

PRÍLOHA 1 - POPISY SLUŽIEB

HA101AC HP Hardware Maintenance Onsite Support

Podmienky tohto Popisu služby, tvoria súčasť Zmluvy o službách.

1 PREDMET SLUŽBY

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

2 HP HARDWARE MAINTENANCE ONSITE SUPPORT

Predmetom hardvérovej údržby je nasledovné:

- 2.1 Telefonická podpora pri riešení hardvérových problémov, diagnostika problému prostredníctvom vzdialeného prístupu. Hardvérové problémy sú nahlasované do HP telefonicky alebo elektronicky počas zvoleného časového pokrytia.
- 2.2 Údržba hardvéru v mieste 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 v mieste zákazníka - HP zahájí servisný zásah nasledujúci pracovný deň (HA101AC)/do dvoch pracovných dní (HA151AC) od nahlásenia a registrácie problému.
- 2.6 Nepretržitá práca na probléme - od okamihu započatia servisného zásahu budú práce (bud' priamo na mieste alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu) vykonávané tak dlho až pokiaľ nebudú produkty uvedené do funkčného stavu, alebo pokiaľ sa nedosiahne primeraného pokroku. Práce môžu byť dočasne preušené, pokiaľ sú potrebné ďalšie diely alebo zdroje. Práca bude obnovená po ich obdržaní.
- 2.7 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 dokumentácii dodávanej HP.
- 3.3 Zákazník je zodpovedný za sledovanie a inštaláciu zákazníkom inštalovateľných aktualizácií firmvéru a opravných verzii softvéru (patchov).

- 3.4 V prípade zistenia výrobných vád hardvérového produktu si HP vyhradzuje právo výmeny takého produktu.
- 3.5 Pri vykonávaní servisnej podpory je zákazník povinný poskytnúť HP všetky informácie o nastaveniach podporovaného softvéru.
- 3.6 Aby mohol HP vykonávať podporu hardvéru, musí mu byť poskytnutý dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami.
- 3.7 Zákazník bude oznamovať servisnú požiadavku na adrese:

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- 5752 5752 HOT LINE
tel: 02- 5752 5555 HOT LINE
02- 5752 5111 Spojovateľka
fax: 02- 5752 5222

HP bude informovať zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.

HA106AC HP Software Support

Podmienky tohto Popisu služby, tvoria súčasť Zmluvy o službách.

1 PREDMET SLUŽBY

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

2 USTANOVENIA

- 2.1 HP poskytne zákazníkovi prístup do globálneho strediska informácií pre IT (ďalej „ITRC“) na uvedených internetových stránkach:

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

<http://www.ltresourcecenter.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 – 9x5, Pondelok – Piatok, od 8:00 do 17:00 hod., okrem štátom uznaných sviatkov.
- Vzdialená odozva (telefonická, vzdialeným prístupom) do 2 hodín od nahlásenia servisnej požiadavky
- Riešenie softvérového problému v mieste inštalácie ak to HP uzná za nevyhnutné
- 3 osoby autorizované nahlásovať 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- 5752 5752 HOT LINE
tel: 02- 5752 5555 HOT LINE
02- 5752 5111 Spojovateľka
fax: 02- 5752 5222

HP bude informovať zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.

HA108AC HP Software Products Updates

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.

3 POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 3.1 Zákazník si musí uchovať a na požiadanie predložiť spoločnosti HP všetky licencie k pôvodnému softvéru, licenčné zmluvy aktualizácií a licenčné kľúče.

Zákazník je povinný používať softvérové produkty v súlade s platnými licenčnými podmienkami HP.

Príloha 2 - Zoznam produktov s cenovou kalkuláciou



Identifikačné číslo zmluvy **CT-31054 1C**
Cenová ponuka

Adresa odberateľa
Statistický úrad SR
Mileticova 3

824 67 Bratislava

Adresa Hewlett-Packard
Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.
Galvaniho 7

820 02 Bratislava

Kontaktná osoba zákazníka:
Marian Svondrk
Tel.: 0905 200 500
Fax:
E-mail: Marian.Svondrk@statistics.sk

Kontaktná osoba HP:
Jozef Gyulaffy
E-mail: jozef.gyulaffy@hp.com

Platnosť cenovej ponuky je 90 dní od: 29.11.2008

Kontaktné miesta pre podporu:

- www.itrc.hp.com
- HOT LINE - podpora 8:00-17:00 : + 421 2 5752 5752
- HOT LINE - podpora 17:00-8:00 : 0905 707 474

Majte prosím pripravené Vaše SA ID a číslo produktu a/alebo sériové číslo, kvôli urýchleniu vybavenia Vašej požiadavky.

Identifikačné číslo systému:	SA ID	Doba platnosti od:	do:	Popis	Cena/EUR
SUSR-OV-DP-01	101279057720	01.04.2009	31.03.2010	Dataprotector	3 178,32
SUSR-OV-DP-02	101505675099	01.04.2009	31.03.2010	Dataprotector	2 453,04
Celková cena za Statistický Úrad DP					5 631,36
AS4100-AY64218408	101145490085	01.04.2009	31.03.2010	Bratislava	16 543,08
DS20E-AY03705700	101145524306	01.04.2009	31.03.2010	Bratislava	5 366,82
DS20E-AY03705710	101145524246	01.04.2009	31.03.2010	Banska Bystrica	158,88
DS20E-AY03803139	101145538662	01.04.2009	31.03.2010	Trnava	158,88
DS20E-AY03803141	101145536077	01.04.2009	31.03.2010	Trencin	158,88
DS20E-AY03803143	101145524536	01.04.2009	31.03.2010	Kosice	158,88
DS20E-AY03803159	101145535824	01.04.2009	31.03.2010	Presov	158,88
DS20E-AY03812928	101145535764	01.04.2009	31.03.2010	Nitra	158,88
DS20E-AY03812930	101145515833	01.04.2009	31.03.2010	Bratislava	4 997,04
DS20E-AY03812943	101145538722	01.04.2009	31.03.2010	Zilina	158,88
DS20E-AY21206416	101201008872	01.04.2009	31.03.2010	Bratislava	5 899,77
EMA12K-8A0ADFD1D00E	101145224811	01.04.2009	31.03.2010	Bratislava	20 904,48
EVA3K-GB804154WE	101416814807	01.04.2009	31.03.2010	Eva3000	6 753,00
GS160-AY03511230	101145470964	01.04.2009	31.03.2010	Bratislava	33 221,64
SUSR-SMS	101173689221	01.04.2009	31.03.2010	SMS v rozsahu 80 hodin rocne	8 535,72

Ceny za služby budú faktúrované štvrtročne vopred.

Servisná zmluva - prehľad



Identifikačné číslo zmluvy CT-31054 1C
Cenová ponuka

Adresa odberateľa
Statistický úrad SR
Mileticova 3

824 67 Bratislava

Adresa Hewlett-Packard
Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.
Galvaniho 7

820 02 Bratislava

Identifikačné číslo systému:	Úroveň služieb	Doba platnosti	Popis	Cena/EUR
	Popis služby	od:	do:	

Celková cena za Stat Urad Equipment	103 333,71
-------------------------------------	------------

Celková cena za kontrakt Statisticky Urad	108 965,07
---	------------

Ceny za služby budú faktúrované štvrťročne vopred.

pis servisovaných produktov

Identifikačné číslo zmluvy CT-31054 1C
Oficiálna cenová ponuka

Vaša objednávka: RENEWAL

SA ID: 1012 7905 7720

Identifikačné číslo systému: SUSR-OV-DP-01

Dataprotector

Číslo dokumentu HP 23117472

Adresa miesta inštalácie:

Statistický úrad SR
Mileticova 3

824 67 Bratislava

Adresa pre zasielanie SW

Statistický úrad SR
Mileticova 3

824 67 Bratislava

Kontaktná osoba pre HW:

Marian Svondrk
Tel.: 0905 200 500
Fax:

Kontaktná osoba pre SW

Marian Svondrk
Tel.: 0905 200 500
Fax:

Platnosť cenovej ponuky je od do
Doba platnosti od: 01.04.2009 do: 31.03.2010

Kontaktné miesta pre podporu:
- www.itrc.hp.com

Produktové číslo cena/EUR	Popis	Sériové číslo	Doba platnosti	Množstvo	Mesačná
HA106AC	HP Software Support				
*** Software ***					
	HP Software Technical Unlimited Support				
	SW Technical Support				
	SW Electronic Support				
	Std Office Hrs Std Office Days				
	Standard Response				
B6961AA	HP Data Prot Start Pk Windows DVD & LTU			1	12,31
B6953AA	HP Data Prot One Drv UNIX/NAS/SAN LTU			1	44,69
B6955BA	HP Data Prot On-line Backup for UNIX LTU			1	66,66
B6965BA	HP Data Prot On-line Backup Windows LTU			1	12,87
	SW podpora medzisúčt				136,53
	Zľavy				-4,10
	Celkom				132,43
	HP Software Updates Service				
	License to Use & SW Updates				
	HP Recommended SW Upd Method				
	HP Recommended Doc Upd Method				
B6961AA	HP Data Prot Start Pk Windows DVD & LTU			1	12,31
B6953AA	HP Data Prot One Drv UNIX/NAS/SAN LTU			1	44,69
B6955BA	HP Data Prot On-line Backup for UNIX LTU			1	66,66
B6965BA	HP Data Prot On-line Backup Windows LTU			1	12,87
	SW podpora medzisúčt				136,53
	Zľavy				-4,10
	Celkom				132,43

Ceny za služby budú faktúrované štvrtročne vopred.

Dátum vystavenia 23.03.2009

Obch. register Okr. súdu BA I., Oddiel: Sro, Vložka číslo: 21438/B

Toto nie je faktúra, ceny sú uvedené bez DPH

Strana 3 / 35

Identifikačné číslo zmluvy CT-31054 1C
Hlavná cenová ponuka
číslo objednávka: RENEWAL

SA ID: 1012 7905 7720
Identifikačné číslo systému: SUSR-OV-DP-01
Dataprotector
Číslo dokumentu HP 23117472

Produktové číslo cena/EUR	Popis	Sériové číslo	Doba platnosti	Množstvo	Mesačná
------------------------------	-------	---------------	----------------	----------	---------

Zľava
Special Neg ItmDisc% -3%

SW podpora celkom	273,06
Zľava celkom	-8,20
Zmluva celkom	264,86

Ceny za služby budú faktúrované štvrtročne vopred.

Popis servisovaných produktov

Identifikačné číslo zmluvy CT-31054 1C
Oficiálna cenová ponuka

Vaša objednávka: RENEWAL

Adresa miesta inštalácie:

Statistický úrad SR
Mileticova 3

824 67 Bratislava

Kontaktná osoba pre HW:

Marian Svondrk
Tel.: 0905 200 500
Fax:

Platnosť cenovej ponuky je od do
Doba platnosti od: 01.04.2009 do: 31.03.2010

Kontaktné miesta pre podporu:
- www.itrc.hp.com

SA ID: 1015 0567 5099

Identifikačné číslo systému: SUSR-OV-DP-02

Dataprotector

Číslo dokumentu HP 23117511

Adresa pre zasielanie SW

Statistický úrad SR
Mileticova 3

824 67 Bratislava

Kontaktná osoba pre SW

Marian Svondrk
Tel.: 0905 200 500
Fax:

Produktové číslo cena/EUR	Popis	Sériové číslo	Doba platnosti	Množstvo	Mesačná
HA106AC	HP Software Support				
*** Software ***					
	HP Software Technical Unlimited Support SW Technical Support SW Electronic Support Std Office Hrs Std Office Days Standard Response				
B6965BA	HP Data Prot On-line Backup Windows LTU			2	25,74
BA153BA	HP Data Prot Opn File Bkup 10-Srvrs LTU			1	79,64
			SW podpora medzisúčet		105,38
			Zľavy		-3,17
			Celkom		102,21
	HP Software Updates Service License to Use & SW Updates HP Recommended SW Upd Method HP Recommended Doc Upd Method				
B6965BA	HP Data Prot On-line Backup Windows LTU			2	25,74
BA153BA	HP Data Prot Opn File Bkup 10-Srvrs LTU			1	79,64
			SW podpora medzisúčet		105,38
			Zľavy		-3,17
			Celkom		102,21
Zľava					
Special Neg ItmDisc%	-3%				

Ceny za služby budú faktúrované štvrťročne vopred.

Dátum vystavenia 23.03.2009

Obch. register Okr. súdu BA I., Oddiel: Sro, Vložka číslo: 21438/B

Toto nie je faktúra, ceny sú uvedené bez DPH.

Strana 5 / 35

Identifikačné číslo zmluvy CT-31054 IC
Iciciálna cenová ponuka

Vaša objednávka: RENEWAL

SA ID: 1015 0567 5099

Identifikačné číslo systému: SUSR-OV-DP-02

Dataprotector

Číslo dokumentu HP 23117511

Produktové číslo cena/EUR	Popis	Sériové číslo	Doba platnosti	Množstvo	Mesačná
------------------------------	-------	---------------	----------------	----------	---------

	SW podpora celkom				210,76
	Zľava celkom				-6,34
	Zmluva celkom				204,42

Ceny za služby budú faktúrované štvrťročne vopred.

Dátum vystavenia 23.03.2009

Obch. register Okr. súdu BA I., Oddiel: Sro, Vložka číslo: 21438/B

Toto nie je faktúra, ceny sú uvedené bez DPH.

Strana 6 / 35