sa neuplatní na platobné povinnosti.
- 32. Ukončenie Zmluvy.** Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu písomným odstúpením, len ak druhá strana nespĺní povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy a také neplnenie nenapraví v primeranej lehote poskytnutej v písomnej výzve na nápravu. Ak sa zmluvná strana stane insolventnou, neschopnou platiť dlhy včas, podá alebo bol na ňu podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo reštrukturalizácie, nútená správa alebo prevod jej majetku, druhá strana môže zrušiť akékoľvek nesplnené záväzky okamžitou výpoveďou zmluvy. Akékoľvek podmienky v tejto Zmluve, ktoré svojou povahou majú trvať aj po skončení tejto Zmluvy, zostávajú v plnej platnosti a budú sa aplikovať na prípadných nástupcov zmluvných strán.
- 33. 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.

- Koniec obchodných podmienok -



Ochráňte svoje investície

HP Software Enterprise Support



HP Software Enterprise Support



V našej nepretržite aktívnej ekonomike obchody bežia 24 hodín denne. Časy, kedy zamestnanci prišli do práce o ôsmej ráno a odišli o piatej poobede, sú dávno preč. Vaši zákazníci sú online vo dne v noci. To je dôvod, prečo váš IT personál potrebuje rýchly 24-hodinový prístup k expertom spoločnosti HP, ktorí dokážu diagnostikovať a vyriešiť problémy, ako aj poradiť ohľadne funkcií softvéru HP. Enterprise Standard poskytuje vášmu podnikaniu správnu úroveň služieb, aby sa vyhovelo požiadavkám súčasnej ekonomiky.

Chráňte vaše investície do softvéru

Spoločnosti sú tiež pod tlakom udržiavať systémy funkčné a náklady čo najnižšie, ako aj maximalizovať hodnotu každej investície do softvéru. HP Software (HPSW) Enterprise Support vám pomáha dosiahnuť tieto ciele prostredníctvom komplexnej technickej podpory a aktualizácií pre HP Software. Máme know-how ako predĺžiť dobu prevádzkyschopnosti (uptime), znížiť celkové náklady na vlastníctvo (TCO) a dosahovať účinné podnikateľské výsledky. Robíme to už viac než 25 rokov a dokázali sme svoju hodnotu tisíckam klientov po celom svete.

Posilnite svoje podnikanie prostredníctvom podpory HP Software

Aktualizácie softvéru: Získajte najnovšie aktualizácie, nové funkcie a dostupné riešenia.

Prístup: Využite výhody nepretržitej online podpory svojpomocného riešenia problémov

Stabilita: Zvýšte výkon systému a znížte prestoje.

Znížené celkové náklady na vlastníctvo (TCO): Umožnite rýchlejšie riešenie a znížte spotrebu zdrojov.

Riešenie problémov: Získajte prístup k technickým prostriedkom a expertom spoločnosti HP.

Definované ciele pre čas odozvy: 1 hodina pre problémy s úrovňou dopadu 1 pre zákazníkov služby Enterprise Standard

Optimalizácia: Optimalizujte svoje IT prostredie vďaka našej technickej odbornosti.

Komunikácia: Prijímajte proaktívne oznámenia o nových verziách softvéru a opravách, zapojte sa do diskusných fór a prehľadávajte našu rozsiahlu online databázu poznatkov.

Ďalšie informácie ohľadne všetkých našich ponúk podpory nájdete na adrese: hp.com/go/hpsupport/support_options



HP Software Support Online

Samoobslužná podpora na dosah rúk

Podpora HP Software Support Online (SSO) je dostupná nepretržite a poskytuje interaktívne nástroje technickej podpory potrebné na správu vašich služieb HP Software. Umožňuje vášmu IT personálu rýchlo nájsť aktualizácie a opravy produktov, pristupovať k dokumentácii produktov, svojpomocne riešiť technické problémy alebo elektronicky zaznamenať prípady podpory. Dáva tiež vášmu personálu rozsiahly súbor poznatkov týkajúcich sa služieb HP Software na dosah rúk.

Podpora SSO vám umožňuje:

- Elektronicky preberať najnovšie aktualizácie a opravy softvéru pre produkty HP Software
- Prehľadávať našu rozsiahlu databázu technických poznatkov ohľadne známych problémov, technických dokumentov, príručiek a opráv
- Poskytuje online hlásenie udalostí pre neobmedzený počet používateľov
- Prezerat' zoznam licenčných produktov, ktoré aktuálne pokrýva vaša zmluva o podpore softvéru HP
- Zaregistrovať sa na prijímanie e-mailových notifikácií pre množstvo aktualizácií a opráv softvérových produktov HP
- Elektronicky zaznamenať, sledovať a aktualizovať prípady

Navštívte SSO: <http://hp.com/go/hpsupport>

Enterprise Priority

Služby reaktívnej podpory

Pridanie služby Enterprise Priority zvyšuje úroveň reaktívnej podpory, ktorú získate od spoločnosti HP, a je dodatočnou službou, ktorú si môžete zakúpiť. Ak je pre vaše podnikanie prioritou čas na vyriešenie problému, toto je služba podpory, ktorú potrebujete.

- Vaše technické udalosti budú pri podpore uprednostnené, takže budete mať rýchlejší prístup k expertom spoločnosti HP, ktorí vyriešia vaše problémy.
- Udalosti sa priradia vyhradenému tímu, ktorý na nich bude pracovať, čo znamená, že získate prioritu vedúcu k rýchlejšiemu vyriešeniu problému.
- Koordinácia s dodávateľmi tretích strán, ak problém spôsobuje ich softvér.

Dodatočné možnosti dostupné pre službu HPSW Enterprise Priority Support poskytujú:

- Služba Named Advanced Support Engineer (NASE) ako váš primárny kontakt HPSW pre produkty, ktoré pokrýva podpora Enterprise Priority.
- Vylepšený čas počiatočnej odozvy pre udalosti s úrovňou dopadu 1 a 2.
- Podpora miestneho jazyka poskytovaná v službe NASE.

Potrebujete len podporu počas pracovných hodín?

Ak váš podnik nepotrebuje pre plynulé fungovanie podporu aj mimo pracovných hodín, môžete si vybrať podporu HP Software Enterprise Basic. Poskytuje rovnako prvotriednu úroveň služieb a je dostupná, keď ju potrebujete najviac – od 8:00 do 17:00 miestneho času. Ak máte záujem o vyššiu úroveň reaktívnych služieb, môžete tiež pridať podporu HP Software Enterprise Priority.

Špecifikácie a vlastnosti podpory HP Software

Software Support Online

Máte nepretržitý prístup k podpore SSO vrátane prístupu k aktualizáciám produktov, prístupu k rozsiahlej databáze poznatkov vrátane informácií ohľadne známych symptómov a navrhovaných riešení, špecifikácií a technickej literatúry.

Pokročilé svojpomocné riešenie problémov

Po zaznamenaní vášho prípadu alebo otázky súvisiacej s poznatkami dostanete inteligentnú odozvu. Rozšírené parametre vyhľadávania umožňujú flexibilné spôsoby vyhľadávania. Môžete vyhľadávať konkrétne produkty a verzie. Vaše pokusy pri vyhľadávaní sa pridávajú k histórii vášho prípadu, čo odborníkom umožní odhaliť problémy.

Prístup k technickým prostriedkom

Pri riešení problémov týkajúcich sa softvéru alebo operácií prostredníctvom podpory SSO alebo telefonicky môžete pristupovať k našim technickým prostriedkom kvôli podpore.

Jazyky podpory

Naše svetové centrá sú štruktúrované tak, aby vám poskytovali podporu v anglickom jazyku a vo väčšine veľkých krajín prístup v miestnom jazyku. V závislosti od jazykových znalostí a dostupnosti prostriedkov sa môže stať, že podpora bude dostupná len v jazykoch ako je francúzština, nemčina, taliančina, japončina, kórejčina, španielčina, portugalčina, ruština alebo čínština (kantonská alebo mandarínska). Podpora mimo štandardných miestnych pracovných hodín môže byť poskytovaná len v angličtine.

Nezabudnite: Hoci HP Software neustále rozvíja možnosti poskytovania podpory pre produkty HP Vertica, podpora sa primárne poskytuje len v anglickom jazyku. Občas môže byť podpora dostupná v iných jazykoch, dostupnosť však nie je možné zaručiť.

Riadenie stupňovania

Spoločnosť HP zaviedla formálne postupy stupňovania, aby sa tak uľahčilo riešenie komplexných softvérových problémov.

Aktualizácie softvéru

„Aktualizácie“ znamenajú opravy chýb, záplaty a nové hlavné a vedľajšie verzie všeobecne sprístupnené spoločnosťou HP, jej splnomocnenými osobami alebo následníkmi, pre zákazníkov s aktívnymi a aktuálnymi zmluvami ohľadne podpory.

Keď spoločnosť HP vydá aktualizácie pre určitú službu HP Software a referenčné príručky, sprístupní vám ich elektronicky. Je možné, že si budete môcť vybrať z rôznych typov médií. Vyžadované prístupové kódy a licenčné kľúče sa sprístupňujú priamo alebo prostredníctvom poskytnutých pokynov.

Licenčné podmienky pre aktualizácie budú (a) podľa popisu v licenčných podmienkach pre softvér HP zodpovedajúcich nevyhnutnej základnej softvérovej licencií zákazníka, (b) akékoľvek dodatočné licenčné podmienky na softvér, ktoré môžu byť spojené s aktualizáciami, poskytnuté v rámci tejto služby a (c) v prípade neznačkových produktov HP Software v súlade s aktuálnymi licenčnými podmienkami výrobcu softvéru tretej strany.

Opravy

Keď sú dostupné nové opravy, spoločnosť HP ich kvôli zjednodušeniu prístupu uverejní do podpory SSO. Pre vybrané neznačkové produkty HP Software poskytne spoločnosť HP pokyny, ako získať opravu prostredníctvom pôvodného výrobcu softvéru.

Menovití volajúci

Prostredníctvom podpory SSO alebo telefonicky môže prípady zaznamenávať neobmedzený počet kvalifikovaných používateľov.

Podpora hardvéru

Ak máte zmluvu HP na údržbu hardvéru na mieste, softvérová podpora zaznamená servisnú požiadavku na organizáciu hardvérovej podpory za vás. Ak nemáte zmluvu HP na údržbu hardvéru na mieste, softvérová podpora vám môže pomôcť so zaznamenaním servisnej požiadavky telefonicky.

Číslovanie verzií softvéru

Aktualizácia hlavnej verzie zvyčajne zahŕňa výrazné zlepšenia alebo novú funkcionálnosť, čo je označené zmenou naľavo od desatinnej bodky (napríklad z verzie 6.0 na 7.0). Aktualizácia vedľajšej verzie zvyčajne zahŕňa funkčné zlepšenia, čo je označené zmenou napravo od desatinnej bodky (napríklad z verzie 6.1 na 6.2).

Termínované licencie

Pri kúpe softvérovej podpory v kombinácii s termínovanou licenciou poskytuje spoločnosť HP podporu len cez SSO. Všetky prípady sa zaznamenávajú online.

Produkty inej značky ako HP

Spoločnosť HP bude podporovať určené verzie neznámkového softvéru HP, len kým je takýto softvér podporovaný dodávateľom. Distribúcia určitých aktualizácií neznámkových produktov, licenčných zmlúv a licenčných kľúčov sa môže uskutočniť priamo od dodávateľa do vašej organizácie.

Výber okna pokrytia

Zákazníci zaznamenávajúci technické prípady s podporou HPSW cez SSO majú na výber zo štyroch úrovni dopadu udalosti a štyroch úrovni naliehavosti udalosti. Zákazníci by pri zaznamenávaní prípadu mali zvoliť najvhodnejšie úrovne dopadu a naliehavosti. Ak sa po začatí diagnostiky problému zistí, že bola nastavená nevhodná úroveň, odborníci podpory HPSW môžu nanovo prideliť úroveň dopadu alebo naliehavosti priradenú prípadu.

Máte možnosť vybrať si medzi pokrytím 24x7 a 9x5, v závislosti od zvolenej služby podpory. Odozva závisí od miesta zmluvy vašej podpory.

- Enterprise Standard: dostupnosť 24 hodín denne, pondelok až nedeľa, 365 dní v roku.
- Enterprise Basic: dostupnosť medzi 8:00 a 17:00 miestneho času v miestnych pracovných dňoch, s výnimkou dní pracovného voľna a miestnych štátnych sviatkov. Ciele pre čas odozvy v prípade hovorov uskutočnených mimo okna pokrytia sa budú vzťahovať na nasledujúci pracovný deň.

Okno pokrytia podpory poskytované pre produkty HP Vertica je nasledovné

- Problémy s úrovňou dopadu 2 až 4 – dostupná podpora 9x5 medzi 8:00 a 17:00 v miestnych pracovných dňoch, s výnimkou dní pracovného voľna a miestnych štátnych sviatkov. Ciele pre čas odozvy v prípade všetkých hovorov uskutočnených mimo tohto okna pokrytia sa budú vzťahovať na nasledujúci pracovný deň.
- Len problémy s úrovňou dopadu 1 – podpora 24x7 pondelok až nedeľa, 365 dní v roku.

Ciele pre čas odozvy

Úroveň dopadu	Úroveň 1: produkčný systém je nefunkčný	Úroveň 2: zlyhanie hlavnej vlastnosti/funkcie	Úroveň 3: zlyhanie vedľajšej vlastnosti/funkcie	Úroveň 4: menej závažný problém
	Produkt HP je nepoužiteľný, výsledkom čoho je úplné prerušenie práce alebo iný kritický dopad na operácie. Nie je dostupné žiadne alternatívne riešenie. Novoprijaté prípady sa zhodnotia prostredníctvom prejednávania so zákazníkom, aby sa potvrdilo, že spĺňajú kritériá, a v prípade že nespĺňajú, môžu byť ich priorita znížená.	Prevádzka je vážne obmedzená. Je dostupné alternatívne riešenie.	Produkt nefunguje tak ako bol navrhnutý, dopad na používanie je menej závažný a vytvorilo sa prijateľné alternatívne riešenie.	Toto je možné vyhodnotiť ako požiadavku na dokumentáciu, všeobecné informácie, požiadavku na vylepšenie a podobne.
Ciele pre čas odozvy				
Zákazníci podpory Enterprise Standard – 24x7, pondelok až nedeľa, 365 dní	1 hodina s uprednostnenou odozvou podpory	4 hodiny	6 hodín	1 pracovný deň

v roku				
Zákazníci podpory Enterprise Basic – 9x5 počas miestnych pracovných hodín a miestnych pracovných dní.	2 hodiny	6 hodín	8 hodín	1 pracovný deň
Ciele pre čas odozvy – produkty HP-Vertica				
Zákazníci podpory Enterprise Standard.	1 hodina – 24x7	4 miestne pracovné hodiny 9x5	2 pracovné dni	2 pracovné dni

Ciele pre čas odozvy sú typické časy počiatočnej odozvy na požiadavky podpory. Spoločnosť HP nemusí skutočne poskytovať takúto odozvu v rámci cieľov pre čas odozvy.

V prípade kritických aplikácií podpora HP Software ponúka za dodatočný poplatok možnosť 30-minútového času odozvy pre prípady s úrovňou dopadu 1. Ďalšie informácie nájdete v časti Služba a možnosti Enterprise Priority.

Služba a možnosti Enterprise Priority

Služba Enterprise Priority je dodatočná služba dostupná pre podporu Enterprise Standard aj Enterprise Basic a ponúka uprednostnené spracovanie prípadu. Máte prístup k množstvu skúsených, certifikovaných odborníkov HP Advanced Support Engineers („ASE“) umožňujúcich urýchlené vyriešenie problému. Prístup k funkciám ponúkaným službou Enterprise Priority je možný od 8:00 do 17:00 miestneho času v miestnych pracovných dňoch, s výnimkou dní pracovného voľna a miestnych štátnych sviatkov. Časy odozvy pre ciele úrovne servisu (SLO) pre zákazníkov prihlásených na odber služby Enterprise Priority sú nasledovné:

Úroveň dopadu 1 Kritická	Úroveň dopadu 2 Vážna	Úroveň dopadu 3 Stredne závažná	Úroveň dopadu 4 Nízka
1 pracovná hodina	4 pracovné hodiny	Na cieľ pre čas odozvy pre službu Enterprise Standard alebo Enterprise Basic	

Ciele pre čas odozvy sú obvyklé časy počiatočnej odozvy na požiadavky podpory. Spoločnosť HP nemusí skutočne poskytovať takúto odozvu v rámci cieľov pre čas odozvy.

Podpora HP Software Enterprise Priority nie je dostupná pre všetky produkty v portfóliu HP Software.

Služba HP Software Enterprise Priority je nevyhnutným predpokladom pre všetky služby podpory HP Software Premier. Na cene za podporu HP Software Enterprise Priority a Premier sa dohodnete s obchodným zástupcom HP Software. Cena sa bude odlišovať v závislosti od komplexnosti vášho prostredia.

Služba Enterprise Priority má k dispozícii dodatočné možnosti:

K dispozícii sú dodatočné voliteľné služby na zvýšenie úrovne služby dostupnej cez podporu Enterprise Priority. Tieto voliteľné funkcie sú spoplatnené dodatočným poplatkom.

Named Advanced Support Engineer

Táto voľba zaisťuje službu Named Advanced Support Engineer (NASE) pre produkty HP Software pokryté podporou HP Software Enterprise Priority. Poskytuje reaktívneho odborníka, ktorý sa oboznámi s vašim prostredím a bude pracovať na vašich udalostiach podpory.

30 minút, rozšírené, úroveň dopadu 1 (FTC)

Táto voľba poskytuje rýchlejšiu úroveň odozvy pre tie udalosti, ktoré majú väčší dopad na vaše podnikanie. SLO: Tridsať (30) minút.

Podpora miestneho jazyka

Táto voľba poskytuje podporu miestneho jazyka poskytovanú službou NASE. Nástroje podpory sú obvykle v angličtine. Miestny jazyk je definovaný na základe krajiny, v ktorej je uskutočnená objednávka podpory, a závisí od dostupnosti prostriedkov.



Súbežná podpora

V prípade akejkoľvek aktualizácie dodanej v rámci podpory vás spoločnosť HP oprávňuje počas šiestich (6) mesiacov od dodania danej aktualizácie používať zároveň aktuálnu verziu softvéru aj aktualizáciu, bez ďalších dodatočných poplatkov („Obdobie súbežného používania aktualizácie“). Čo sa týka autorizovanej migrácie HP, spoločnosť HP vás oprávňuje používať zároveň aktuálnu verziu softvéru aj migrovaný softvér („Obdobie súbežného používania migrovaného softvéru“) počas obdobia v nižšie uvedených kategóriách, bez ďalších dodatočných poplatkov. Migrovaný softvér je výsledkom autorizovanej migrácie HP z aktuálneho softvérového produktu na iný produkt HP Software.

Bez ohľadu na predchádzajúce informácie nesmie ani Obdobie súbežného používania aktualizácie, ani Obdobie súbežného používania migrovaného softvéru (spoločne označované ako „Obdobia súbežného používania“) presiahnuť koniec podpory pre aktuálny softvérový produkt. Počas období súbežného používania ste oprávnení len na používanie aktualizácie alebo migrovaného softvéru na správu toho istého prostredia, ktoré je aktuálne spravované s použitím aktuálnej verzie softvéru. Na konci obdobia súbežného používania aktualizácie alebo migrovaného softvéru sa vaša licencia pre aktuálnu verziu softvéru ukončí.

Spoločnosť HP zaradí každú migráciu softvéru do jednej z nasledujúcich štyroch kategórií:

- Štandardná (6-mesačné obdobie súbežného používania)
- Pokročilá (12-mesačné obdobie súbežného používania)
- Komplexná (18-mesačné obdobie súbežného používania)
- Výnimočná (24-mesačné obdobie súbežného používania)



Koniec podpory

Spoločnosť HP bude poskytovať plnú podporu pre všetky hlavné verzie, vedľajšie verzie a RRRR.MM verzie produktov uvedených na adrese

http://support.openview.hp.com/pdf/hpsw_products_support_policy.pdf

Niektoré produkty používajú schému číslovania verzií vo forme RRRR.MM, kde RRRR predstavuje štyri číslice zodpovedajúce roku a MM predstavuje dve číslice zodpovedajúce mesiacu, kedy bola verzia produktu vydaná. Plná podpora bude dostupná buď minimálne štyri (4) roky od všeobecnej dostupnosti vydania, alebo minimálne tri (3) roky od všeobecnej dostupnosti vydania, ako stanovuje predchádzajúce prepojenie („Zaručená podpora“). Informácie o ukončení Zaručenej podpory jednotlivých produktov sú dostupné na SSO.

Spoločnosť HP poskytne minimálne dva (2) dodatočné roky podpory pre produkty, ktoré dosiahli koniec životnosti Zaručenej podpory a pre ktoré je možné si v rámci podpory zakúpiť následný produkt alebo následnú verziu produktu. Táto služba bude spoplatnená dodatočným poplatkom („Rozšírená podpora“). Informácie o ukončení Rozšírenej podpory jednotlivých produktov sú dostupné na SSO.

Rozšírená podpora je obmedzená na:

- Nepretržitú podporu svojpomocným riešením problémov
- Prístup k odborníkom technickej podpory
- Prístup k existujúcim opravám a rýchlym opravám vytvoreným, kým bola verzia produktu v Záručenej podpore.

Pre verzie produktov v Rozšírenej podpore sa nebudú vykonávať žiadne nové požiadavky na zlepšenia, záplaty, opravy, zmeny dokumentov alebo certifikácie platformy.

Ukončenie:

Ak spoločnosť HP ukončí produkt a v rámci podpory nebude možné zakúpiť žiadny následný produkt, spoločnosť HP bude poskytovať plnú podporu minimálne päť (5) rokov od posledného všeobecne dostupného dátumu vydania produktu pod podmienkou, že: (a) ste k dátumu uhradili všetky príslušné poplatky za podporu, a (b) pokračujete v uhrádzaní všetkých príslušných poplatkov za podporu.

Popis spôsobu ukončenia podpory v prípade neznačkových produktov HP Software a závislých komponentov nájdete v Pravidlách pre zastarávajúci softvér HP Software na adrese http://support.openview.hp.com/pdf/obsolescence_policy_v4_4.pdf

Vyššie uvedené sa vzťahuje na najnovšie všeobecne dostupné vydanie platné k 1. júnu 2012 a všetky prípadné budúce vydania všetkých produktov HP Software, ako je uvedené na adrese

http://support.openview.hp.com/pdf/hpsw_products_support_policy.pdf

V prípade (a) všetkých ostatných vydaní produktov HP Software uvedených vo vyššie uvedenom odkaze a (b) všetkých produktov HP Software, ktoré nie sú uvedené vo vyššie uvedenom odkaze:

Spoločnosť HP poskytuje podporu pre aktuálnu a predchádzajúce vedľajšie verzie aktuálnej hlavnej verzie. Spoločnosť HP bude podporovať najnovšiu vedľajšiu verziu hlavnej verzie (napríklad 6.2) buď počas (i) dvadsaťštyri (24) mesiacov od dátumu, kedy bude všeobecne dostupná nová hlavná verzia (napríklad 7.0), alebo (ii) do dátumu, kedy bude všeobecne dostupná ďalšia hlavná verzia (napríklad 8.0), podľa toho, ktorá z nich bude skoršia.

Ak spoločnosť HP ukončí produkt a nesprístupní komerčne ako aktualizáciu ďalšiu vedľajšiu verziu, spoločnosť HP bude poskytovať podporu dvadsaťštyri (24) mesiacov od dátumu oznámenia ukončenia produktu. Spoločnosť HP môže ukončiť určité ponuky podpory, ktoré už nie sú všeobecne ponúkané spoločnosťou HP, s oznámením šesťdesiat (60) dní vopred.

Návrat k podpore

Ak necháte podporu vypršať, môžete sa opätovne prihlásiť len pri splnení všetkých nasledujúcich podmienok: (a) platba ročného poplatku spoločnosti HP za podporu pre termín obnovenia, (b) platba spoločnosti HP vo výške sto percent (100 %) všetkých ročných poplatkov za podporu, ktoré by ste boli zaplatili, ak by ste neukončili ponuky podpory alebo neprestali platiť ľubovoľný poplatok za podporu, (c) platba administratívneho poplatku spoločnosti HP vo výške pätnásť percent (15 %) celkových minulých poplatkov za podporu pre obnovenie podpory, ak sa to týka daného prípadu, a (d) zmena časti hardvéru alebo softvéru, ktorá umožňuje kompatibilitu s novými verziami.

Spôsobilosť pre softvérovú podporu

„Na zabezpečenie pretrvávajúcej spôsobilosti pre podporu musí zákazník udržiavať množinu licencií na rovnakej úrovni softvérovej podpory. „Množina licencií“ znamená všetky (a) licencie produktov HP Software s rovnakým číslom súčasti, ktoré sú súčasťou rovnakej implementácie, a (b) technicky závislé nevyhnutné predpoklady produktov HP Software, ktorú sú súčasťou rovnakej implementácie, naprieč všetkými číslami identifikácie zákazníka pre podporu (Support Agreement Identification – „SAID“).“

Aby nedošlo k pochybnostiam, uvádzame nasledujúce príklady (pri ktorých sa predpokladá, že zákazník má pre daný produkt HP Software dve množiny licencií).

Množina licencií HP Software	Počet licencií	Uroveň potrebnej softvérovej podpory	Príklad prijateľného scenára	Príklad neprípustných scenárov
Množina licencií číslo jedna pre produkt A	100	Enterprise Standard	Udržiavanie platného kontraktu na softvérovú podporu pre všetkých 100 licencií na úrovni Enterprise Standard	Príklad č. 1: • 25 licencií podpory Enterprise Standard • 75 licencií podpory Enterprise Basic Príklad č. 2: • 25 licencií podpory Enterprise Standard • 75 licencií bez platného kontraktu na softvérovú podporu
Množina licencií číslo dva pre produkt A	200	Enterprise Basic	Udržiavanie platného kontraktu na softvérovú podporu pre všetkých 200 licencií na úrovni Enterprise Basic	Príklad č. 1: • 50 licencií v podpore Enterprise Basic • 150 licencií bez platného kontraktu na softvérovú podporu

Zákazník nesmie zrušiť podporu pre časť licencií v rámci množiny licencií, pokiaľ zákazník v čase obnovenia podpory (i) neukončí licenčné práva nepodporovaných licencií, alebo (ii) nepotvrdí, že nepodporované licencie sa nebudú používať, a neprijme žiadnu zo služieb poskytovaných prostredníctvom podpory („Certifikácia“). Certifikácia musí byť poskytnutá oprávneným zástupcom zákazníka prostredníctvom písomného dokladu odoslaného spoločnosti HP v súlade s ustanoveniami pre oznámenia v základnej zmluve o podpore so spoločnosťou HP. Spoločnosť HP si vyhradzuje právo kedykoľvek vykonať audit, či zákazník spĺňa podmienky. Ak sa zákazník rozhodne obnoviť podporu pre niektorú z nepodporovaných licencií pokrytých v rámci certifikácie, platia podmienky podpory Návratu k podpore.

Zrušenie

Môžete zrušiť objednávky podpory alebo odstrániť softvér z podpory, s účinnosťou od nasledujúceho dátumu obnovenia podpory prostredníctvom písomného oznámenia šesťdesiat (60) dní vopred. V prípade viacročných objednávok, ktoré sú účtované ročne, (a) môžete zrušiť svoju zmluvu prostredníctvom písomného oznámenia najmenej 60 dní pred dátumom ďalšieho ročného výročia, a (b) zrušenie bude účinné od tohto dátumu výročia.

Podmienky podpory HP Software

Táto ponuka podpory sa riadi podmienkami pre zákazníkov HP alebo inou zmluvou uvádzanou v citácii pre služby podpory („Podmienky“). Všetky pojmy písané s veľkými začiatkovými písmenami použité v tomto údajovom liste, ktoré nie sú inak zadefinované, budú mať význam, ktorý im bol priradený v Podmienkach. V prípade rozporu medzi týmto údajovým listom a Podmienkami bude mať prednosť tento údajový list. Ponuka podpory uvedená v tomto údajovom liste je dostupná pre produktové rady HP Software Hybrid, Cloud a Vertica. Poskytovanie podpory sa začína pri dodaní licencií.

Upgrady

Upgrady softvéru nie sú funkciou podpory Enterprise. Len pre účely objasnenia sú nižšie uvedené definície upgradov služby HP Software:

- **Upgrade** – Upgrade typu licencie znamená upgrade z jedného typu licencie na iný, pri zakúpení zákazníkom. Príkladom by bol presun z licencie typu Lokality na licenciu typu Oblasť.
- **Upgrade** – Upgrade množstva licencií znamená upgrade na väčší počet licencií, pri zakúpení zákazníkom. Príkladom by bola upgrade z 1000 uzlov na 2500 uzlov.

Nasledujúce dodatočné pojmy sa týmto začleňujú do tohto údajového listu:

Všeobecné



a. Vylúčenia

Spoločnosť HP nie je povinná poskytovať záručné služby alebo podporu pre žiadne nároky vyplývajúce z:

1. nevhodnej prípravy lokality alebo podmienok týkajúcich sa lokality alebo prostredia, ktoré nevyhovujú špecifikáciám HP pre lokality,
2. nesplnenia špecifikácií HP, rozsahu práce alebo tohto údajového listu,
3. nevhodnej alebo neadekvátnej údržby alebo kalibrácie,
4. médií, softvéru, rozhrania, dodávok alebo iných produktov zákazníka alebo tretej strany,
5. modifikácií nevykonaných alebo neautorizovaných spoločnosťou HP,
6. vírusu, červa alebo podobného škodlivého kódu nezavedeného spoločnosťou HP, alebo
7. Zlého zaobchádzania, nedbalosti, nehody, straty alebo poškodenia pri preprave, poškodenia ohňom či vodou, elektrickými rušeniami či poruchami, prepravou zákazníkom alebo iných príčin mimo kontroly spoločnosti HP.

b. Lokálna dostupnosť

Zákazník si môže objednať podporu z aktuálnych ponúk podpory spoločnosti HP. Niektoré ponuky, funkcie a pokrytie (a súvisiaci softvér) sa môžu odlišovať v závislosti od prostriedkov spoločnosti HP a produktov vo vašom prostredí, alebo nemusia byť dostupné vo všetkých krajinách alebo oblastiach. Poskytovanie podpory mimo príslušných oblastí pokrytia spoločnosťou HP môže byť spojené s poplatkami za cestovanie, dlhším časom odozvy, obmedzenými záväzkami na obnovu alebo opravu a zníženým časom pokrytia.

c. Relokácia

Relokácia akéhokoľvek softvéru v rámci podpory je na zákazníkov, podlieha miestnej dostupnosti a môže mať za následok zmeny v poplatkoch za podporu. Na začatie podpory po relokácii sa môže vyžadovať oznámenie pre spoločnosť HP v rozumnom čase vopred. V prípade softvérových produktov podlieha akákoľvek relokácia tiež licenčným podmienkam pre takýto softvér. Od zákazníka sa môže vyžadovať uplatnenie pozmenených alebo nových dokumentov v dôsledku relokácie.

d. Poskytovatelia služieb

Spoločnosť HP si vyhradzuje právo a zákazník súhlasí, že spoločnosť HP bude používať poskytovateľov služieb schválených spoločnosťou HP na pomoc pri poskytovaní podpory.

e. Modifikácie

Zákazník povolí spoločnosti HP, na požiadavku spoločnosti HP a bez dodatočných poplatkov, modifikovať softvér kvôli zlepšeniu fungovania, podporovateľnosti a spoľahlivosti, alebo aby sa vyhovelo právnym či zákonným požiadavkám.

f. Vyššia moc

Žiadna zúčastnená strana nenesie zodpovednosť za omeškanie alebo nevykonanie činnosti spôsobené príčinami, ktoré sú mimo jej kontroly. Toto opatrenie sa však nevzťahuje na platobné povinnosti zákazníka.

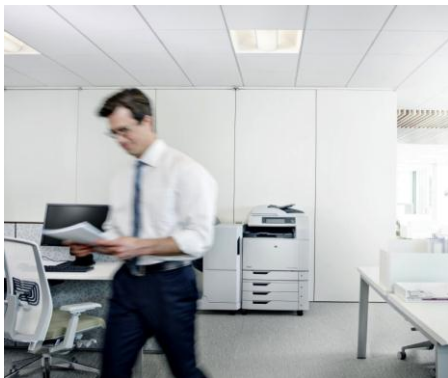
Prístup k lokalite a produktu

Zákazník zabezpečí spoločnosti HP prístup k softvéru pokrytému v rámci podpory, a ak sa to týka daného prípadu, adekvátny pracovný priestor a zariadenia na softvér v primeranej vzdialenosti; prístup a použitie informácií, prostriedkov zákazníka a materiálne možnosti v primeranej miere určenej spoločnosťou HP na obsluhu softvéru; a ďalšie požiadavky týkajúce sa prístupu, opísané v tomto údajovom liste. Ak zákazník neposkytne takýto prístup, čoho dôsledkom bude, že spoločnosť HP nebude schopná poskytnúť podporu, spoločnosť HP bude oprávnená účtovať zákazníkovi poplatky za servisnú požiadavku podľa cenníka zverejneného spoločnosťou HP. Zákazník je zodpovedný za odstránenie každého softvéru nespôsobilého na podporu podľa pokynov spoločnosti HP, aby spoločnosť HP mohla vykonávať podporu. Ak je poskytovanie podpory sťažené z dôvodu nespôsobilého softvéru, spoločnosť HP bude zákazníkovi účtovať poplatky za prácu navyše podľa cenníka zverejneného spoločnosťou HP.

Softvérová podpora

a. Spôsobilosť

Zákazník si môže zakúpiť dostupnú softvérovú podporu pre značkový softvér HP, len ak zákazník môže poskytnúť dôkaz, že legítimne získal príslušnú licenciu na takýto softvér od spoločnosti HP. Spoločnosť HP nebude mať žiadnu povinnosť poskytnúť podporu v dôsledku akýchkoľvek zmien alebo modifikácií softvéru neautorizovaných spoločnosťou HP, alebo na softvér, ku ktorému zákazník nedokáže poskytnúť dostatočný dôkaz o platnosti licencie.



b. Dokumentácia

Ak si zákazník zakúpi ponuku softvérovej podpory, ktorá zahŕňa aktualizácie dokumentácie spolu s právom kopírovať takéto aktualizácie, zákazník smie kopírovať takéto aktualizácie len pre softvér pod takýmto pokrytím. Kópie musia obsahovať príslušné oznámenia ohľadne ochrannej známky a autorských práv spoločnosti HP.

Použitie proprietárnych servisných nástrojov na podporu

Spoločnosť HP bude vyžadovať, aby zákazník použil určitý hardvérový a/alebo softvérový systém a programy na diagnostiku siete a údržbu („Proprietárne servisné nástroje“), ako aj určité diagnostické nástroje, ktoré môžu byť súčasťou systému zákazníka, na poskytnutie podpory pri určitých úrovniach pokrytia. Proprietárne servisné nástroje sú a zostávajú výhradným a výlučným majetkom spoločnosti HP, poskytujú sa „v danom stave“ a môžu okrem iného zahŕňať: softvér na vzdialenú správu chýb, sieťové podporné nástroje, Insight Manager, Instant Support a Instant Support Enterprise Edition (známe ako „ISEE“). Proprietárne servisné nástroje môžu trvalo zostať v systémoch a lokalitách zákazníka. Zákazník smie používať Proprietárne servisné nástroje len počas príslušného obdobia pokrytia podporou a len tak, ako to povoľuje spoločnosť HP. Zákazník nesmie predávať, prenášať, postupovať, zastavovať (zaručovať), ani žiadnym iným spôsobom zaťažovať alebo postupovať (prevádzkať) Proprietárne servisné nástroje. Pri ukončení podpory zákazník vráti Proprietárne servisné nástroje spoločnosti HP alebo umožní spoločnosti HP odstrániť tieto Proprietárne servisné nástroje.

Od zákazníka sa tiež bude vyžadovať, aby:

- povolil spoločnosti HP ponechať Proprietárne servisné nástroje v systémoch alebo na lokalitách zákazníka a pomáhal spoločnosti HP pri ich údržbe,
- nainštaloval Proprietárne servisné nástroje vrátane inštalácie všetkých vyžadovaných aktualizácií a opráv (záplat),
- používal elektronický prenos dát na informovanie spoločnosti HP o udalostiach identifikovaných softvérom,
- ak je to potrebné, zakúpil hardvér na vzdialené pripojenie špecifikovaný spoločnosťou HP pre systémy so službou vzdialenej diagnostiky, a
- poskytol vzdialené pripojenie cez schválenú komunikačnú linku.

Povinnosti zákazníka

a. Zálohovanie dát

Na rekonštrukciu stratených alebo pozmenených súborov, dát alebo programov zákazníka musí zákazník udržiavať samostatný zálohovací systém alebo procedúru, ktoré nie sú závislé od softvéru v rámci podpory.

b. Dočasné alternatívne riešenia

Zákazník implementuje dočasné procedúry alebo alternatívne riešenia poskytované spoločnosťou HP, kým spoločnosť HP nevypracuje trvalé riešenia.

c. Nebezpečné prostredie

Zákazník informuje spoločnosť HP, ak zákazník používa softvér v prostredí, ktoré predstavuje potenciálne nebezpečenstvo pre zdravie alebo bezpečnosť zamestnancov spoločnosti HP alebo jej subdodávateľov. Spoločnosť HP môže od zákazníka požadovať, aby takýto softvér udržiaval pod dohľadom spoločnosti HP, a môže službu pozastaviť, pokiaľ zákazník takéto riziká neodstráni.

d. Autorizovaný zástupca

Keď spoločnosť HP poskytuje podporu na pracovisku zákazníka, musí byť prítomný zástupca zákazníka.

e. Zoznam softvéru

Zákazník vytvorí a bude udržiavať zoznam všetkého softvéru, spadajúceho pod podporu, vrátane: umiestnenia softvéru a úrovni pokrytia. Zákazník bude zoznam počas príslušného obdobia podpory aktualizovať.

Prekonzultujte s nami službu HP Software Enterprise Support

Sme tu, aby ste mali zaručenú správnu úroveň podpory pre vaše podnikanie. Nižšie nájdete uvedené odkazy, na ktorých získate ďalšie informácie, ale môžete si to s nami priamo prekonzultovať. Môžeme vám vysvetliť vaše možnosti a z akých výhod bude ťažiť vaše podnikanie. Obráťte sa, prosím, na obchodného zástupcu podpory HP Software.

Služby HP Software

Informácie o objednaní

Podporu HP Software Enterprise Standard si môžete objednať pomocou produktových čísel služieb HM610A1 (1 rok vopred) HM610A3 (3 roky vopred) a HM610AC (zmluvne).

Podporu HP Software Basic si môžete objednať pomocou produktových čísel služieb HM611A1 (1 rok vopred) HM611A3 (3 roky vopred) a HM611AC (zmluvne).

Podpora HP Software Enterprise Priority Pool je dodatočná služba, ktorú je možné pridať k podpore HPSW Enterprise Standard alebo HPSW Enterprise Basic a je možné ju objednať pomocou produktových čísel služieb HH600A1#26J (1 rok vopred) HH600A3#26J (3 roky vopred).

Ďalšie informácie o službách podpory HP Software nájdete na adrese:
hp.com/go/hpsoftwaresupport/support_options

Prostredníctvom našich inovatívnych ponúk v oblasti podpory, softvéru ako služby (SaaS) a profesionálnych služieb s vami uzatvárame partnerstvo, aby sme vám pomohli dosiahnuť úspech a návratnosť investícií.

Prístup k technickej interaktívnej podpore získate na adrese: hp.com/go/btosoftware a budete si môcť prezrieť kľúčové prostriedky a súvisiace služby.

Komunita IT expertov HP Software IT Experts Community je vaše miesto pre prácu v sieti, učenie a účasť vo fórach, udalostiach, blogoch a podobne. Ďalšie informácie nájdete na adrese: hp.com/go/swcommunity.

Služba HP Software Global Support Delivery je certifikovaná asociáciou TSIA ako celosvetová certifikovaná podpora Support Staff Excellence Center. Zákazníci si môžu zakúpiť produkty HP Software s dôverou, že spoločnosť HP spĺňa vysoké štandardy poskytovania podpory. Pozrite si, prosím: Ďalšie informácie nájdete na adrese www.TSIA.com.



Prihláste sa kvôli aktualizáciám

hp.com/go/getupdated



Zdieľajte so spolupracovníkmi



Ohodnoťte tento dokument

© Copyright 2009 – 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informácie uvedené v tomto dokumente sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jedinými zárukami, ktoré sa vzťahujú na výrobky a služby HP, sú záruky uvedené výslovne vo vyhláseniach o zárukách, ktoré sa dodávajú spolu s týmito výrobkami a službami. Žiaden údaj uvedený v tomto dokumente sa nesmie interpretovať ako ďalšia záruka. HP nenesie žiadnu zodpovednosť za technické alebo vydavateľské chyby, ani za vynechané informácie v tomto dokumente.





Portfólio služieb technickej podpory Enterprise-aktualizované názvy služieb

1. februára 2013 oznámila softvérová divízia spoločnosť HP predstavenie nového Enterprise portfólia služieb technickej podpory. Nižšie nájdete zmeny vyplývajúce z tohto nového portfólia, ktoré budú súčasťou zmluvy a ponuky na predĺženie obdobia podpory.

Nové názvy služieb:

- Enterprise Standard nahrádza predchádzajúcu službu podpory softvéru HP Foundation 24 x 7
- Enterprise Basic nahrádza predchádzajúcu službu podpory softvéru HP Foundation 9 x 5
- Enterprise Priority nahrádza predchádzajúcu službu Premier Response

Nové čísla produktov služieb technickej podpory:

- HM610AC (Technická podpora softvéru HP Enterprise Standard) nahrádza HA107AC (Technická podpora softvéru HP 24 x 7)
- HM611AC (Technická podpora softvéru HP Enterprise Basic) nahrádza HA106AC (Technická podpora softvéru HP)
- Číslo produktu služby technickej podpory Premier Response ostáva nezmenené a používa sa pre službu Enterprise Priority

Vaše oprávnenia, úrovne podpory a ceny sa v dôsledku zmien týchto čísel a názvov služieb nezmenia.

Ďalšie informácie súvisiace s týmito zmenami nájdete na stránke s novinkami v oblasti technickej podpory na portáli SSO: <http://support.openview.hp.com/news.jsp>