

**Zmluva o dielo**  
**na vytvorenie testovacieho prostredia pre interný**  
**IS v Štátnej pokladnici**

**Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.**

so sídlom: Galvaniho 7, 820 02 Bratislava  
identifikačné číslo: 35 785 306  
IČ pre DPH:  
bankové spojenie:  
číslo účtu:  
konajúca: Ing. Martin Peluha, konateľ a finančný riaditeľ  
zastúpená: Martin Šúra, generálny riaditeľ  
zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, vložka číslo 21438/B, oddiel Sro  
(ďalej tiež len „Zhotoviteľ“)

a

**Slovenská republika** zastúpená **Štátnou pokladnicou**

so sídlom: Radlinského 32, 810 05 Bratislava, P.O. Box 13  
identifikačné číslo: 360 65 340  
číslo účtu:  
bankové spojenie:  
zastúpená: RNDr. Dušan Jurčák, riaditeľ Štátnej pokladnice  
zriadená zákonom č. 291/2002 Z. z. o Štátnej pokladnici a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov  
(ďalej tiež len „Objednávateľ“)

uzavreli v zmysle súvisiacich ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „autorský zákon“) a zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roka túto

**zmluvu o dielo**  
**na vytvorenie testovacieho prostredia pre interný**  
**IS v Štátnej pokladnici (ďalej len „zmluva“)**

**1. Preambula**

Táto zmluva sa uzatvára ako výsledok priameho rokovacieho konania uskutočneného dňa 24.10.2014 pod číslom 25/2014 podľa § 101 zákona o verejnom obstarávaní za účelom vytvorenia testovacieho prostredia pre interný informačný systém v Štátnej pokladnici v zmysle materiálu „Špecifikácia predmetu diela“ uvedeného v Prílohe č. 1 tejto zmluvy (ďalej len „Špecifikácia“).

## **2. Predmet zmluvy**

- 2.1. Zhotoviteľ sa v rozsahu a za podmienok stanovených v tejto zmluve a v jej prílohách, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy zaväzuje vytvoriť a implementovať dielo podľa Špecifikácie (ďalej tiež len ako „dielo“).
- 2.2. Zhotoviteľ ako súčasť diela poskytne služby a dodá tovary (vrátane technického vybavenia ďalej označovaného tiež „hardvér“ a programového vybavenia ďalej označovaného tiež „softvér“) podľa Špecifikácie, ktorá je uvedená v Prílohe č. 1, najmä:
  - a) hardvérové a softvérové doplnenie infraštruktúry Objednávateľa podľa Špecifikácie,
  - b) poskytnutie služieb (inštalácia, konfigurácia, technická podpora – služby servisnej podpory).
- 2.3. Zhotoviteľ sa zaväzuje Objednávateľovi ďalej poskytovať služby servisnej podpory (ďalej ako „Služby servisnej podpory“ alebo tiež ako „Servis“) ohľadom produktov uvedených v Prílohe č. 4, a to v rozsahu a za podmienok uvedených v čl. 18 tejto zmluvy a v Prílohe č. 4. Objednávateľ sa za také Služby servisnej podpory zaväzuje platiť Zhotoviteľovi cenu, ako je stanovené nižšie.
- 2.4. Dielo sa bude považovať za dokončené až po jeho úspešnom vykonaní a odovzdaní do prevádzky. Súčasťou odovzdania diela je aj dokumentácia a konfigurácie jednotlivých komponentov podľa ich charakteru vo forme zazálohovaných a napálených konfigurácií na technologicky zodpovedajúcom médiu. Dokončenie a prevzatie diela potvrdia zmluvné strany finálnym akceptačným protokolom, podpísaným oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 2.5. Zhotoviteľ vykoná dielo na svoje náklady a nebezpečenstvo v čase podľa čl. 4. zmluvy a spôsobom popísaným v bode 5.2. zmluvy.
- 2.6. Objednávateľ sa zaväzuje dielo a Služby servisnej podpory prevziať a zaplatiť za ne cenu podľa čl. 6. tejto zmluvy.
- 2.7. Dielo bude mať prevádzkovo-technické funkcie alebo použiteľnosť dlhšiu ako jeden rok v zmysle zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov.
- 2.8. V prípade kolízie medzi Obchodnými podmienkami služieb podpory HP (Príloha č. 5 tejto zmluvy) a inými ustanoveniami tejto zmluvy majú prednosť ustanovenia tejto zmluvy.

## **3. Doba platnosti a účinnosti zmluvy**

- 3.1. Zmluva nadobudne platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Táto zmluva bude zverejnená v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Objednávateľ zašle Zhotoviteľovi bez zbytočného odkladu po zverejnení tejto zmluvy v Centrálnom registri zmlúv písomné potvrdenie o zverejnení zmluvy.
- 3.2. Zmluva je uzavretá na dobu určitú - do splnenia záväzkov z nej vyplývajúcich (vrátane záväzkov poskytovania služieb Servisu), t.j. do 31.12.2018.

## **4. Termíny plnenia diela**

- 4.1. Dielo bude Zhotoviteľom vykonané a Objednávateľovi odovzdané vcelku ako to vyplýva z harmonogramu plnenia uvedeného v Prílohe č. 3 k tejto zmluve (ďalej tiež len „Harmonogram“).
- 4.2. Dodržanie Harmonogramu je závislé aj na včasnom a riadnom splnení si povinností Objednávateľa vyplývajúcich z tejto zmluvy, spočívajúcich predovšetkým v zabezpečení a poskytnutí primeraných informácií, dokumentácie, potvrdení a povolení, ktoré sú potrebné alebo odôvodnené a včas požadované Zhotoviteľom, ako i v poskytnutí ďalšej primeranej súčinnosti. Ak si Objednávateľ nebude plniť svoje povinnosti, ktoré mu vyplývajú z tejto zmluvy ani po tom, čo bol na takú skutočnosť Zhotoviteľom písomne upozornený, bude Zhotoviteľ oprávnený primerane predĺžiť (oddialiť) termíny plnenia diela alebo jeho jednotlivých častí. Také predĺženie – oddialenie termínov bude prerokované na najbližšom zasadaní Riadiacej komisie pre projekt.

- 4.3. Riadiacou komisiou pre projekt sa rozumie orgán vytvorený zástupcami Objednávateľa a Zhotoviteľa za účelom kontroly úspešnosti priebehu plnenia zmluvy, prípadne na rozhodovanie o potrebných zmenách v riadení plnenia diela. Objednávateľ a Zhotoviteľ vymenujú do Riadiacej komisie pre projekt svojich zástupcov do troch pracovných dní odo dňa podpísania tejto zmluvy.

## **5. Miesto a spôsob vykonania diela**

- 5.1. Miestom vykonania diela bude Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava, Slovenská republika.
- 5.2. Zhotoviteľ bude pri vykonávaní diela postupovať s odbornou starostlivosťou a Objednávateľ bude informovať o všetkých jemu známych okolnostiach, ktoré sú pre Objednávateľa dôležité pri jeho rozhodovaní vo veciach predmetu tejto zmluvy.

## **6. Cena**

- 6.1. Cena za vykonanie diela podľa tejto zmluvy je stanovená v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov vzájomnou dohodou obidvoch zmluvných strán takto:

Celková cena s DPH za vykonanie diela je: **63 445,00 EUR**

(slovami: šesťdesiattritisícštyristoštyridsaťpäť eur),

20 % sadzba DPH

cena bez DPH je: **52 870,83 EUR**

Podrobná špecifikácia ceny za dielo bez DPH je uvedená v Prílohe č. 2 k tejto zmluve.

Na všetky položky uvedené v Prílohe č. 2 sa uplatní DPH podľa zákona.

- 6.2. Cena podľa bodu 6.1. tohto článku zmluvy môže byť upravená (zvýšená alebo znížená) len za predpokladu, že nastanú nasledujúce skutočnosti:
- a) zmena sadzby DPH, cla a dovozných prirážok, alebo akýchkoľvek iných daní, poplatkov alebo dávok ukladaných štátnymi orgánmi Slovenskej republiky vzťahujúcich sa na predmet plnenia Zhotoviteľa podľa tejto zmluvy.
  - b) zmenové konanie v súlade s procedúrou zmenového konania podľa tejto zmluvy, pokiaľ také zmenové konanie má dosah na cenu.
- 6.3. Všetky zmeny ceny v zmysle bodu 6.2. tohto článku zmluvy musia byť upravené v písomnom dodatku k tejto zmluve.

## **7. Platobné podmienky**

- 7.1. Cena za dielo bude Objednávateľom uhradená v príslušnej časti vždy po akceptácii príslušného čiastkového plnenia Zhotoviteľa ako je uvedené v Prílohe č. 3 zmluvy.
- 7.2. Podkladom pre zaplatenie ceny za dielo bude faktúra, vystavená Zhotoviteľom v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov po akceptácii príslušnej časti plnenia.
- 7.3. Faktúry budú splatné do 30 kalendárnych dní od dátumu ich vystavenia.
- 7.4. Všetky platby ceny budú vykonané v eurách.
- 7.5. Ak bude faktúra obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, má Objednávateľ právo v lehote splatnosti faktúru vrátiť Zhotoviteľovi spolu so špecifikáciou nesúladu faktúry s touto zmluvou alebo zákonom. Zhotoviteľ faktúru opraví, alebo vystaví novú a doručí ju Objednávateľovi. Dňom doručenia začína plynúť nová lehota jej splatnosti.
- 7.6. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, súčasťou faktúry musí byť relevantná dokumentácia (akceptačné protokoly alebo zápisnica z preberacieho konania, prezenčné listiny, dodacie listy a pod.), ktorá

služi ako dôkaz odovzdania a prevzatia príslušnej časti diela, ktorej cena je danou faktúrou účtovaná.

## **8. Omeškanie a sankcie**

- 8.1. V prípade omeškania Zhotoviteľa s termínom plnenia diela, je Zhotoviteľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % za každý deň omeškania z hodnoty tej časti diela bez DPH, s ktorou je v omeškaní, najviac však do výšky 15 % z takej ceny. V prípade, že omeškanie sa bude týkať termínu plnenia celého diela, vypočíta sa taká zmluvná pokuta z jeho celej hodnoty zníženej o hodnotu jeho prevzatých a funkčných častí použitých v živej prevádzke a zmluvná pokuta sa zníži aj o výšku zmluvných pokút za omeškanie Zhotoviteľom už uhradených.
- 8.2. V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je povinný platiť z nezaplatenej sumy úroky z omeškania vo výške ustanovenej v nariadení vlády SR č. 21/2013 Z. z. ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka.
- 8.3. Zhotoviteľ má nárok na náhradu škody spôsobenej omeškaním so splnením peňažného záväzku, len ak táto škoda nie je krytá úrokmi z omeškania alebo paušálnou náhradou nákladov spojených s uplatnením pohľadávky alebo ich súčtom.
- 8.4. Zhotoviteľ môže prerušiť poskytovanie Služieb, ak Objednávateľ nezaplatí ktorúkoľvek zo splatných čiastok alebo nesplní akúkoľvek z podmienok tejto zmluvy, ak také konanie nebolo napravené do desiatich (10) kalendárnych dní od písomného upozornenia.
- 8.5. Maximálna suma všetkých sankcií, na ktorú bude mať Objednávateľ nárok podľa tejto zmluvy neprekročí 15 % z ceny diela bez DPH. Na sankcie nad tento limit sa nebude prihliadať.
- 8.6. Zhotoviteľ nebude v omeškaní a zmluvná pokuta neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi jeho zodpovednosť, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane Objednávateľa alebo mimo kontrolu Zhotoviteľa (t.j. okolnosťami, ktoré Zhotoviteľ svojim konaním nemôže primerane ovplyvniť). V prípade, že také okolnosti nastali v čase, kedy bol Zhotoviteľ už v omeškaní, Zhotoviteľ zodpovedá za omeškanie len do momentu vzniku okolností, ktoré vylučujú jeho zodpovednosť podľa tohto ustanovenia.
- 8.7. Objednávateľ nebude v omeškaní a úrok z omeškania neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi jeho zodpovednosť, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane Zhotoviteľa alebo mimo kontrolu Objednávateľa (t.j. okolnosťami, ktoré Objednávateľ svojim konaním nemôže primerane ovplyvniť).
- 8.8. Ak by došlo k omeškaniu s plnením v dôsledku nepredvídateľných okolností alebo v dôsledku príčin, ktoré sú Zhotoviteľom neovplyvniteľné, je Zhotoviteľ oprávnený primerane predĺžiť všetky dohodnuté lehoty plnenia bez ďalších dôsledkov. V prípade vzniku takýchto okolností alebo príčin je Zhotoviteľ povinný informovať Objednávateľa spôsobom určeným v bode 13.3.

## **9. Nadobudnutie vlastníctva k hardvéru**

- 9.1. Objednávateľ nadobudne vlastníctvo k hardvérovým komponentom tvoriacim súčasť diela Zhotoviteľa podľa tejto zmluvy dňom úhrady ceny celého plnenia, súčasťou ktorého bolo dodanie takých hardvérových komponentov, vrátane DPH.

## **10. Všeobecné požiadavky na hardvérové komponenty**

- 10.1. Zhotoviteľ zodpovedá za to, že dodaný hardvér a jeho komponenty
  - a) spĺňajú všetky špecifikácie podľa popisu produktu výrobcu alebo dodávateľa a dohodnuté v tejto zmluve,
  - b) budú dodávané nové,

- c) zodpovedajú príslušným legislatívnym požiadavkám Slovenskej republiky týkajúcim sa bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany pred požiarmi.

## **11. Všeobecné požiadavky na softvér a jeho komponenty**

- 11.1. Zhotoviteľ zodpovedá za to, že softvér dodaný podľa tejto zmluvy a jeho komponenty
  - a) neobsahuje žiadne vírusy ani iné anomálie,
  - b) neobsahuje zariadenia na ochranu proti kopírovaniu, zábrany proti dátumovým programom, alebo podobné rutiny obmedzujúce používanie,
  - c) bol v očakávaných hraničných situáciách v oblasti použitia (chybné zadania, počet súčasne prebiehajúcich transakcií, množstvo dát) Zhotoviteľom testovaný bez toho, že výsledky takého testovania vylučovali použitie takého softvéru v zmysle tejto zmluvy,
  - d) spoľahlivo v zmysle tejto zmluvy spĺňa dohodnutú funkčnosť.
- 11.2. Zhotoviteľ prehlasuje, že je nositeľom užívacieho alebo autorského práva k dodávanému softvéru, alebo k jeho komponentom alebo je oprávnený na ich poskytnutie Objednávateľovi. Ak by sa toto vyhlásenie ukázalo ako nepravdivé alebo nesprávne, Zhotoviteľ musí bezodkladne získať chýbajúce práva alebo právne chybné časti nahradiť právne bezchybnými a v prípade, že nebude možné túto podmienku splniť, Zhotoviteľ bude povinný vrátiť Objednávateľovi už zaplatenú cenu za softvér alebo jeho komponenty s právnymi vadami a nahradiť škodu, ktorá tým Objednávateľovi vznikla. Ustanovenia predchádzajúcej vety sa použijú len za predpokladu splnenia podmienok uvedených v článku 20 zmluvy.

## **12. Právo k duševnému vlastníctvu**

- 12.1. Zaplatením ceny čiastkového plnenia získava Objednávateľ právo používať softvér, alebo jeho komponenty (vrátane individuálne vyhotovených adaptácií softvéru), dokumentáciu a know-how, ktoré boli poskytnuté Zhotoviteľom Objednávateľovi ako súčasť takého čiastkového plnenia, a to bez časového obmedzenia a inak v súlade s touto zmluvou.
- 12.2. Objednávateľ sa zaplatením dohodnutej ceny stane oprávneným používať softvér a jeho komponenty na svojich pracovných staniciach a serveroch. Právo použitia softvéru je však obmedzené počtom zakúpených licencií.
- 12.3. Softvér bude v rámci plnenia tejto zmluvy poskytovaný na užívanie za podmienok stanovených jeho majiteľom a v prípade softvéru Zhotoviteľa, za podmienok stanovených jeho ovládajúcou osobou.
- 12.4. Užívacie práva k softvéru:
  - a) Pojem "Užitie" alebo „Užívanie“ sa v tejto časti tejto zmluvy využíva iba pre uloženie, nahrávanie, inštaláciu, spustenie, alebo zobrazovanie softvéru na počítači, procesore či kontroléri a pre obstarávanie kópie pre účely archivačné alebo zálohovacie (backup).
  - b) Ak nie je Zhotoviteľom stanovené inak, Objednávateľ môže vytvárať kópie, alebo úpravy softvéru len pre účely archivácie, alebo ak je kopírovanie či úprava nutným krokom pri oprávnenom Užívaní softvéru na záložnom Zariadení za predpokladu, že tieto kópie a úpravy nie sú využívané iným spôsobom, a ďalej za predpokladu, že Užívanie na záložnom Zariadení je ukončené v okamihu, keď pôvodné, alebo náhradné zariadenie začne pracovať.
  - c) Objednávateľ nebude spätne rozkladať (disasemblovať) ani spätne prekladať (dekompilovať) softvér bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zhotoviteľa. Objednávateľ nebude dešifrovať softvér, ak to nie je nevyhnutne potrebné pre legitímne užívanie softvéru. Objednávateľ je povinný na požiadanie Zhotoviteľa poskytnúť akékoľvek jemu známe informácie týkajúce sa prípadných Objednávateľom vykonaných disasemblácií či dekompilácií. Poskytnuté užívacie práva k softvéru sú ako celok prevoditeľné len po predchádzajúcom písomnom súhlase Zhotoviteľa a zaplatení príslušných poplatkov.

- d) Zhotoviteľ môže ukončiť Objednávateľovo užívacie právo k softvéru, ak Objednávateľ aj po predchádzajúcom písomnom upozornení nenapraví neplnenie akejkoľvek príslušnej licenčnej podmienky. Okamžite po ukončení bude softvér a všetky kópie softvéru zničené alebo vrátené Zhotoviteľovi. Kópie softvéru, ktoré sú začlenené do produktov, s výnimkou jednotlivých dát v Objednávateľovej databáze, budú odstránené a zničené alebo vrátené Zhotoviteľovi. S písomným súhlasom Zhotoviteľa si môže Objednávateľ po skončení ponechať jednu kópiu softvéru výhradne pre archivačné účely.
  - e) Užívanie softvéru a dokumentácie sa bude riadiť príslušnými licenčnými podmienkami, ktoré budú dodané spolu s takým softvérom alebo dokumentáciou. Na ustanovenia licenčných podmienok, ktoré budú v rozpore s ustanoveniami tejto zmluvy, sa nebude prihliadať.
- 12.5. Plnenie splňujúce znaky autorského diela v zmysle autorského zákona, ako je napr. softvér, dokumentácia Zhotoviteľa a jeho subdodávateľov, výukové materiály a pod. (ďalej tiež len „autorské dielo“), nesmie byť kopírované ani poskytované bez predchádzajúceho súhlasu Zhotoviteľa, pokiaľ nie je v tejto zmluve ustanovené inak.
- 12.6. Bez ohľadu na uvedené, Softvér, ktorý nenesie značku vlastnenú ovládajúcou osobou Zhotoviteľa a softvér, ktorý nebol vytvorený Zhotoviteľom v rámci plnenia tejto zmluvy (ďalej tiež ako „softvér tretej strany“), podlieha licenčným podmienkam stanoveným jeho majiteľom.

### **13. Projektový tím**

- 13.1. Každá zo zmluvných strán do troch pracovných dní od podpisu tejto zmluvy poskytne písomne zoznam svojho projektového tímu druhej zmluvnej strane. Projektové tímy budú nasledovné s tým, že ich jednotliví členovia budú môcť byť vymenení tou zmluvnou stranou, ktorá ich nominovala:
- a) projektové tímy Objednávateľa:
    - aa) Vedúci projektu –
    - ab) Architekt projektu –
  - b) projektové tímy Zhotoviteľa:
    - ba) Vedúci projektu –
    - bb) Architekt projektu –
- 13.2. O každej zmene člena projektového tímu na strane Zhotoviteľa bude Zhotoviteľ povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa a o každej zmene projektového tímu na strane Objednávateľa bude Objednávateľ povinný bezodkladne písomne informovať Zhotoviteľa.
- 13.3. Projektové tímy sa budú stretávať podľa potreby po dobu vykonávania diela a budú aktivované tak, ako to zodpovedá Harmonogramu vykonávania diela. Riadiaca komisia pre projekt sa bude stretávať a Zhotoviteľ jej bude vždy predkladať správu o stave vykonávania diela, analýzy známych rizík a vymenovania očakávaných krokov pre ďalšie obdobie po dobu vykonávania diela.

### **14. Zmenové konanie**

- 14.1. Návrh na zmenu časti diela je oprávnený vedúcemu projektu Zhotoviteľa predložiť výlučne vedúci projektu Objednávateľa na vopred odsúhlasenom tlačive. Vedúci projektu Zhotoviteľa vedie evidenciu došlých návrhov zmien a zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny najneskôr do troch pracovných dní od dátumu prevzatia návrhu.
- 14.2. Návrhy na zmeny bude za každú zo zmluvných strán oprávnený dohodnúť jej vedúci projektu.

### **15. Dokumentácia, jazyk**

- 15.1. Ku každému komponentu dodaného hardvéru a softvéru v rámci dodávky diela bude dodaná celá dokumentácia potrebná pre jeho účelné používanie.

- 15.2. Dokumentácia pri systémovom softvéri sa bude skladať z príručky administrátora (správcu) a príručky používateľa (používateľská príručka). Dokumentácia pri hardvérových komponentoch sa bude skladať z bežnej dokumentácie, ktorá je pribalená k príslušnému komponentu.
- 15.3. Ďalšia dokumentácia môže byť v slovenskom, českom alebo anglickom jazyku.
- 15.4. Objednávateľ je oprávnený celú dokumentáciu k dielu pre vlastnú potrebu bez obmedzení kopírovať a používať.

## **16. Záruka a zodpovednosť za vady produktov a servis**

- 16.1. Zhotoviteľ poskytuje na dielo ako celok záručnú dobu v trvaní jedného roka. Záručná doba začne plynúť dňom finálnej akceptácie diela.
- 16.2. Zhotoviteľ sa zaručuje za chyby materiálu a spracovania hardvérových produktov Zhotoviteľa. Ak bude Zhotoviteľ Objednávateľom upozornený na takéto chyby počas plynutia záručnej doby, Zhotoviteľ bezplatne poskytne servis, v rámci ktorého buď taký produkt opraví, alebo nahradí celý produkt alebo jeho časť za bezchybný.
- 16.3. Zhotoviteľ zaručuje, že nedôjde k nespusteniu, alebo k chybnjej prevádzke programových inštrukcií softvéru v dôsledku chyby v materiáli a spracovaní pri správnej inštalácii a používaní na zariadení určenom Zhotoviteľom. Ak bude Zhotoviteľ upozornený na takéto chyby v priebehu plynutia záručnej doby, bezplatne poskytne servis, v rámci ktorého tieto buď opraví alebo nahradí tie softvérové prvky, ktoré v dôsledku vyššie uvedených porúch programovacie pokyny nevykonávajú.
- 16.4. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že z hľadiska súčasného stavu techniky nie je možné úplne vylúčiť poruchy jednotlivých produktov.
- 16.5. Poskytovaná záruka sa nevzťahuje na chyby vyplývajúce z
- nevhodnej alebo nesprávnej údržby, alebo kalibrácie produktov zo strany Objednávateľa;
  - nesprávneho, alebo neadekvátneho používania produktov; t.j. používania, ktoré je v rozpore s pokynmi k používaniu daných produktov obsiahnutými v Zhotoviteľom dodanej dokumentácii alebo s tým čo je pre používanie daných produktov obvyklé,
  - neautorizovanej modifikácie, operácie, opravy, alebo využitia produktov;
  - vyžitie produktov v prostredí inom, než dodanom, alebo odporúčenom Zhotoviteľom;
  - nesprávnej prípravy a údržby miesta využívania produktov alebo ich častí;
  - použitia softvéru, rozhraní, alebo náhradných dielov nedodaných, alebo neodporúčených Zhotoviteľom;
  - zneužitia, nedbalosti, straty alebo poškodenia pri preprave zo strany iných osôb ako osôb Zhotoviteľa.
- 16.6. Nároky Objednávateľa zo záruky zodpovedajú povinnostiam Zhotoviteľa podľa tejto zmluvy.
- 16.7. Nad rámec záruk a iných záväzkov výslovne uvedených v tejto zmluve Zhotoviteľ nemá žiadne povinnosti v súvislosti so zárukou alebo vadami svojho plnenia podľa tejto zmluvy.
- 16.8. Zodpovednosť Zhotoviteľa za chyby softvéru tretích strán je v rozsahu podmienok stanovených treťou stranou, ktorá taký softvér vlastní a ktoré sú uvedené na jeho obale alebo sú jeho súčasťou.
- 16.9. Servisné podmienky na dodaný softvér a hardvér sú podrobne popísané v čl. 17. tejto zmluvy.

## **17. Služby servisnej podpory**

- 17.1. Zhotoviteľ a Objednávateľ sa dohodli, že Zhotoviteľ bude poskytovať Objednávateľovi na dielo dodané podľa tejto zmluvy Služby (označované tiež ako „Služby servisnej podpory“) počas a aj po uplynutí záručnej doby, a to za podmienok uvedených v tomto článku zmluvy. Popis Služieb, na ktoré bude poskytovaný servis sú uvedené v Prílohe č. 4 tejto zmluvy.

- 17.2. Služby budú vykonávané v priestoroch Objednávateľa, v priestoroch Zhotoviteľa alebo kdekoľvek inde podľa tejto zmluvy.
- 17.3. Produkty budú predmetom Služieb podľa tejto zmluvy v prípade, že spĺňajú predpoklady pre poskytovanie takých Služieb, ako sú tieto špecifikované v Prílohe č. 5 tejto zmluvy.
- 17.4. Podľa úvahy Zhotoviteľa 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 Objednávateľom vymeniteľných dielov kuriérom, kde takými dielmi sú diely stanovené ako Objednávateľom opraviteľné, alebo celý náhradný výrobok. Zhotoviteľ stanoví spôsob plnenia tak, aby bola poskytnutá účelná a včasná podpora Objednávateľovi.
- 17.5. 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.
- 17.6. Ak nie je v Prílohe č. 4 dohodnuté inak, je základná doba pre poskytovanie Služieb od 8:00 hod. do 17:00 hod., od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov.
- 17.7. Objednávateľ je povinný plniť povinnosti tak ako sú tieto uvedené v Prílohe č. 5 tejto zmluvy. Objednávateľ je povinný vopred písomne oznámiť Zhotoviteľovi presťahovanie príslušného produktu, pokiaľ to nie je premiestnenie užívateľom inštalovateľného produktu v rámci toho istého objektu. Premiestnenie produktov je plne v zodpovednosti Objednávateľa, môže však mať za následok dodatočné poplatky za Služby servisnej podpory a zmenené reakčné časy. Podpora produktov premiestnených do iného štátu je podmienená jej dostupnosťou.
- 17.8. Služby sa nevzťahujú na riešenie škôd, problémov alebo väd uvedených v Prílohe č. 5 odsek 3 a nezahŕňajú:
- a) práce na elektrickom rozvode okrem produktov, ktoré sú predmetom tejto zmluvy;
  - b) náhradu spotrebného materiálu.

## **18. Preberacie konanie**

- 18.1. Preberanie diela sa bude vykonávať po jednotlivých čiastkových plneniach v postupných krokoch v súlade s etapami a termínmi špecifikovanými v Harmonograme.
- 18.2. Zhotoviteľ vždy aspoň päť pracovných dní vopred písomne alebo telefonicky vyrozumie Objednávateľa o začatí preberacieho konania danej časti diela. Po úspešnom ukončení preberacieho konania bude mať Zhotoviteľ povinnosť vyhotoviť akceptačný protokol.
- 18.3. Pokiaľ nie je alebo nebude dohodnuté inak, preberanie čiastkových plnení sa uskutoční na základe kladného výsledku preberacieho testu čiastkového plnenia, ktorého scenár bude dohodnutý medzi stranami tak, aby tento čo najjednoduchším spôsobom preukazoval existenciu dohodnutých vlastností predmetnej časti diela, pričom test funkčnosti bude spočívať v preskúšaní, či predmetná časť diela spĺňa funkcie a výkonnosť stanovenú v tejto zmluve a po ich implementácii nevykazuje vady a nedostatky znemožňujúce alebo obmedzujúce prevádzkovanie predmetnej časti diela a/alebo prevádzkovanie diela ako celku. Návrh každého z takých scenárov preberacieho testu predloží Zhotoviteľ Objednávateľovi aspoň 10 dní pred termínom, na ktorý je taký test v tej dobe plánovaný a Vedúci projektu Zhotoviteľa s Vedúcim projektu Objednávateľa taký scenár za zmluvné strany schvália do 5 pracovných dní pred takým termínom.
- 18.4. Akceptačné podmienky dohodnuté podľa tejto zmluvy vyššie sa nepoužijú na hardvérové výrobky a výrobky operačných systémov a iného softvéru vytvorené pred uzavretím tejto zmluvy (ďalej označované spoločne ako „Výrobky“), ktoré majú byť využité podľa tejto zmluvy alebo iných zmlúv za účelom použitia s iným plnením Zhotoviteľa podľa tejto zmluvy (najmä službami a aplikačným softvérom). Také Výrobky sa bez ohľadu na iné ustanovenia budú považovať za riadne poskytnuté a prevzaté ich dodaním a po takej ich dodávke Objednávateľ nebude mať právo na žiadnu zľavu alebo vrátenie, ani na nezaplatenie alebo vrátenie už uhradenej časti ceny, ktorá zodpovedá Výrobkom takto dodaným, ani na žiadnu sankciu v súvislosti s takými Výrobkami. Ustanoveniami tohto bodu 18.4. nie sú dotknuté nároky Objednávateľa zo zodpovednosti



Zhotoviteľa za vady a zo záruky podľa tejto zmluvy.

- 18.5. Vady, ktoré budú zrejme pri preberaní plnení, budú na náklady Zhotoviteľa odstránené bez zbytočného odkladu pred ukončením predmetného preberacieho testu.
- 18.6. Ak Objednávateľ dielo, alebo jeho časť použije v živej prevádzke, potom sa za deň odovzdania a prevzatia diela (jeho takej časti) považuje tridsiaty deň nasledujúci po dni, v ktorom Objednávateľ dielo (takú jeho časť) prvýkrát takto použil a práva a povinnosti strán sa upravia, ako keby došlo k akceptácii takého diela. Pre zamedzenie pochybností sa spresňuje, že takým použitím niektorej časti diela nedôjde k odovzdaniu a prevzatiu (akceptácii) inej časti diela, ktorá nebola takto použitá, a teda ani nedôjde k odovzdaniu a prevzatiu (akceptácii) diela ako celku.
- 18.7. Akceptácia (prevzatie) každého čiastkového plnenia diela bude obojstranne písomne potvrdená akceptačnými protokolmi. Akceptácia diela ako celku bude obojstranne potvrdená finálnym akceptačným protokolom.
- 18.8. Dodávky hardvéru a systémového softvéru budú prevzaté po ich dodaní na dohodnuté miesto plnenia formou protokolu o fyzickom prevzatí dodávky.
- 18.9. Oprávnenou osobou na podpisovanie akceptačných protokolov a finálneho akceptačného protokolu je vedúci projektu za stranu Objednávateľa alebo ním písomne poverená osoba a vedúci projektu za stranu Zhotoviteľa alebo ním písomne poverená osoba.

## **19. Zodpovednosť za právne vady**

- 19.1. Zhotoviteľ zaručuje, že odovzdané plnenia nemajú právne vady, predovšetkým nie sú zaťažené právami tretích osôb z priemyslového alebo iného duševného vlastníctva. Zhotoviteľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi všetku škodu spôsobenú v dôsledku vznesenia nárokov tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením Zhotoviteľa, alebo jeho subdodávateľov podľa tejto zmluvy, a to len za predpokladu, že Objednávateľ
  - a) oznámi Zhotoviteľovi bez zbytočného odkladu uplatnenie akéhokoľvek takého nároku z duševného vlastníctva tretích osôb,
  - b) neuzná sám taký nárok vznesený proti nemu treťou stranou,
  - c) splnomocní výhradne Zhotoviteľa k vysporiadaniu takého nároku súdnou alebo mimosúdnou cestou a,
  - d) bez súhlasu Zhotoviteľa neurobí akékoľvek právne úkony vo veci takého nároku.

## **20. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody**

- 20.1. V rozsahu stanovenom touto zmluvou bude zmluvná strana, ktorá poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej zmluvnej strane. Právo Objednávateľa na náhradu škody spôsobenej Zhotoviteľom bude obmedzené na povinnosť Zhotoviteľa uhradiť Objednávateľovi zistené priame škody do výšky:
  - a) celkovej ceny diela bez DPH, pokiaľ ide o škody súvisiace s dielom, alebo
  - b) čiastky ekvivalentnej 4 (štyrom) kvartálnym poplatkom bez DPH plateným Objednávateľom za poskytovanie Služieb servisnej podpory podľa zmluvy v kalendárnom roku, v ktorom nastala škodná udalosť, pokiaľ ide o škody týkajúce sa Služieb servisnej podpory,
  - c) v oboch vyššie uvedených prípadoch však maximálne do výšky ekvivalentu jedného milióna amerických dolárov.
- 20.2. Pod pojmom „priame škody“ sa rozumejú také škody, ktoré vznikli ako bezprostredný a bežne predvídateľný dôsledok škodnej udalosti. S ohľadom na obmedzenie podľa predchádzajúcej vety Zhotoviteľ nebude v žiadnom prípade ani rozsahu hradiť ušlý zisk ani škody vyplývajúce zo straty

dát, možnosti použitia produktov ani žiadne iné ako priame škody. Je výlučnou povinnosťou Objednávateľa aby zaistil, že nemôže dôjsť ku strate jeho dát.

## **21. Doprava a nebezpečenstvo škody na produktoch**

21.1. Nebezpečenstvo škody na produktoch prechádza na Objednávateľa momentom prevzatia plnení Objednávateľom podľa dohodnutého Harmonogramu. Za škodu na produktoch tvoriacich hardvérové komponenty plnenia Zhotoviteľa zodpovedá Zhotoviteľ pokiaľ táto vznikla ako dôsledok úkonov alebo opomenutí pracovníkov (napr. zamestnancov alebo iných osôb, ktoré Zhotoviteľ použije na plnenie tejto zmluvy ) Zhotoviteľa počas plnenia.

## **22. Odstúpenie od zmluvy**

22.1. Každá zo zmluvných strán bude oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy len ak druhá zmluvná strana nesplní svoju podstatnú povinnosť vyplývajúcu pre ňu z tejto zmluvy po prekročení lehoty, v prípade Objednávateľa o deväťdesiat kalendárnych dní a v prípade Zhotoviteľa šesťdesiat kalendárnych dní odo dňa, v ktorom po uplynutí dohodnutého termínu na také plnenie bola druhou zmluvnou stranou k tomu písomne vyzvaná. Za podstatnú povinnosť sa bude považovať

- a) v prípade Objednávateľa neuhradenie faktúry vystavenej Zhotoviteľom v súlade s jeho nárokom podľa tejto zmluvy a/alebo neposkytovanie súčinnosti, ku ktorej je Objednávateľ povinný podľa tejto zmluvy alebo príslušných právnych predpisov,
- b) v prípade Zhotoviteľa každá povinnosť, o ktorej tak stanoví Objednávateľ.

22.2. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.

22.3. Odstúpením Objednávateľa od Zmluvy nebudú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom čiastkových plnení Zhotoviteľa, ktoré boli do tej doby Objednávateľom prevzaté.

## **23. Súčinnosť a iné záväzky zmluvných strán**

23.1. Zmluvné strany si vzájomne budú priebežne vymieňať dôležité informácie, týkajúce sa predmetu zmluvy. Okamžite ako sa Zhotoviteľovi stanú známymi okolnosti, ktoré by mohli ohroziť plnenie predmetu zmluvy, je povinný o týchto okolnostiach a prípadných ním navrhovaných protiopatreniach Objednávateľa bezodkladne písomne informovať.

23.2. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že bude dodržiavať všetky bezpečnostné, hygienické a ďalšie všeobecne aplikované interné predpisy platné v priestoroch Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre Zhotoviteľa a sprístupniť všetky relevantné interné predpisy.

23.3. Pre riadnu realizáciu tejto zmluvy zo strany Zhotoviteľa je Objednávateľ povinný poskytnúť primeranú súčinnosť ako Zhotoviteľovi, tak i jeho subdodávateľom, v požadovanom rozsahu vrátane poskytnutia informácií, dokumentácie, súhlasov a ostatných materiálov potrebných na plnenia Zhotoviteľa a zabezpečenia poskytnutia súčinnosti tretích strán.

23.4. Objednávateľ je povinný zabezpečiť prístup tímu Zhotoviteľa do priestorov miesta plnenia podľa bodu 5.1. tejto zmluvy.

## **24. Záväzok mlčanlivosti, ochrana údajov**

24.1. Zhotoviteľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas realizácie predmetu zmluvy, pokiaľ nie sú predmetné informácie verejne známe.

24.2. Objednávateľ sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií Zhotoviteľa, ktoré sú jasne a písomne označené Zhotoviteľom ako dôverné. Táto povinnosť trvá dva roky po oznámení týchto informácií Zhotoviteľom.

- 24.3. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto článku nebude považovaná taká informácia, ktorá je zmluvnej strane už známa, alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej strany bez obmedzenia s jej nakladaním v zmysle tejto zmluvy.
- 24.4. Zhotoviteľ prehlasuje, že v súvislosti so záväzkami podľa tohto článku berie na vedomie povinnosti Objednávateľa stanovené zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 24.5. Každá strana bude plniť svoje relevantné povinnosti vyplývajúce jej z aplikovateľných právnych predpisov na ochranu osobných údajov. Zhotoviteľ nezamýšľa mať pri poskytovaní služieb prístup k informáciám umožňujúcim identifikáciu osoby (ďalej ako „osobné údaje“ alebo tiež „OÚ“). V rozsahu, v akom má Zhotoviteľ prístup k Objednávateľovým OÚ uloženým na systéme alebo zariadení Objednávateľa, je tento prístup pravdepodobne náhodný a Objednávateľ zostáva po celý čas prevádzkovateľom jeho OÚ.

## **25. Prílohy**

- 25.1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú jej nasledujúce prílohy, ustanovenia ktorých sa použijú v rozsahu neodporujúcom ustanoveniam hlavnej časti tejto zmluvy (teda jej článkom 1. až 7.):
- Príloha č. 1: Špecifikácia predmetu diela
  - Príloha č. 2: Cenová špecifikácia diela
  - Príloha č. 3: Harmonogram dodávky diela a fakturačný kalendár diela
  - Príloha č. 4: Popis služieb servisnej podpory
  - Príloha č. 5: Obchodné podmienky služieb podpory HP
  - Príloha č. 6: Návrh na zmenu časti diela - vzor tlačiva

## **26. Záverečné ustanovenia**

- 26.1. Ak akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy bude prehlásené za neplatné, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť jej ostatných ustanovení.
- 26.2. Žiadna zo zmluvných strán nemá právo postúpiť túto zmluvu ani akékoľvek práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany, avšak s výnimkou splatných nezaplatených pohľadávok, ktoré bude každá zmluvná strana oprávnená postúpiť bez súhlasu druhej zmluvnej strany.
- 26.3. Zhotoviteľ vyhlasuje, že na plnenie tejto Zmluvy nepoužije subdodávateľov.
- 26.4. Táto zmluva sa riadi slovenským právom a riadi sa ustanoveniami
- a) § 536 a nasledujúcich Obchodného zákonníka v časti týkajúcej sa vykonania diela, ako aj jeho inými ustanoveniami, vždy pokiaľ také ustanovenia dispozitívnej povahy nie sú upravené ustanoveniami tejto zmluvy,
  - b) autorského zákona,
  - c) zákona o verejnom obstarávaní.
- 26.5. Nevykonanie akéhokoľvek práva z tejto zmluvy neznamená zrieknutie sa, alebo zrušenie takého práva.
- 26.6. Ustanovenia tejto zmluvy týkajúce sa záruky, zodpovednosti za škodu, poskytnutia užívateľských práv a dôverných informácií zostávajú v platnosti i po skončení záväzkového vzťahu touto zmluvou upraveného.
- 26.7. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch, pričom každá zo zmluvných strán dostane po dva exempláre.

26.8. Túto zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať iba formou očíslovaného písomného dodatku podpísaného oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

26.9. Túto zmluvu možno ukončiť tiež vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán podpísanou oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

V Bratislave, dňa .....

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

V Bratislave, dňa .....

Štátna pokladnica

.....

**Martin Súra**

Generálny riaditeľ

.....

**RNDr. Dušan Jurčák**

riaditeľ Štátnej pokladnice

.....

**Martin Peluha**

Konateľ




<b>ks</b>	<b>BackUP</b>

**Príloha č. 2**  
**Cenová špecifikácia diela**




--	--	--

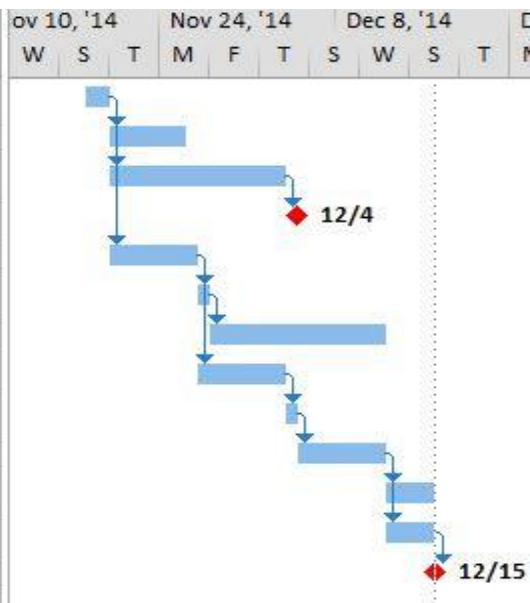
Z toho:



### Príloha č. 3

#### Harmonogram dodávky diela a fakturačný kalendár diela

Task Name	Duration	Start	Finish	ov 10, '14	Nov 24, '14	Dec 8, '14
				W	S	T
<b>Dodávka HW</b>	2 days	Tue 11/18/14	Wed 11/19/14			
<b>Analýza závislosti, spracovanie detailného postupu prác</b>	4 days	Thu 11/20/14	Tue 11/25/14			
<b>základná inštalácia HW</b>	10 days	Thu 11/20/14	Wed 12/3/14			
1.akceptačný mílnik	1 day	Thu 12/4/14	Thu 12/4/14			
<b>Dizajn HW infraštruktúry</b>	5 days	Thu 11/20/14	Wed 11/26/14			
<b>Odsúhlasenie dizajnu HW infraštruktúry</b>	1 day	Thu 11/27/14	Thu 11/27/14			
<b>Implementácia schváleného dizajnu HW infraštruktúry</b>	10 days	Fri 11/28/14	Thu 12/11/14			
<b>Dizajn SW konfigurácií</b>	5 days	Thu 11/27/14	Wed 12/3/14			
<b>Odsúhlasenie dizajnu SW konfigurácií</b>	1 day	Thu 12/4/14	Thu 12/4/14			
<b>Implementácia schváleného dizajnu SW</b>	5 days	Fri 12/5/14	Thu 12/11/14			
<b>Testovanie a ladenie</b>	2 days	Fri 12/12/14	Mon 12/15/14			
<b>Vypracovanie dokumentácie HW a SW konfigurácie</b>	2 days	Fri 12/12/14	Mon 12/15/14			
2.akceptačný mílnik	0 days	Mon 12/15/14	Mon 12/15/14			



Fakturácia čiastkových plnení v zmysle uvedených kalkulácií v prílohe č.1 bude prebiehať na základe ukončenia a akceptácie príslušných plnení.

Fakturácia za dodanie HW a SW bude vo výške **21 377,05 €** vrátane DPH, z čoho DPH predstavuje 3 562,84 € a cena bez DPH je 17 814,21 €

Fakturácia za dodanie inštalačných, implementačných služieb a služieb prevádzkovej podpory bude vo výške **42 067,95 €** vrátane DPH, z čoho DPH predstavuje 7 011,33 € a cena bez DPH je 35 056,62 €.

Por. č.	Akceptačné mílniky (čiastkové plnenie)	Cena bez DPH	20% DPH	Cena s DPH	fakturácia
1	Dodanie HW&SW komponentov	17 814,21 €	3 562,84 €	21 377,05 €	do 08.12.2014
2	Dodanie inštalačných, implementačných služieb a služieb podpory	35 056,62 €	7 011,33 €	42 067,95 €	do 15.12.2014

**Príloha č. 4**  
**Popis služieb servisnej podpory**

**HA101A4 HP Hardware Maintenance Onsite Support**

Podmienky tohto Popisu služby, tvoria súčasť tejto zmluvy.

**1 PREDMET SLUŽBY**

- 2 V rámci tejto služby bude HP vykonávať podporu hardvérových produktov vymenovaných v Prílohe 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy 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 inštalácie – OnSite.
- 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 – 9x5, 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 najneskôr 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 Nepretržitá práca na probléme - od okamihu započatia servisného zásahu budú práce (buď priamo na mieste alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu) vykonávané tak dlho až pokiaľ nebudú produkty uvedené do funkčného stavu, alebo pokiaľ sa nedosiahne primeraného pokroku, najneskôr však do 24 hodín od nahlásenia požiadavky na servisný zásah. Práce môžu byť dočasne prerušené, pokiaľ sú potrebné ďalšie diely alebo zdroje. Práca bude obnovená po ich obdržaní.
- 2.7 Riadenie eskalácie – koordinácia eskalácie problémov.
- 2.8 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 zákaznikom 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.

## **HA107A4 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 pre IT (ďalej „ITRC“) na uvedených internetových stránkach:

<http://www.itrc.hp.com>

<http://www.Itresourcecenter.hp.com>

- 2.2 Pri registrácii a využívaní jednotlivých častí ITRC zákazník sa riadi inštrukciami uvedenými na uvedených internetových stránkach.
- 2.3 Zákazník, ktorý má prístup do ITRC na základe servisnej zmluvy, má možnosť objednať si aktualizácie licencií softvérových produktov elektronicky pomocou nástroja Software Update Manager.
- 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 ITRC 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 – 24x7 – Pondelok až Nedeľa, 24 hodín denne vrátane štátnych 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 zákazníkom 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.
- 3.6 Zákazník bude oznamovať servisnú požiadavku na adrese:

Hewlett-Packard Slovakia s.r.o.  
Galvaniho 7  
820 02 Bratislava 22  
<http://www.itrc.hp.com> Internetová stránka  
odkaz [» support case manager - enterprise edition](#)  
tel: 02- 6862 2179 HOT LINE  
tel: 02- 5752 5555 HOT LINE  
02- 5752 5111 Spojovateľka  
fax: 02- 5752 5222

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

mob.:

HP bude informovať zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.

## Príloha č. 5

### Obchodné podmienky služieb podpory HP

#### 1. DEFINÍCIE A ZAHRNUTÉ SLUŽBY

- a) „Predplatené služby systémovej podpory HP“, „Možnosti a produkty systémovej podpory HP“, „HP Care Pack“ alebo zjednodušene „Predplatené služby HP“ sa týkajú ponuky podpory HP technického vybavenia, programového vybavenia, sietí, SAN (Siete ukladania dát) a podpory kritických bodov. Predplatené služby HP si Zákazník môže zakúpiť buď v čase nákupu Produktu alebo pred inštaláciou Produktov, na ktoré sa zakupujú Predplatené služby HP, a to na dobu určitú.
- b) „Služby systémovej podpory HP“, „Služby Compaq“ alebo zjednodušene „Systémová podpora HP“ sa týkajú ponuky podpory HP technického vybavenia (ďalej tiež aj ako „hardwarový produkt“), programového vybavenia, sietí, SAN (Siete ukladania dát) a podpory kritických bodov. Systémová podpora HP je dostupná na zmluvnom základe potom, keď je Produkt zakúpený, a to buď na dobu určitú alebo pre počiatočné obdobie, ktoré možno následne obnovovať. (Upozornenie: táto nie je súčasťou ponuky Predplatených služieb HP podľa horeuvedenej definície.). Služby systémovej podpory HP sa nazývajú aj „zmluvná podpora“.
- c) Niektoré prvky Predplatených služieb HP a Služieb systémovej podpory HP sú voliteľné a Zákazník si ich môže zakúpiť na vlastnú žiadosť. Štandardné a voliteľné prvky Predplatených služieb systémovej podpory HP a Služieb systémovej podpory HP, pokrývajúce systémy HP a stanovené systémy iných značiek, sú uvedené v príslušných tabuľkách technických dát alebo opisoch služieb a budú poskytované v súlade s ustanoveniami týchto dokumentov. Príslušné tabuľky technických dát a opisy služieb tvoria neoddeliteľnú súčasť týchto podmienok.
- d) „Služby podpory“ znamenajú ponuky služieb ponúkané v odsekoch 1(a) a (b). „Podpora na zákazku“ znamená dohodnutú neštandardnú podporu vrátane konzultácií a projektových služieb na zákazku.

#### 2. NEVYHNUTNÉ PREDPOKLADY

HP podľa vlastného primeraného posúdenia stanoví, či Zákazník plní svoje povinnosti a spĺňa nevyhnutné predpoklady pre Služby podpory uvedené v tejto prílohe.

- a) Jednotné pokrytie. Pokiaľ HP nesúhlasí s iným postupom, všetky produkty technického a programového vybavenia, vytvárajúce minimálnu systémovú konfiguráciu (súhrn technického a programového vybavenia určeného na prevádzku ako jedna funkčná jednotka) spolu so všetkými ďalšími produktmi technického a programového vybavenia, ktoré môžu byť zahrnuté v takejto systémovej konfigurácii alebo k nej pripojené, musia byť pokryté tou istou úrovňou Služieb podpory. Podobne aj obdobie trvania Služieb podpory musí byť rovnaké pre všetky produkty technického a programového vybavenia v konkrétnom systéme, pre ktoré sa zakupujú Služby podpory. (t.j. musia mať rovnaké termíny).
- b) Hardwarový produkt bude predmetom Služieb podpory za predpokladu, že je v najaktuálnejšej konfigurácii stanovenej HP, v najnovšej verzii a v dobrom prevádzkovom stave a pozostáva zo súčastí podporovaných spoločnosťou HP. Ak nie je hardwarový produkt v dobrom prevádzkovom stave, môže HP vykonať všetko potrebné na uvedenie tohto hardwarového produktu na takúto úroveň. Tieto práce budú vykonané na základe objednávky Zákazníka za úhradu podľa v tej dobe platných podmienok HP.
- c) Konektory a káble. Všetky produkty pokryté Službami podpory musia byť navzájom prepojené káblami alebo konektormi uvedenými v dokumentácii ich výrobcu ako kompatibilné so systémom. Pre produkty, ktoré túto požiadavku nespĺňajú, sú služby dostupné za príslušné štandardné servisné poplatky pre takéto produkty.
- d) Podpora programového vybavenia. Všetky systémy HP, pre ktoré je výkon diagnostických testov závislý na programovom vybavení, musia byť pokryté minimálne takými Službami podpory HP,

ktoré poskytujú pravidelné aktualizácie programového vybavenia.

- e) Dokumentácia. Pokiaľ si Zákazník zakúpi akékoľvek Služby podpory, ktoré zahŕňujú aktualizácie dokumentácie, je Zákazník oprávnený vytvoriť si kópie takých aktualizácií len pre systémy zahrnuté do Služieb podpory. Tieto kópie musia obsahovať príslušnú ochrannú známku HP a upozornenie na príslušné autorské práva.
- f) Licencie programového vybavenia. Zákazník môže zakúpiť Služby podpory len pre programové vybavenie HP, pre ktoré oprávnené nadobudol príslušnú licenciu programového vybavenia HP (podľa príslušných HP podmienok poskytovania licencií) ak bude schopný túto skutočnosť preukázať. Programové vybavenie bude predmetom Služieb podpory za predpokladu, že má platnú licenciu, je nepozmenené a zodpovedá verzii, ktorá je v súčasnej dobe podporovaná spoločnosťou HP. Ak nie je programové vybavenie na úrovni súčasne podporovanej nepozmenenej verzie, ale má platnú licenciu, môže HP urobiť všetko potrebné pre doplnenie tohto programového vybavenia na takúto úroveň. Tieto práce budú vykonané na základe objednávky Zákazníka za úhradu podľa v tej dobe platných podmienok HP.
- g) Programové vybavenie musí byť používané v systéme spĺňujúcom minimálnu hardwarovú alebo softwarovú zostavu vymedzenú v príslušnom Popise programového produktu alebo v inej obdobnej technickej dokumentácii. Ako dôsledok vykonávania Služieb podpory môže softwarový produkt vykazovať rozdiely od podkladov a údajov uvedených v Popise programového produktu.
- h) Určený volajúci. HP a Zákazník dohodnú primeraný počet volajúcich, ktorí budú mať prístup do call centra zákaznickej Podpory HP (“Centra riešenia”) a ktorých bude Zákazník povinný presne identifikovať (“Určený volajúci”).
- i) Kvalifikácia. Všetky Určení volajúci musia mať všeobecné znalosti a školenie v oblasti správy systému, riadenia systému, (v prípade potreby) správy siete, diagnostického testovania a sieťového manažmentu, aby sa mohli stať autorizovanými volajúcimi. HP je oprávnená hodnotiť a so Zákazníkom prerokovať skúsenosti ktoréhokoľvek Určeného volajúceho za účelom zistenia jeho kvalifikácie. Pokiaľ budú v priebehu hovoru s Centrom riešenia vznikať problémy, ktoré podľa úsudku HP môžu byť spôsobené nedostatočnými skúsenosťami alebo praxe volajúceho, môže byť Zákazník požiadaný, aby takého Určeného volajúceho nahradil.. Všetci Určení volajúci musia mať pri telefonáte do Centra riešenia príslušné systémové identifikátory stanovené v zmluvnej dokumentácii alebo zo strany HP pri zahájení poskytovania služieb Podpory (napríklad meno systému alebo výrobné číslo systému). Centrá riešenia HP môžu poskytovať svoje služby v angličtine a/alebo v miestnom jazyku (jazykoch).
- j) Diaľková podpora. Ak má HP poskytovať podporu na diaľku, Zákazník musí schváliť a umožniť prístup k linke diaľkovej podpory založenej buď na internete alebo na vyhradenom modeme, ako aj prístup k jednej hlasovej telefónnej linke a jednej dátovej telefónnej linke s ukončeniami alebo ich ekvivalentom v blízkosti systému. Pre zariadenia pre ukladanie dát používajúce Continuous Track alebo Instant Support Enterprise Edition musí byť poskytnutá telefónna linka umožňujúca svojou kvalitou prenos dát pre umožnenie diagnostickej technológie kontaktovania podpory („phone-home“). Pri niektorých úrovniach služieb musí Zákazník umožniť HP inštalovať vybavenie poskytnuté spoločnosťou HP, poskytnúť naň priestory a umožniť k nemu prístup aj prepojitelnosť podľa údajov uvedených v príslušnej tabuľke technických dát alebo popise služby danej Služby podpory.
- k) Informačné centrum IT HP. Pre niektoré Služby podpory je dostupné HP Informačné centrum IT prostredníctvom internetu. Zákazník môže pomocou internetového prehliadača vstupovať do stanovených oblastí Informačného centra IT HP. Pri niektorých elektronických službách sa umožňuje aj prístup FTP. Volajúci, ktorí svoje žiadosti poskytnú Centru riešenia HP prostredníctvom Informačného centra IT HP, musia spĺňať požiadavky stanovené pre Určených volajúcich. Využitie nástrojov podpory HP dostupných z Informačného centra IT HP je podmienené súhlasom s licenčnými podmienkami nástrojov podpory HP.
- l) Hranice štátov. Všetky systémy podporované jedným Zákazníkovým správcom systému musia byť umiestnené v tom istom štáte.
- m) Spôsobilosť. Aby bol Zákazník spôsobilý prijímať isté úrovne pokrytia a Služby podpory, môže sa od neho vyžadovať úhrada minimálnej mesačnej čiastky, ktorú stanoví HP.

- n) Centrálna skupina objednávok (vybrané produkty). Toto ustanovenie platí iba pre Zákazníkov, ktorí zakúpili isté konkrétne Služby podpory vo vzťahu k ustanoveniu centrálnej skupiny objednávok HP. Centrálna skupina objednávok sa definuje ako konkrétny systém v rámci skupiny systémov v prostredí Zákazníka, ktorý má najvyššiu procesorovú rýchlosť a najväčší počet používateľov. Centrálna skupina objednávok musí mať len jedného správcu systému Zákazníka. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, HP na základe horeuvedených kritérií stanoví, ktorý systém bude Centrálnou skupinou objednávok. S výnimkou niektorých kritických prostredí musia byť Centrálna skupina objednávok aj prídavné skupiny (napojené systémy) z tej istej skupiny produktov HP alebo iného výrobcu a všetky musia mať toho istého správcu systému Zákazníka.
- o) Hardwarové produkty a produkty programového vybavenia vyrobené alebo distribuované spoločnosťou HP môžu byť predmetom Služieb Podpory za predpokladu, že sa nachádzajú na území Slovenskej republiky (SR), že boli dovezené do SR pri dodržaní súvisiacich vývozných predpisov a nariadení USA, SR a prípadne aj iných uplatniteľných právnych predpisov, alebo boli povolené a schválené pre používanie príslušnými štátnymi orgánmi.
- p) Minimálna konfigurácia pre Služby podpory. Zákazník je povinný zabezpečiť si rovnakú úroveň Služieb podpory na rovnaké obdobie pre všetky Produkty v rámci minimálnej podporovateľnej systémovej jednotky (najmä všetky uzly serveru, pamäti alebo sieťového zariadenia) umožňujúce riadne vykonanie nezávislej diagnostiky operačného systému pre potreby konfigurácie.
- q) Úpravy. HP je oprávnený upraviť Produkty za účelom zlepšenia ich prevádzky, podporovateľnosti a spoľahlivosti, alebo zabezpečenia požiadaviek stanovených príslušnými právnymi predpismi.
- r) Zapožičané zariadenia. Pokiaľ má Zákazník v rámci poskytovania Služieb podpory alebo v rámci záručných služieb zapožičané nejaké zariadenie od HP, HP zostáva jeho vlastníkom. Nebezpečenstvo škody na veci na takom zapožičanom zariadení nesie Zákazník. Zákazník zapožičané zariadenie vráti HP bez zaťaženia akýmkoľvek záložným právom alebo bremenom.

### 3. OBMEDZENIA SLUŽIEB

- a) Podpora technického vybavenia, programového vybavenia, SAN a sietí. Všetky služby týkajúce sa problémov vo vzťahu k technickému vybaveniu, programovému vybaveniu alebo sietí, ktoré nie sú obsiahnuté v Službách podpory, budú podliehať príslušným štandardným sadzbám služieb pre dané produkty.
- b) Obmedzenie maximálneho využitia. Produkty, ktoré majú obmedzenie maximálneho použitia, napríklad stanovený maximálny počet strán, uvedené v príslušnej tabuľke technických dát, prevádzkovom manuáli, návode na použitie alebo opise služby, je Zákazník povinný používať iba do výšky takého obmedzenia.
- c) Rozhrania a príslušenstvo. HP bude zabezpečovať Služby podpory na káble, konektory, rozhrania a ďalšie príslušenstvo pod podmienkou, že si Zákazník zakúpi Služby podpory pre také príslušenstvo, a to na úrovni hardwarových služieb zhodnej s úrovňou služieb na produkty, s ktorými sú užívané.
- d) Verzie podporovaného programového vybavenia. Pokiaľ HP nesúhlasí s iným postupom, HP bude poskytovať Služby podpory HP iba pre najnovšiu verziu programového vybavenia HP a pre verziu, ktorá jej bezprostredne predchádzala, a iba vtedy, keď bude programové vybavenie použité na technickom vybavení uvedenom v konfigurácii stanovenej HP. „Verzia“ sa definuje ako vydanie programového vybavenia alebo produktu programového vybavenia obsahujúce nové prvky, zlepšenia a aktualizáciu údržby alebo, pre niektorý produkt programového vybavenia, súbor zmien tvoriaci samostatnú jednotku, ktorá je sprístupnená zo strany HP zákaznikom. HP bude podporovať špecifikované verzie vybraného programového vybavenia iných výrobcov, no nebude podporovať takéto programové vybavenie dlhšie ako jeho predajca. Pre programové vybavenie iných výrobcov bude HP poskytovať Služby podpory iba pre verzie, ktoré sú zadokumentované ako podporované na konkrétnych konfiguráciách. HP nebude mať povinnosť poskytovať Služby podpory, potrebné z dôvodu zmien alebo úprav v kóde.

- e) Programové vybavenie iných výrobcov. Ak HP nestanoví inak, Služby podpory sú pre programové vybavenie iných výrobcov obmedzené na pomoc po telefóne a, ak sú tieto dostupné pre HP od predajcov programového vybavenia tretích strán alebo z iného vhodného zdroja, aj na opravy (patch), dočasné opravy a aktualizácie.
- f) Programové vybavenie HP na systémoch iných výrobcov. Služby podpory pre niektoré produkty programového vybavenia HP používané na určených systémoch iných výrobcov majú podporu obmedzenú rozsahom plnenia stanoveným v príslušnej tabuľke technických dát, resp. v opise služby. Zákazník je povinný udržiavať programové vybavenie iného výrobcu, podporované HP, na úrovni verzie, stanovenej HP.
- g) Pokrytie programového vybavenia siete bez podpory siete. Pokiaľ nie je zakúpená podpora siete, podpora pre sieťové programové vybavenie HP, poskytujúce prepojitelnosť na uzly rôznych výrobcov, je obmedzená na použitie produktu, pomoc pri riešení problémov a materiály pre aktualizáciu programového vybavenia.
- h) Cestovné zóny. Pre zákaznícke priestory umiestnené mimo okruhu 50 kilometrov od primárneho pracoviska podpory HP sa môžu uplatňovať dlhšie reakčné časy, obmedzené záväzky obnovy alebo opravy a obmedzené časy pokrytia, ako aj nutnosť náhrady cestovných nákladov HP.
- i) Dostupnosť. Niektoré z uvedených Služieb podpory a úrovni pokrytia sú dostupné len v niektorých lokalitách.
- j) Spotrebné materiály, diely vymeniteľné používateľom, súpravy pre údržbu a ďalšie materiály. Služby podpory nezahŕňujú poskytovanie, vrátenie/výmenu alebo inštaláciu materiálov alebo iných spotrebných položiek vrátane, okrem iného, príslušenstva, prevádzkového materiálu, magnetických médií, tlačových hláv, pások, tonerov a batérií.
- k) Služby mimo času pokrytia. Požiadavky Zákazníka na Služby podpory, inštalácie alebo konfigurácie HP, ktoré sú navrhnuté mimo štandardného pracovného času, definovaného HP v danej oblasti, môžu podliehať štandardným sadzbám servisu HP (pokiaľ si Zákazník pre danú službu podpory nezakúpil špeciálne pokrytie mimo pracovného času).
- l) HP poskytne Služby podpory produktom, ktoré nie sú produktmi značky HP, len pokiaľ to HP schváli písomnou formou. HP je oprávnená prerušiť poskytovanie Služieb podpory pre produkty iných značiek, pokiaľ ich výrobca alebo poskytovateľ licencií upustí od zabezpečovania podpory k takým produktom. HP poskytne Služby podpory na produkty značky HP za podmienky, že Zákazník umožní HP vykonať modifikácie, ktoré HP požaduje a sú potrebné na to, aby sa dosiahlo zlepšenie prevádzky, schopnosť podpory a spoľahlivosť, alebo aby sa splnili zákonné požiadavky.
- m) Služby podpory sa nevzťahujú na škody, problémy alebo nedostatky, ktoré vznikli následkom:
  - 1) nesprávnej alebo neprimeranej údržby alebo kalibrácie zo strany Zákazníka,
  - 2) nosičov, programového vybavenia, rozhraní alebo materiálov alebo iných produktov Zákazníka alebo tretej strany,
  - 3) neoprávnených pokusov iných osôb (ako sú osoby poskytujúce služby podľa Zmluvy alebo zamestnanci Zákazníka konajúci podľa inštrukcií HP) opravovať, udržiavať, modifikovať, premiestňovať alebo presťahovať produkty, ktoré sú predmetom Služieb podpory,
  - 4) nesprávneho alebo neúmerneho použitia alebo neprevádzkovania v súlade s technickými parametrami produktu,
  - 5) z vírusu, zasiahnutia, wormu alebo podobného poškodzujúceho kódu, ktorý nebol zavedený zo strany HP,
  - 6) poruchy klimatizácie pokiaľ ju prevádzka produktu vyžaduje, alebo poruchy média pre uloženie dát, ktoré neboli spôsobené spoločnosťou HP,
  - 7) zlých podmienok, zanedbania, nehody, straty alebo poškodenia pri preprave, požiaru či poškodením vodou, elektrickými výkyvmi, porúch v dodávkach elektriny, prepravy zabezpečovanej Zákazníkom alebo ďalších skutočností, ktoré sú mimo kontroly HP,
  - 8) nesprávnej prípravy miesta inštalácie alebo umiestenia alebo prostredia inštalácie, ktoré nevyhovujú špecifikácii na miesto inštalácie, alebo



- 9) neschopnosťou produktov, ktoré nie sú značky HP, správne v Zákazníkovom prostredí spracovať, poskytnúť alebo prijať dátumové informácie (t.j. reprezentáciu mesiaca, dňa a roka) a správne si ich vymieňať s produktmi dodanými HP, alebo
- 10) z nespĺnenia požiadaviek stanovených v špecifikácii pre príslušný produkt zo strany Zákazníka
- 11) vyššej moci.

#### 4. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- a) Zoznam produktov. Zákazník bude zodpovedný za celkový súpis produktov, technického a programového vybavenia spadajúceho pod Služby podpory, za presnosť takéhoto zoznamu, ktorý bude zahrňovať: umiestnenie produktov, výrobné čísla, názvy systémov a úrovne podpory, ktoré sa na ne vzťahujú, vrátane akýchkoľvek dodatočných zmien v zozname, ak sú požadované počas príslušného obdobia poskytovania Služieb podpory. Zákazník je povinný udržiavať tento zoznam v aktualizovanom stave počas obdobia poskytovania Služieb podpory.
- b) Prístup. Zákazník musí HP poskytnúť nasledovné:
  - 1) Prístup k produktom pokrytým predplatenými službami HP a systémovou podporou HP.
  - 2) Zodpovedajúci pracovný priestor a vybavenie v primeranej vzdialenosti od produktov.
  - 3) Prístup a možnosť využitia všetkých informácií, interných zdrojov a zariadení, systému a taktiež použitie ďalšieho súvisiaceho zariadenia systému alebo pamäťových médií, ktoré HP určí za potrebné pre servis produktov.
  - 4) Pre stanovenú úroveň podpory musí Zákazník vo svojich priestoroch určiť jeden pracovný priestor prijateľný pre HP. Táto oblasť musí byť vybavená policami alebo priehradkami pre prichádzajúce a odchádzajúce produkty, adekvátnym počtom pracovných stolov, primeraným napájaním a osvetlením a prístupom k telefónu. Pred tým, ako Zákazník vyžiada servis produktu podľa stanovenej úrovne podpory, musí:
    - udržiavať písomné záznamy o čísle modelu, výrobnom čísle a aktuálnych symptómoch zlyhania, a byť pripravený poskytnúť tieto informácie na požiadanie HP.
    - pred príchodom špecializovaných pracovníkov HP umiestniť do stanoveného pracovného priestoru všetky vadné jednotky, ktoré majú byť počas naplánovaného výjazdu opravené.
    - zatelefonovať HP jeden pracovný deň pred dňom plánovaného výjazdu a poskytnúť informácie o počte a type produktov, ktoré si vyžadujú opravu.

Pokiaľ Zákazník takéto prístupy nezabezpečí, bude HP oprávnená vyúčtovať Zákazníkovi za servisnú požiadavku poplatky podľa platného sadzovníka služieb HP.
- c) Prevádzkové postupy. Zákazník je povinný dodržiavať bežné prevádzkové postupy uvedené v prevádzkových príručkách výrobcu (výrobcov) daných produktov alebo podľa inštrukcií HP. Zákazník nesmie vykonávať na produkte žiadne úpravy alebo opravy, ktoré odporujú užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej spoločnosťou HP.
- d) Programové vybavenie pre diagnostiku/údržbu (vybrané produkty). HP bude požadovať použitie niektorých diagnostických a údržbových programov pre systémy a siete (ďalej len „značkové servisné nástroje“) pre dodávku Služieb podpory pri istých úrovniach pokrytia. Tieto značkové servisné nástroje ostanú výlučným vlastníctvom HP, poskytujú sa bez ďalších záruk ako stoja a ležia a okrem iného pozostávajú z: programového vybavenia pre diaľkový manažment vúd, High Availability Observatory („HAO“), Insight Manager, Instant Support („IS“) a Instant Support Enterprise Edition („ISEE“). Tieto nástroje môžu byť umiestnené na systéme, v sieti alebo v priestoroch Zákazníka a Zákazník ich smie používať len na účely stanovené povolením HP a len počas trvania príslušného obdobia servisného pokrytia. Zákazník nesmie značkové servisné nástroje predávať, prevádzať, dávať do zálohy ani nijakým iným spôsobom zaťažovať či poskytovať inej osobe. Zákazník je ďalej povinný:
  - i) umožniť HP udržiavať takéto značkové nástroje na svojom systéme alebo vo svojich priestoroch a poskytovať HP súčinnosť pri ich spúšťaní,

- ii) inštalovať, udržiavať a podporovať značkové servisné nástroje vrátane všetkých prípadných aktualizácií a dočasných opráv,
- iii) používať elektronické dáta schopné prenosu na informovanie HP o udalostiach, identifikovaných týmto programovým vybavením, a
- iv) v prípade potreby zakúpiť určený modem a dátové súbory pre systémy, obsahujúce službu diagnostiky na diaľku
- (v) poskytnúť diaľkové pripojenie prostredníctvom komunikačných ciest schválených zo strany HP.

Pri ukončení poskytovania služieb je Zákazník povinný vrátiť značkové servisné nástroje HP, resp. umožniť HP odstránenie týchto značkových servisných nástrojov.

- e) Úroveň verzií. Zákazník musí udržiavať všetko príslušné systémové a firmwarové a programové vybavenie v najnovšej konfigurácii a úrovni verzií špecifikovanej zo strany HP.
- f) Telekomunikačné poplatky. Zákazník hradí všetky telekomunikačné poplatky spojené s využívaním Informačného centra IT HP, s inštaláciou a udržiavaním liniek ISDN a napojenia na internet alebo inou alternatívou schválenou zo strany HP pre komunikáciu s reakčným centrom HP, vrátane komunikácie s nástrojom HAO alebo ďalšími značkovými servisnými nástrojmi.
- g) Dočasné postupy. Zákazník je povinný implementovať dočasné procesy alebo riešenia poskytnuté zo strany HP v čase, kým bude HP pracovať na trvalom riešení.
- h) Záložné kópie. Zákazník je zodpovedný za udržiavanie záložných kópií všetkého prevádzkovaného systémového software tak, aby boli prístupné v prípade, že budú potrebné pri riešení problému. Zákazník je zodpovedný za udržiavanie procedúry, ktorá mimo Produktov, na ktoré sú poskytované Služby podpory zabezpečí, že je možné znovu vytvorenie stratených alebo pozmenených súborov, dát alebo programového vybavenia Zákazníka.
- i) Oprávnený zástupca. Zákazník zabezpečí, že pri poskytovaní Služieb podpory v priestoroch Zákazníka bude prítomný zástupca Zákazníka. Pre účely tejto Zmluvy Zákazník menuje minimálne tri (3) osoby na zaistenie kontaktu s HP.
- j) Nebezpečné prostredie. Zákazník upovedomí HP, ak sa produkty budú používať v prostredí, ktoré môže predstavovať riziko pre zdravie či bezpečnosť zamestnancov HP a jej dodávateľov. V takomto prípade môže HP požadovať od Zákazníka, aby ponechal tieto produkty pod dozorom HP, a odložiť poskytovanie Služieb podpory, až kým nie je príslušné riziko odstránené.
- k) Zákazník je zodpovedný za odstránenie všetkých produktov, na ktoré sa nevzťahujú Služby podpory, ako je to potrebné na to, aby HP mohlo poskytovať Služby podpory. Ak takéto produkty skomplikujú poskytovanie Služieb podpory, HP bude Zákazníkovi účtovať poplatky za dodatočnú prácu z toho plynúcu podľa štandardných sadzieb HP.
- l) Premiestnenie produktov. Zákazník je povinný vopred písomne oznámiť HP presťahovanie produktu, ohľadom ktorého sa poskytujú Služby podpory, pokiaľ to nie je premiestnenie užívateľom inštalovateľného produktu v rámci toho istého objektu. Premiestnenie produktov, ohľadom ktorých sa poskytujú Služby podpory, je plne v zodpovednosti Zákazníka, môže však mať za následok dodatočné poplatky za Služby podpory a zmenené reakčné časy. Poskytovanie Služieb podpory produktov premiestnených do iného štátu je podmienené ich dostupnosťou.

## 5. SERVISNÉ POPLATKY

- a) Servisné poplatky nezahrňujú Daň z pridanej hodnoty, ktorá bude pripočítaná v zákonom stanovenej výške a fakturovaná Zákazníkovi na viac k servisným poplatkom.
- b) Servisný poplatok je splatný na základe predloženej faktúry, ktorú bude HP vystavovať pred poskytnutím Služieb podpory. Faktúry a súvisiaca dokumentácia sa budú vystavovať v súlade so systémovými štandardami HP. Doplnenie ďalších údajov na základe požiadavky Zákazníka môže byť spoplatnené.
- c) Zákazník sa zaväzuje zaplatiť všetky vyúčtované čiastky bez akéhokoľvek započítania v lehote

do 30 (tridsať) dní odo dňa vystavenia faktúry.

- d) HP môže kedykoľvek zmeniť úverové alebo platobné podmienky, ak si to podľa uváženia HP vyžadujú finančné podmienky Zákazníka, skúsenosti s predchádzajúcimi platbami alebo povaha vzťahov medzi Zákazníkom a HP.
- e) HP môže prerušiť plnenie, ak Zákazník nezaplatí ktorúkoľvek zo splatných čiastok alebo ak do desiatich (10) dní od písomného upozornenia nesplní akúkoľvek z povinností uvedených v týchto obchodných podmienkach alebo inej zmluve s HP.
- f) S výnimkou predplatených Služieb podpory, je HP oprávnená zmeniť ceny za Služby podpory po predchádzajúcom písomnom oznámení, ktoré bude doručené Zákazníkovi 60 (šesťdesiat) dní vopred.
- g) Ďalšie služby. Ďalšie služby poskytované zo strany HP na základe požiadavky Zákazníka, ktoré nie sú zahrnuté v Zákazníkových Službách podpory, budú účtované podľa príslušných zverejnených sadzieb služieb HP. Takéto ďalšie služby zahŕňajú najmä (1) požiadavky Zákazníka na Služby podpory v dobe mimo bežnej pracovnej doby HP v príslušnej lokalite (ibaže si Zákazník výslovne zakúpil pokrytie Služieb podpory mimo pracovnú dobu); (2) požiadavky Zákazníka na odstránenie poškodenia alebo porúch na ktoré sa nevzťahuje záruka, zodpovednosť za vady; (3) požiadavky Zákazníka na poskytovanie Služieb podpory v prípadoch, keď Zákazník podľa odôvodneného stanoviska HP nezabezpečí príslušné nevyhnutné predpoklady pre Služby podpory.
- h) Miestna dostupnosť. Služby podpory, ktorá bude poskytovaná mimo územia, ktoré je zo strany HP pokryté Službami podpory, môže podliehať náhrade cestovných nákladov, dlhšej dobe reakcie, obmedzeným záväzkom obnovy alebo opravy a obmedzenej dobe pokrytia služieb.

## **6. OBJEDNÁVKY**

- a) Všetky objednávky Zákazníka podliehajú schváleniu (prijatiu) zo strany HP. Objednávky sa riadia týmito podmienkami.
- b) Prijatie objednávky Služieb podpory podlieha lokálnej dostupnosti Služieb podpory.

## **7. SLUŽBY PODPORY**

- a) Zákazník si môže objednať Služby podpory z ponuky podpory HP platnej v čase objednávky. Niektoré Služby podpory (a Produkty, ktoré sa ich týkajú) nemusia byť dostupné vo všetkých štátoch alebo oblastiach. Objednávky Služieb podpory podliehajú týmto obchodným podmienkam alebo ponuke platnej ku dňu ich objednania.
- b) Obnovenie Služieb podpory. Ak bolo poskytovanie Služieb podpory ukončené, HP má právo požadovať zaplatenie príslušných poplatkov za obnovenie Služieb podpory a požadovať od Zákazníka, aby si zabezpečil určité upgrady hardware alebo software. Pokiaľ bude HP za obnovenie Služieb podpory požadovať poplatky, objasní ich Zákazníkovi v dobe doručenia žiadosti o obnovenie podpory.

## **8. ZÁRUKY**

- a) HP zaručuje poskytovanie Služieb podpory profesionálnym a odborne prevedeným spôsobom.
- b) Niektoré Služby podpory môžu používať prepracované súčiastky, ktoré sú výkonom zodné s novými.
- c) HP neručí za akékoľvek služby podpory tretích strán, a to ani v prípade, že sú zahrnuté do iných Služieb podpory značky HP. HP ďalej poskytuje takéto služby podpory tretích strán bez záruk zo strany HP, „ako stoja a ležia“. Pôvodní výrobcovia alebo dodávatelia však môžu poskytnúť vlastné záruky, uvedené v dokumentácii k takýmto produktom a podpore tretích strán.

- d) Žiadne záruka ani iná zodpovednosť HP za vady sa nevzťahuje na vady alebo poruchy, ktoré vznikli následkom skutočností uvedených v článku 3 písm. m) týchto Podmienok.
- e) HP sa zaväzuje v rámci záruky na Služby podpory na základe písomnej výzvy doručenej v záručnej dobe, poskytnúť opätovne Služby podpory, ktoré neboli poskytnuté v súlade so zárukami stanovenými v týchto Podmienkach.
- f) Záruky a záväzky HP v súvislosti so zodpovednosťou HP za vady sú obmedzené rozsahom výslovne uvedeným v tomto článku, iné záruky sa neposkytujú.

## **9. LICENCIE PROGRAMOVÉHO VYBAVENIA A AUTORSKÉ PRÁVA**

- a) Aktualizácie. Aktualizácie, modernizácie a ďalšie zlepšenia sú dostupné prostredníctvom zmlúv o podpore uzatvorených s HP. HP si vyhradzuje právo požadovať dodatočné licencie a poplatky za použitie programového vybavenia na modernizovaných zariadeniach.
- b) Pre aktualizácie programového vybavenia alebo verzie poskytnuté v spojení so Službami podpory platia licenčné podmienky platné pre dané programové vybavenie ku dňu, keď HP expeduje danú aktualizáciu Zákazníkovi. Pre všetky štandardné produkty programového vybavenia poskytnuté v rámci takýchto služieb platia štandardné licenčné podmienky programového vybavenia platné pre daný produkt.
- c) Vlastníctvo aktualizácií HP. Zákazník berie na vedomie, že poskytnuté aktualizácie sa nestávajú jeho vlastníctvom ani na ne nebude mať nijaký právny nárok, právny titul ani podiel s výnimkou tých, ktoré sú uvedené v príslušných licenčných podmienkach daného programového vybavenia HP.
- d) Oznámenia o autorských právach a obchodných značkách. Zákazník sa zaväzuje reprodukovať oznámenia o autorských právach a obchodných značkách z pôvodného programového vybavenia alebo jeho dokumentácie a viditeľne ich umiestniť na každú kópiu, ktorú vytvorí alebo získa zo zdroja elektronických dát.
- e) Materiály poskytnuté spoločnosťou HP pre účely prác podľa týchto obchodných podmienok, ako je dokumentácia, schémy, skúšobné zariadenia, software (vrátane software pre diagnostiku, na ktorý nebola získaná samostatná licencia) a príslušné média, zostávajú výhradným vlastníctvom HP a/alebo slúžia k výhradnému použitiu HP.
- f) Pokiaľ nie je dohodnuté inak, žiadny materiál HP, chránený autorským právom, nesmie byť v akejkoľvek podobe reprodukován bez predchádzajúceho písomného súhlasu HP.

## **10. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA**

- a) HP bude právne riešiť alebo vyrovnávať všetky nároky vznesené voči Zákazníkovi z dôvodu, že Služby podpory (s výnimkou Podpory na zákazku), dodané podľa týchto obchodných podmienok porušujú patent, chránený vzor, návrh výrobku, autorské právo, výrobné tajomstvo, topografiu alebo ochrannú známku v štáte, v ktorom prijímajú Podporu, za predpokladu, že Zákazník:
  - 1) bezodkladne také nároky oznámi HP písomnou formou, a
  - 2) spolupracuje s HP pri obrane a vyrovnaní a poskytne potrebnú súčinnosť, a
  - 3) poskytne HP splnomocnenie k výhradnému vybaveniu takých nárokov.
- b) HP ponese náklady na právnu obranu, úhradu podľa uzatvoreného vyrovnania a na právoplatným rozhodnutím súdu priznané náhrady škôd v dôsledku nárokov z porušenia práv tretích strán.
- c) Pokiaľ je nárok podľa článku 10 a) pravdepodobný, HP je oprávnená buď Služby podpory upraviť, alebo zabezpečiť pre ne nevyhnutné oprávnenia, alebo dotknuté položky vymeniť za iné, nie menej funkčne zhodné. Pokiaľ HP stanoví, že žiadna z uvedených možností nie je primerane použiteľná,

potom sa HP zaväzuje Zákazníkovi poskytnúť náhradu vo výške 12 (dvanástich) mesačných poplatkov za dotknuté porušenie Služieb podpory, alebo čiastku zaplatenú Zákazníkom za také Služby podpory, podľa toho, ktorá z uvedených čiastok je nižšia.

- d) HP nenesie nijakú zodpovednosť vo vzťahu k nárokom týkajúcim sa porušenia práv duševného vlastníctva, ktoré vznikli následkom:
- 1) dodržania Zákazníkových návrhov, parametrov alebo pokynov,
  - 2) použitia technických informácií alebo technológií dodaných Zákazníkom,
  - 3) modifikácií produktu Zákazníkom alebo treťou stranou,
  - 4) použitia produktu, ktoré bolo zakázané v technických parametroch alebo ďalších súvisiacich materiáloch, alebo
  - 5) použitia produktu s produktmi, ktoré nie sú značkovými HP produktmi.
- e) Týmito obchodnými podmienkami sú upravené všetky nároky Zákazníka zo zodpovednosti HP vo vzťahu k nárokom týkajúcim sa porušenia práv duševného vlastníctva.

## 11. NÁHRADA ŠKODY

- a) Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia, s výnimkou nárokov vyplývajúcich z porušenia práv duševného vlastníctva, tak ako je uvedené v článku 10 vyššie, nárok Zákazníka na náhradu škody na majetku spôsobenej v súvislosti s poskytovaním Služieb podpory podľa týchto obchodných podmienok, za ktorú je zodpovedná HP, bude obmedzený na povinnosť HP nahradiť priamu škodu (za priame škody sa budú pritom považovať iba tie skutočné škody, ktoré vznikli ako bezprostredný a pri bežnom priebehu udalostí predvídateľný následok porušenia povinností HP podľa týchto Podmienok), a to do výšky čiastky ekvivalentnej 12 (dvanástim) mesačným poplatkom plateným Zákazníkom za poskytovanie Služieb podpory, ktoré budú predmetom takého nároku, najviac však jednému miliónu amerických dolárov (1 000 000 USD) podľa kurzu platného v deň vzniku škody. Keďže nároky Zákazníka na náhradu škody sú ustanovením predchádzajúcej vety obmedzené len na náhradu priamych škôd, HP nebude v žiadnom prípade hradiť žiadne škody vyplývajúce zo straty dát ani ušlého zisku, ani žiadne nepriame škody. Náklady Zákazníka vynaložené v dôsledku škodnej udalosti sa nebudú považovať za škodu.
- b) Zákazník je povinný vykonať všetky potrebné kroky na zabezpečenie proti strate svojich dát.

## 12. VŠEOBECNÉ

- a) Zmluvné strany týmto potvrdzujú, že môžu vykonávať obchodnú činnosť vrátane uzatvárania zmlúv, podávania a prijímania objednávok elektronickou formou. Všetky objednávky podané Zákazníkom a prijaté HP na ktorejkoľvek stránke HP.com alebo extranetovej stránke HP/Zákazník budú tvoriť plne vynútiteľný záväzok podliehajúci podmienkam uvedeným v tomto dokumente. Za takéto objednávky a ich prijatie sa budú pre všetky účely považovať :
- 1) obchodné záznamy vytvorené a uchovávané vo forme dokumentov,
  - 2) „písomné“ alebo „v písomnej forme“,
  - 3) „podpísané“ a
  - 4) „originálne“, keď budú vytlačené z elektronických súborov záznamov vytvorených a uchovávaných v rámci bežnej obchodnej činnosti.

Zmluvné strany sa ďalej zaväzujú nenapádať platnosť alebo vynútiteľnosť takýchto transakcií podľa ustanovení akéhokoľvek použiteľného práva vzťahujúci sa k tomu, že isté dohody musia byť vykonané písomnou formou alebo podpísané zmluvnými stranami, aby pre ne boli záväzné, a budú prípustné ako listinný dôkaz na súde pri akýchkoľvek súdnych, rozhodovacích, mediačných alebo správnych konaniach v rovnakej miere a za tých istých podmienok ako iné obchodné záznamy vytvorené a uchovávané vo forme dokumentov. Zmluvné strany ďalej súhlasia s tým, že transakcie sa môžu vykonať prostredníctvom elektronickej výmeny dát alebo inou elektronickou metódou podľa dohody oboch strán. Zmluvné strany prijímú komerčne primerané bezpečnostné opatrenia,

aby obmedzili prístup k heslám a stránkam len na oprávnené osoby. Každá zo zmluvných strán bude zodpovedná za akékoľvek neoprávnené využitie stránok alebo zaslanie oznamov, spôsobené zlyhaním jej bezpečnostných opatrení.

- b) Ustanovenia, ktorých povaha presahuje dobu platnosti poskytnutia licencie na Podporu, ostanú v platnosti, kým nebudú splnené.
- c) Zákazník si nezaregistruje ani nebude používať nijaké meno internetovej domény, ktoré by obsahovalo ochranné známky HP (napr. „HP“, „hp“ alebo „Hewlett-Packard“) vcelku alebo čiastočne, ani nijaké iné meno, ktoré by bolo zavádzajúco podobné hore uvedeným ochranným známkam.
- d) Nákup alebo získanie licencie na Produkty a Podporu zo strany Zákazníka sa bude považovať za plné akceptovanie týchto Podmienok HP, ktoré sa nemôžu meniť inak ako písomným dodatkom podpísaným zástupcami oboch zmluvných strán.
- e) Spoločnosť HP nebude zodpovedná za prípadné omeškanie alebo neplnenie svojich záväzkov, spôsobené okolnosťami, ktoré nemôže primerane ovplyvniť, ani keď sa tieto vyskytli v čase, kedy HP je v omeškaní. Za také príčiny sa bude považovať i neudelenie vývozných alebo dovozných licencií, pokiaľ sú prípadne potrebné v súvislosti s poskytovaním plnení HP podľa týchto obchodných podmienok.
- f) Žiadna zo strán nemá bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany právo postúpiť alebo preniesť akékoľvek práva alebo povinnosti podľa týchto obchodných podmienok. HP však bude mať právo vykonávať Služby podpory prostredníctvom subdodávateľov bez toho, že by sa tým zbavoval povinností vyplývajúcich z týchto obchodných podmienok, a tiež právo postúpiť svoje prípadné nesplatené pohľadávky podľa týchto obchodných podmienok.
- g) Právny vzťah medzi HP a Zákazníkom sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania všetkých sporov bude príslušný súd Slovenskej republiky.
- h) Ak bude akékoľvek ustanovenie týchto obchodných podmienok vyhlásené za neplatné alebo nevykonateľné, platnosť alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení zostane nedotknutá.
- i) Každá zo strán, bez toho, že by tým boli dotknuté jej iné práva, môže odstúpiť od zmluvy, len ak druhá zo strán nedodrží svoje záväzky stanovené týmito obchodnými podmienkami, a také porušenie nenapraví do tridsať (30) dní po obdržaní písomného upozornenia na túto skutočnosť s odvolaním sa na toto ustanovenie. Všetky nezaplatené faktúry za služby už poskytnuté sa v takom prípade stávajú okamžite splatnými.

### 13. RÔZNE

- a) Náhradné diely. Náhradné diely poskytnuté v rámci služieb podpory môžu obsahovať nové diely, ekvivalent nových dielov, diely ktoré sú funkčne ekvivalentné alebo lepšie ako menené diel, alebo výmeny celých jednotiek. Vymenené diely sa stávajú majetkom HP.
- b) Prílohy. Pri niektorých úrovniach podpory sa od Zákazníka bude požadovať podpísanie dodatočných príloh k tomuto dokumentu.
- c) Upgrade záruky na produkty HP na 90-dňovú záruku na mieste alebo zmena ročnej záruky „vrátenia do HP“ na 90-dňovú záruku na mieste. Ak si Zákazník zakúpi Predplatené služby systémovej podpory HP alebo možnosti a produkty systémovej podpory HP pre produkt technického vybavenia HP, ktorý má buď 90-dňovú záruku na mieste alebo ročnú záruku vrátenia do HP zmenenú na 90-dňovú záruku na mieste a príslušná úroveň predplatených služieb systémovej podpory HP alebo možností systémovej podpory zakúpených Zákazníkom neposkytuje vyššiu úroveň ako základná 90-dňová záruka, bude sa po dobu 90 dní aplikovať úroveň služieb podľa základnej záruky. Po uplynutí tejto doby sa úroveň služieb a reakčné časy vrátia na úroveň, definovanú v predplatennej službe systémovej podpory HP alebo možnostiach systémovej podpory, zakúpených Zákazníkom. Podmienkou pre túto zmenu je konvertovanie ročnej záruky vrátenia do HP na 90-dňovú záruku na mieste. Okrem toho je pri väčšine produktov technického vybavenia možné počas záručnej doby za dodatočný poplatok získať širší čas pokrytia a kratšie reakčné časy.

Vo všetkých prípadoch sa budú záväzky HP na základe záruky a v spojení s akýmikoľvek vadami obmedzovať len na tie, ktoré sú výslovne uvedené v tomto dokumente.

- d) Stav záruky produktov iných výrobcov. Bez ohľadu na stav záruky produktov iných výrobcov bude pre takéto produkty, zahrnuté v službách podpory, poskytovaný servis v súlade s týmto dokumentom a všetkými jeho príslušnými prílohami.
- e) Zrušenie. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, v prípade zrušenia predplatených služieb podpory bude Zákazníkovi vrátený pomerný diel platby výlučne za nevyužité predplatené služby, znížený o prípadné poplatky za predčasné ukončenie.
- f) Financovanie. Ak sú služby podpory financované ako súčasť Dohody o financovaní HP, budú sa riadiť Podmienkami financovania HP.
- g) Interné Použitie. Služby získané Zákazníkom podľa týchto podmienok sú určené výhradne pre interné potreby Zákazníka a nesmú byť predmetom ďalšieho predaja či sublicencie.
- h) Vývoz a dovoz. Zákazník, ktorý vyváža, reexportuje, dováža alebo inak premiestňuje produkty, technológie alebo technické údaje získané podľa týchto Podmienok, nesie zodpovednosť za súlad tejto činnosti s aplikovateľným právnym poriadkom a za získanie povolení potrebných pre vývoz a dovoz, pokiaľ sa také povolenia vyžadujú. Pokiaľ by Zákazník aplikovateľné právne predpisy či pravidlá porušoval, je HP oprávnená poskytovanie plnení prerušiť v rozsahu nevyhnutnom na zaistenie súladu s aplikovateľnými exportnými a obdobnými pravidlami.
- i) Úpadok. V prípade, že ktorákoľvek zo zmluvných strán sa dostane do platobnej neschopnosti, nebude schopná hradiť svoje záväzky v termíne splatnosti, navrhne vyhlásenie konkurzu na svoj majetok, vstúpi do konkurzu, bude mať ustanoveného likvidátora alebo prevedie svoj majetok, je druhá zmluvná strana oprávnená ukončiť všetky dovtedy nedodané plnenia.
- j) Poskytovatelia služieb. Zákazník súhlasí s tým, HP je pre zabezpečovanie služieb Podpory oprávnená využívať svojich oprávnených poskytovateľov služieb.
- k) Obmedzenie užitia. Podpora nie je výslovne navrhnutá alebo určená na použitie ako časti alebo súčasti prevádzky jadrových zariadení alebo pre plánovanie, zhotovenie či údržbu takých zariadení. Iba Zákazník je zodpovedný za také využitie Podpory a zaväzuje sa odškodniť a chrániť HP pred všetkými stratami, škodami alebo výdavkami, ktoré by HP v súvislosti s takým využitím vznikli.
- l) HP je pri poskytovaní Služieb podpory nezávislým dodávateľom a ani HP ani jej pracovníci nie sú zamestnancami alebo zástupcami Zákazníka. Žiadne ustanovenie týchto podmienok (ani Zmluvy) nezakladá žiadne joint venture, obchodné partnerstvo alebo zamestnanecké vzťahy medzi zmluvnými stranami, ani nezakladá právo alebo splnomocnenie ktorejkoľvek zo zmluvných strán zakladať ďalšie záväzky, výslovné alebo konkludentné, v zastúpení druhej zmluvnej strany.

#### **14. POKRYTIE SIETE VIACERÝMI PREDAJCAMI**

- a) Partnerské organizácie. HP má vytvorené pracovné vzťahy s vybratými predajcami, označovanými ako partnerské organizácie, ktoré pomáhajú pri poskytovaní podpory viacerých predajcov. Za účelom stanovenia špeciálneho zástupcu HP znamená termín „nepartnerské“ iných predajcov produktov v sieti Zákazníka.
- b) Plnenie partnerských a nepartnerských organizácií. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za plnenie alebo nedostatky v plnení partnerských a nepartnerských organizácií, za ich produkty alebo ich Služby podpory.
- c) Funkčná sieť. HP musí overiť sieť Zákazníka ako plne funkčnú pred tým, ako sa začne s poskytovaním Služieb podpory vrátane pokrytia siete LAN/WAN a prostredia siete ukladania dát. Táto požiadavka sa považuje za splnenú, ak sa s poskytovaním Služieb podpory začína ku dňu, keď HP ukončí službu konfigurácie siete alebo hodnotenie. V ostatných prípadoch vykoná HP preskúšanie za príslušné štandardné servisné poplatky pre dané produkty.
- d) Podporované spojenia. HP musí odsúhlasiť všetky sieťové spojenia a produkty pokrývané

Službami podpory v rámci siete.

- e) Požiadavky na servis. Pred alebo po zadaní požiadavky na servis HP Zákazník podľa potreby spustí produkty HP alebo iných výrobcov alebo diagnostické samotestovacie programy. Ak sa zistí, že vadu zapríčinil konkrétny výrobok, Zákazník je povinný skontaktovať sa s príslušným predajcom. Zákazník v prípade potreby na žiadosť HP obsiahnutú v servisnom telefonáte umožní spojenie s HP prostredníctvom nástroja sieťovej podpory.
- f) Informácie o sieti. Zákazníci bez nainštalovaného nástroja sieťovej podpory HP musia identifikovať čísla súčasných verzií produktov a informácie systémovej konfigurácie pre všetky produkty na sieti. Zákazník musí HP informovať o všetkých väčších zmenách v topológii siete.
- g) Servisné zmluvy s inými výrobcami. Na využitie výhod služieb systémovej podpory HP musí Zákazník zabezpečiť servisné zmluvy s partnerskými a nepartnerskými organizáciami, ktoré budú zabezpečovať príslušnú úroveň služieb podpory pre produkty iných výrobcov.

## 15. SIEŤ VIACERÝCH VÝROBCOV

Ak si Zákazník zabezpečí Služby podpory, ktoré obsahujú pokrytie siete rôznych výrobcov, a/alebo správy záručných a údržbových služieb, ktoré vyžadujú, aby spoločnosť HP vykonávala úlohu špeciálneho zástupcu, budú platiť dodatočné podmienky a ustanovenia. Zákazník a HP v dobrej viere vyjednávajú obojstranne prijateľné dodatočné podmienky. Spoločnosť HP nebude mať povinnosť vykonávať úlohu špeciálneho zástupcu až do doby, keď budú také dodatočné podmienky dohodnuté a podpísané oboma stranami.



Príloha č. 6

Návrh na zmenu časti diela – vzor tlačiva

<b>Štátna pokladnica</b>	<b>Požiadavka na Zmenu</b>	<b>Číslo Zmeny:</b>
--------------------------	----------------------------	---------------------

**Identifikácia požiadavky**

<b>Žiadateľ zmeny:</b>	<b>Organizácia:</b>
<b>Telefón:</b>	<b>Typ zmeny:</b>
<b>Zadávatel' Zmeny (SPOC):</b>	<b>Organizácia:</b>
<b>Poverený zástupca Zákazníka:</b>	<b>Odborný garant:</b>
<b>Dátum vystavenia požiadavky:</b>	<b>Požadovaný termín odovzdania plnenia:</b>
<b>Kategória Zmeny (HW, SW,...)</b>	<b>Schválené CAB-om dňa:</b>
<b>Identifikácia zmenovej položky (CI):</b>	<b>Verzia of CI:</b> V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
<b>Je súčasťou informačného systému:</b>	
<b>Priorita:</b> 1, 2, 3, urgentná zmena	<b>Štandardná zmena</b> /Áno , Nie/
<b>Riešenie požadované:</b> <input type="checkbox"/> štúdia realizovateľnosti <input type="checkbox"/> analýza dopadov <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> reklamácia <input type="checkbox"/>

**Popis požiadavky**

<b>Krátky popis požiadavky:</b>
<b>Dôvod pre realizáciu Zmeny:</b>
<b>Detailný popis požiadavky:</b>

**Dátum:**

**Podpis:**

**Poverený zástupca Zákazníka:**