

**Česká televize**  
IČO: 00027383

a

**HEWLETT-PACKARD s.r.o.**  
IČO: 170 48 851



# **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**č. 1091599 / 2234**

Předmět smlouvy: **HW a SW servis HP – UX 2018**

Cena, případně hodnota: **1.141.399,38 Kč bez DPH**

Datum uzavření: 27 -09- 2018



## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ODBORNÝCH SLUŽEB

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“)

### SMLUVNÍ STRANY:

OBJEDNATEL	
<b>ČESKÁ TELEVIZE</b>	
Sídlo:	Kavčí hory, Na Hřebenech II, 1132/4, 140 70 Praha 4
IČ:	00027383
DIČ:	CZ00027383
Zastoupení:	Petr Dvořák, generální ředitel
Bankovní spojení:	Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu:	č. účtu: 1540252/0800
Obchodní rejstřík - zápis:	zřízena zákonem č. 483/1991 Sb., o České televizi, nezapisuje se do obchodního rejstříku
Kontaktní osoba:	[REDAKCE]
Telefon:	[REDAKCE]
E-mail:	[REDAKCE]

POSKYTOVATEL	
Obchodní firma:	<b>HEWLETT-PACKARD s.r.o.</b>
Sídlo:	Za Brumlovkou 1559/5, 140 00 Praha 4 - Michle
IČ:	170 48 851
DIČ:	CZ17048851
Zastoupení:	Ing. Jan Kameníček, jednatel společnosti
Bankovní spojení:	Československá obchodní banka a.s., pobočka Praha 1
Číslo účtu:	722 513/0300
Obchodní rejstřík - zápis:	zapsána v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 1974
Datum zápisu:	30. dubna 1991
Kontaktní osoba:	[REDAKCE]
Telefon:	[REDAKCE]
Fax:	x/
E-mail:	[REDAKCE]

Tato smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky s názvem „HW a SW servis HP – UX 2018“. Tato smlouva se uzavírá na základě Zadávací dokumentace objednatele jako zadavatele ze dne 10. 09. 2018 a v souladu s nabídkou poskytovatele ze dne 13. 09. 2018.

Tato Smlouva o poskytování odborných služeb (dále jen „Smlouva“), uzavřená mezi výše uvedenými smluvními stranami, upravuje jejich vzájemná práva a povinnosti v rámci smluvního vztahu a stanoví podmínky a rozsah poskytování odborných služeb, které byly smluvními stranami sjednány.



Shora uvedené smluvní strany uzavřely dnešního dne, měsíce a roku Smlouvu v tomto znění:

### 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli za sjednaných podmínek technickou podporu v oblasti hardware a software v souladu s touto Smlouvou vč. Přílohy č. 1 této Smlouvy, a dále závazek Objednatele poskytnout k tomu potřebnou součinnost a zaplatit za řádně poskytnuté služby sjednanou cenu.

Poskytovatel i Objednatel tímto prohlašují, že mají potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností podle této Smlouvy.

### 2. ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- a) Technická podpora, popř. další služby zajišťované Poskytovatelem dle této Smlouvy budou poskytovány pouze na Produkty, jejichž HW a SW konfigurace je uvedena v Příloze č. 1 – Popis servisních služeb (dále též „Produkty“). Z důvodu jednoznačnosti mohou být konfigurace uváděny v anglickém jazyce.
- b) Objednatel se zavazuje provozovat Produkty v souladu s technickými podmínkami výrobce či Poskytovatele, dle příslušných uživatelských příruček a platných technických norem.
- c) V rámci této Smlouvy není Poskytovatel povinen poskytovat služby na takové výrobky, na kterých Objednatel provedl změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.
- d) Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny
- e) Objednatel zcela zodpovídá za slučitelnost jiných výrobků, které nejsou v této Smlouvě, popř. v jejich přílohách zahrnuty, s Produkty které jsou zde vyjmenovány.
- f) V rámci této Smlouvy není Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami, poruchami výměnných médií pro uložení dat nebo následkem vyšší moci.

### 3. MÍSTO PLNĚNÍ

- a) Místem plnění je sídlo objednatele, tj. areál CT v Praze na Kavčích horách.
- b) HW oprava bude provedena a předána v místě plnění v kvalitě odpovídající podmínkám této Smlouvy, jejích příloh a na základě protokolu odsouhlaseného Objednatelem. Media se SW doplňky, případně i příslušná dokumentace, budou doručena objednateli do místa plnění. Objednatel se zavazuje umožnit pracovníkům Poskytovatele provedení požadovaných služeb v místě plnění dle tohoto článku Smlouvy.

### 4. KVALITA, ZÁRUKY A NÁHRADA ŠKODY

- a) Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW výrobky ve shodě s dokumentací dodávanou výrobcem. Poskytovatel se zavazuje provádět služby v kvalitě, odpovídající účelu Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
- b) Poskytovatel odpovídá za závady na HW produktu, způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
- c) Pokud Poskytovatel neodborným zásahem způsobí poruchu na stávajícím SW systému nebo sub-systému, je povinen tyto SW části uvést do původního provozního stavu.
- d) Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, která mu vznikla zaviněným porušením povinností Poskytovatele z předmětného závazkového vztahu. Náhrada škody, kterou bude povinen Poskytovatel takto poskytnout, se omezuje na náhradu škody mimo ušlého zisku, zvýšených nákladů v důsledku škodní události a ztráty dat, a to do maximální celkové výše odpovídající ekvivalentu 300.000,-USD v Kč dle kurzu ČNB vyhlášeného v den vzniku škody.
- e) Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpoždění plnění svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (vyšší moc), jejíž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.
- f) Poskytovatel není odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele. Za obnovu dat je odpovědný vždy Objednatel.
- g) Záruční doba na opravy je poskytována v rozsahu tří měsíců od okamžiku ukončení opravy. Tato záruční doba platí i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- h) Nároky Objednatele ze záruky a z vad plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou řešeny v souladu s občanským zákoníkem.



i) Poskytovatel prohlašuje, že SW poskytovaný objednateli dle této Smlouvy je prost jakýchkoli autorskoprávních nároků třetích osob, popř. že byly tyto nároky řádně vypořádány.

#### 5. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- a) Objednatel zajistí Poskytovateli přístup k Produktům, jakož i k dalším souvisejícím zařízením a paměťovým médiím, a to v rozsahu nutném pro poskytování technické podpory, popř. dalších služeb.
- b) Objednatel má povinnost neprodleně písemně oznámit Poskytovateli jakékoliv zamýšlené stěhování hardwarového zařízení s výjimkou přemístění běžně přenosného zařízení v rámci téhož objektu. Na základě takového oznámení je Poskytovatel povinen objednateli sdělit nutná opatření a podmínky, za kterých lze přestěhování dotčeného zařízení uskutečnit.
- c) Objednatel je povinen provádět veškerý uživatelský servis Produktů dle poskytnutých příruček a platné dokumentace výrobce, popř. podle instrukcí Poskytovatele. Objednatel nesmí provádět na Produktech žádné úpravy anebo opravy, které nejsou v souladu s uživatelskou nebo jinou technickou dokumentací výrobce každého příslušného Produktu.
- d) Softwarový Produkt musí být používán v systému splňujícím minimální požadavky výrobce vymezené v příslušném popisu programového Produktu, nebo v jiné obdobné technické dokumentaci.
- e) Objednatel je odpovědný za aktualizaci záložních kopií veškerého provozovaného systémového software tak, aby byly okamžitě přístupné a použitelné v případě potřeby v rámci poskytování technické podpory. Je výhradní povinností objednatele zajistit, aby v rámci poskytování služeb nedošlo ke ztrátě dat. Poskytovatel pouze upozorňuje objednatele na nezbytnost zálohování všech svých datových souborů v časových intervalech, které minimalizují ztrátu dat.
- f) Pokud při servisním zásahu v rámci poskytování služeb dojde k výměně nebo náhradě vadného komponentu, dodaný nový komponent nahrazující vadný komponent přejde z vlastnictví Poskytovatele do vlastnictví Objednatele jeho předáním Objednateli, respektive instalací komponentu v sídle Objednatele.
- g) Poskytovatel uděluje Objednateli nevýhradní neomezenou licenci na užívání veškeré dodané dokumentace, na veškerý vývoj nebo výsledky činnosti, které vzejdou z jeho služeb poskytnutých Objednateli, a to na dobu jejich autorsko-právní ochrany. Odměna za takovou licenci je pak zahrnuta v ceně dle čl. 6 Smlouvy.

#### 6. CENA

- a) Cena za poskytování technické podpory a další služby specifikované v této smlouvě je stanovena dohodou stran v platné Příloze č. 2 – Jednotková cena.
- b) Cena technické podpory pro oblast HW a SW je stanovena vždy na období jednoho měsíce.
- c) Cena technické podpory pro oblast HW v sobě zahrnuje cestovní náklady a pracovní čas pracovníků Poskytovatele, cenu náhradních dílů a materiálu nespoteřebního charakteru.
- d) Cena technické podpory pro oblast SW zahrnuje veškeré náklady na služby specifikované v Příloze č. 1.
- e) Všechny uvedené ceny jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty a jsou odvozeny z platného ceníku služeb Poskytovatele. K ceně bude připočítána DPH v zákonem stanovené výši. Objednatel neposkytuje zálohy.

#### 7. PLATEBNÍ A FAKTURACNÍ PODMÍNKY

- a) Cena za technickou podporu a poskytnuté služby bude Objednateli fakturována na základě rozpisu plateb uvedeného v platné Příloze č. 3 – Platební kalendář. Adresa pro zasílání daňových dokladů je uvedena níže.
- b) Objednatel se zavazuje zaplatit cenu v rozsahu stanoveném touto Smlouvou a jejími Přílohami. Úhrada za poskytnutá plnění bude provedena vždy na základě faktury splňující náležitosti daňového dokladu (číslo smlouvy a ostatní pro fakturaci stanovené údaje dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a dle § 435 občanského zákoníku. Nebude-li daňový doklad (faktura) obsahovat shora uvedené náležitosti a nebude-li odpovídat sjednané výši, je Objednatel oprávněn fakturu neprodleně vrátit Poskytovateli k opravě s tím, že lhůta splatnosti počne běžet znovu od doručení opravené faktury Objednateli. Na vrácené faktuře vyznačí Objednatel důvod vrácení. Faktury zaplatí Objednatel bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený na faktuře.
- c) Příslušné daňové doklady budou Poskytovatelem zasílány na níže uvedenou adresu Objednatele, popř. na jinou adresu poskytnutou písemně k tomuto účelu Objednatelem.
- d) Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje poslední den příslušného měsíce. Daňový doklad bude vystaven nejpozději do 15 dnů od tohoto dne.
- e) Splatnost daňových dokladů dle této Smlouvy je stanovena v délce 30 (třicet) dnů od data jejich doručení Objednateli. Faktura- daňový doklad se považuje za uhrazený dnem připsání fakturované částky na účet Poskytovatele.
- f) Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této smlouvy nerozhodl, že je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH.



Poskytovatel se zavazuje uvést v této smlouvě a zejména na každém daňovém dokladu vystaveném dle této smlouvy pro úhradu plnění pouze bankovní účet, který správce daně v souladu se zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zveřejnil způsobem umožňujícím dálkový přístup (Oznámený účet). Bude-li na daňovém dokladu uveden jiný než Oznámený účet, Objednatel je oprávněn poukázat příslušnou platbu na kterýkoli Oznámený účet Poskytovatele. Úhrada platby na kterýkoli Oznámený účet (tj. účet odlišný od účtu uvedeného na daňovém dokladu) je smluvními stranami považována za řádnou úhradu plnění dle smlouvy.

Sjednává se, že bude-li Poskytovatel zasílat nebo v průběhu účinnosti této smlouvy využije možnosti zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou, je povinen je zasílat v PDF formátu ze své e-mailové adresy na e-mailovou adresu Objednatele dle místa plnění na adresy:

- [faktury@ceskatelevize.cz](mailto:faktury@ceskatelevize.cz) pro místo plnění Česká televize Praha, Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4, Praha 4 PSČ: 140 70;

Za den doručení faktury (daňového dokladu) Objednateli se považuje den doručení na jeho e-mailovou adresu, což je zároveň považováno za souhlas s využitím této formy komunikace. Stejný způsob elektronického doručení se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedeny údaje a také v případě zasilání opravných daňových dokladů.

V případech, kdy může Kupujícímu vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je Kupující bez dalšího oprávněn odvést za Prodávajícího DPH z fakturované ceny plnění přímo příslušnému správci daně ve smyslu zákona o DPH (tj. na účet správce daně). Tímto postupem zanikne Kupujícímu její smluvní závazek zaplatit Prodávajícímu částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude Kupující informovat Prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.

#### 8. SANKCE

- a) V případě, že Poskytovatel z důvodů, které nejsou mimo jeho kontrolu, nezačne s opravou nebo jinak nebude reagovat na požadavek Objednatele na opravu v časovém intervalu, který byl touto Smlouvou sjednán, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,2% z ceny za příslušnou službu dle Přílohy č. 2 za každý započatý den prodlení, maximálně však částku, která odpovídá ceně příslušné služby dle Přílohy č. 2 za měsíc, kdy poprvé došlo k prodlení. Součet všech smluvních pokut dle této smlouvy je limitován 10% z celkové ceny plnění.
- b) V případě nedodržení termínu splatnosti faktury může Poskytovatel účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení.
- c) Nedotčena zůstávají práva smluvních stran na náhradu škody nad rámec smluvní pokuty a odstoupení od smlouvy podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

#### 9. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- a) Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou na 1 rok tj. na období od **1. 10. 2018 do 30. 9. 2019**. Doba začátku poskytování služeb pro jednotlivá zařízení je specifikována v Příloze č. 1 smlouvy.
- b) Smlouva může být vypovězena kteroukoliv ze smluvních stran bez udání důvodu s výpovědní lhůtou v délce 1 kalendářního měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- c) Přílohy obsahující obecné informace o smluvních stranách, identifikační údaje a adresy pro zasilání daňových dokladů jsou obě smluvní strany povinny aktualizovat bez dalšího. Při změně takového údaje bude dotčená smluvní strana neprodleně informovat druhou smluvní stranu, a to písemnou formou ve lhůtě 3 dnů.
- d) Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany. Účinnosti pak tato Smlouva nabývá dnem jejího uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, přičemž doba plnění je uvedena v čl. 9 odst. a) Smlouvy.

#### 10. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- a) Každá ze stran se zavazuje chránit před vyjádřením důvěrné informace druhé smluvní strany a věnuje jim tutéž péči, s jakou chrání vlastní důvěrné informace podobného charakteru.
- b) Za důvěrné dle předchozích bodů se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, dále ty které měla smluvní strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy či byla vyvinuta nebo zákonně získána od třetí strany bez omezení jejího šíření.
- c) Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinen postupovat podle § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění; z toho důvodu smluvní strany výslovně konstatují, že uveřejnění informací dle uvedeného zákona není porušením smlouvy.



## 11. OBECNÁ USTANOVENÍ

- a) Vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou touto Smlouvou výslovně upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- b) Veškerá sdělení smluvních stran se budou provádět písemně s doručením na příslušnou z výše uvedených adres, nebo na adresy které po písemném oznámení jednou nebo druhou smluvní stranou nahradí adresy shora uvedené.
- c) Poskytovatel se zavazuje, že jeho pracovníci, popř. pracovníci jeho poddodavatelů, se při činnostech vykonávaných u Objednatele podrobí režimovým i jiným opatřením, stanoveným pro pracoviště Objednatele, pokud s nimi Objednatel Poskytovatele řádně seznámil.
- d) Poskytovatel se rovněž zavazuje, že veškeré materiály poskytnuté Objednatelem k plnění dle této Smlouvy při jejím ukončení vrátí, případně prokáže jejich zničení či spotřebování.
- e) Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud Objednatel neplní své závazky vyplývající z jakékoliv uzavřené smlouvy s Poskytovatelem a pokud na takové přerušování Objednatele předem upozorní.
- f) Tato smlouva je vyhotovena ve 5 (pěti) stejnopisech, z nichž 3 (tři) stejnopisy obdrží Objednatel a 2 (dva) stejnopisy obdrží Poskytovatel.
- g) Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou řešeny nejprve smírně. Smluvní strany se dohodly ve smyslu ust. § 89a o.s.ř., že v případě řešení sporů soudní cestou bude místně příslušným soudem Obvodní soud pro Prahu 4, popřípadě Městský soud v Praze. Pro zamezení jakýchkoli pochyb smluvní strany konstatují, že pro řešení sporů sjednávají výlučnou jurisdikci českých soudů.
- h) Objednatel ani Poskytovatel nemohou postoupit nebo převést jakákoli práva, povinnosti nebo závazky vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany.
- i) S výjimkou toho jak stanovuje zákon, materiály označené "Copyright, Hewlett-Packard, All rights are reserved, apod." nesmějí být jakýmkoli způsobem kopirovány nebo překládány do jiného jazyka bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a) V případě, že se ke kterémukoli ustanovení této Smlouvy či k jeho části podle Občanského zákoníku jako ke zdánlivému právnímu jednání nepřihlíží, nebo že kterékoli ustanovení této Smlouvy či jeho část je nebo se stane neplatným, neúčinným a/nebo nevymahatelným, oddělí se v příslušném rozsahu od ostatních ujednání této Smlouvy a nebude mít žádný vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové zdánlivé, nebo neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této Smlouvy zůstal zachován.
- b) Smluvní strany se dohodly, že § 577 Občanského zákoníku se nepoužije. Určení množství, časového, územního nebo jiného rozsahu v této smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn do smlouvy jakkoli zasahovat.
- c) Dle § 1765 Občanského zákoníku na sebe Poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením Smlouvy Poskytovatel zvážil plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a je si plně vědom okolností Smlouvy. Tuto smlouvu tedy nelze měnit rozhodnutím soudu.
- d) Veškerá oznámení podle této Smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, faxu nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- e) Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními této Smlouvy ani před ustanoveními zákona.
- f) Smluvní strany se dohodly, že smluvním jazykem je jazyk český, a že v českém jazyce bude probíhat veškerá komunikace ve všech věcech týkající se této smlouvy.
- g) Poskytovatel se zavazuje, že při plnění předmětu smlouvy pro objednatel neumožní výkon nelegální práce vymezené v ust. § 5 písm. e) zákona o zaměstnanosti.
- h) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její Přílohy, jejichž ustanovení se použijí v rozsahu, jenž neodporuje ustanovením shora uvedeným v samotném textu Smlouvy.
- i) Závaznost dokumentů: 1) Smlouva, včetně Příloh 1 - 3, 2) Zadávací dokumentace (výzva), 3) Příloha č. 4 Smlouvy - Smluvní podmínky pro zákazníka.
- j) Veškeré změny nebo dodatky k této Smlouvě musí být učiněny písemně, po dohodě obou smluvních stran, formou číslovaných dodatků.
- k) Smluvní strany berou na vědomí, že Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.



l) Smluvní strany berou na vědomí, že v souladu s ustanovením § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, budou Smlouva a další skutečnosti dle uvedeného ustanovení uveřejněny na profilu zadavatele.

m) Smluvní strany prohlašují, že vymezení předmětu Smlouvy a ceny, případně hodnoty předmětu Smlouvy na titulní straně této Smlouvy nemá normativní význam a uvádí se zde pouze pro účely provedení uveřejnění této Smlouvy v registru smluv.

n) Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy plní veškeré povinnosti vyplývající ze zákona č. 348/2005 Sb., o rozhlasových a televizních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRTVP“), zejména § 7 a 9 ZRTVP, a zavazuje se tyto povinnosti plnit po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli (ČT) na vyžádání součinnost a informace k prokázání plnění povinností podle tohoto odstavce, a to zejména sdělením variabilního symbolu nebo jiného identifikátoru, pod nímž Poskytovatel hradí televizní poplatek či uvedením zákonného důvodu osvobození od úhrady televizního poplatku.

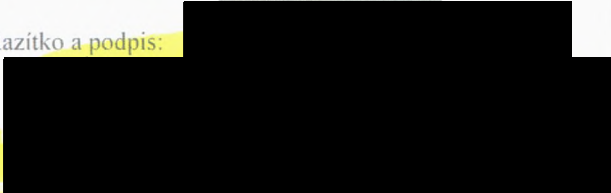

**PŘÍLOHY:**

Příloha č. 1 – Popis servisních služeb

Příloha č. 2 – Jednotková cena

Příloha č. 3 – Platební kalendář

Příloha č. 4 – Smluvní podmínky pro zákazníka společnosti

Datum: 27-09-2018	Datum: 24.9.2018
Objednatel: ČESKÁ TELEVIZE	Poskytovatel: HEWLETT-PACKARD s.r.o
Osoba oprávněná k podpisu: Petr Dvořák, generální ředitel	Osoba oprávněná k podpisu: Ing. Jan Kameníček, jednatel
Razítko a podpis:	Razítko a podpis:
	 

## Příloha č. 1 Smlouvy - Popis servisních služeb

### ROZPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

System handle	Product/serial number	Description	Start day	End day	Month	Support	
CZ-C314-50	CZ3117E24C	HP BLc7000 BCS	01.10.2018	30.09.2019	12	HA111AC	NBD
	CZ3117E24H	HP Integrity BL860c i2 Server Blade	01.10.2018	30.09.2019	12	HA111AC	NBD
	SGH11344FT	HP BL8x0c i2 Itanium 9320 4c Proc Kit	01.10.2018	30.09.2019	12	HA111AC	NBD
	SGH11344FS	HP BL8x0c i2 Itanium 9320 4c Proc Kit	01.10.2018	30.09.2019	12	HA111AC	NBD
CZ-C314-55	C6N33AAE	HP Insight Control Encl Bundle 16 E-LTU	01.10.2018	30.09.2019	12	H7J34AC	NBD
CZ-C314-57	SGA2470007	HP P6550 EVA Dual Controller FC Array	01.10.2018	30.09.2019	12	HA111AC	NBD
CZ-C314-58	641016-B21	6x HP BL460c Gen8	01.10.2018	30.09.2019	12	H7J34AC	NBD
CZ-C314-59	641016-B21	10x HP BL460c Gen8	01.10.2018	30.09.2019	12	H7J34AC	NBD
CZ-C2222-134	CZ3345T3N3	HP P6550 EVA Dual Controller FC Array	01.03.2019	30.09.2019	7		NBD



Příloha č. 3 Smlouvy

**Platební kalendář k 12.09.2018**

Identifikační číslo smlouvy: L8C314 C

číslo skupiny: 40521791

Platnost od: 01.10.2018 do: 30.09.2019

Identifikační číslo systému	01.10.2018 31.10.2018	01.11.2018 30.11.2018	01.12.2018 31.12.2018	01.01.2019 31.01.2019	01.02.2019 28.02.2019	01.03.2019 31.03.2019	01.04.2019 30.04.2019	01.05.2019 31.05.2019	01.06.2019 30.06.2019	01.07.2019 31.07.2019	01.08.2019 31.08.2019	01.09.2019 30.09.2019
CZ-C2222-134						43.551,20	43.551,20	43.551,20	43.551,20	43.551,20	43.551,20	43.551,20
CZ-C314-55	1.529,60	1.529,60	1.529,60	1.529,60	1.529,60	1.529,60	1.529,60	1.529,60	1.529,60	1.529,60	1.529,60	1.529,60
CZ-C314-57	33.048,80	43.545,84	45.160,80	45.160,80	45.160,80	45.160,80	45.160,80	45.160,80	45.160,80	45.160,80	47.703,94	48.095,20
CZ-C314-58	4.862,40	4.862,40	4.862,40	4.862,40	4.862,40	4.862,40	4.862,40	4.862,40	4.862,40	4.862,40	4.862,40	4.862,40
CZ-C314-59	8.104,00	8.104,00	8.104,00	8.104,00	8.104,00	8.104,00	8.104,00	8.104,00	8.104,00	8.104,00	8.104,00	8.104,00
CZ-C314-50	10.742,40	10.742,40	10.742,40	10.742,40	10.742,40	10.742,40	10.742,40	10.742,40	10.742,40	10.742,40	10.742,40	10.742,40
Mezisoučet:	<b>58.287,20</b>	<b>68.784,24</b>	<b>70.399,20</b>	<b>70.399,20</b>	<b>70.399,20</b>	<b>113.950,40</b>	<b>113.950,40</b>	<b>113.950,40</b>	<b>113.950,40</b>	<b>113.950,40</b>	<b>116.493,54</b>	<b>116.884,80</b>
<b>Celkem:</b>												
#ESKÁ TELEVIZE	58.287,20	68.784,24	70.399,20	70.399,20	70.399,20	113.950,40	113.950,40	113.950,40	113.950,40	113.950,40	116.493,54	116.884,80

Datum vystavení 12.09.2018

Strana 18 / 18

## Příloha č. 4 - Smluvní podmínky pro zákazníka společnosti Hewlett-Packard

### SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZÁKAZNÍKA SPOLEČNOSTI HPE (Podpora)

- 1.** Smluvní strany. Tyto podmínky představují smlouvu ("smlouva"), která upravuje nákup služeb od subjektu společnosti Hewlett Packard Enterprise uvedeného níže v oddíle s podpisem ("HPE") níže uvedeným subjektem zákazníka ("zákazník").
- 2. Objednávky.** "Objednávka" znamená přijatou objednávku včetně případných podpůrných materiálů, které strany připojí v příloze nebo na ně uvedou odkaz ("podpůrný materiál"). Podpůrné materiály mohou zahrnovat (např.) seznamy podporovaných výrobků, specifikace hardwaru nebo softwaru, popisy standardních nebo sjednaných služeb, datové tabulky a jejich přílohy a specifikace prací (SP), vydané záruky a smlouvy o poskytování služeb, a mohou být zákazníkovi zpřístupněny v tištěné verzi nebo na příslušné internetové stránce společnosti HPE.
- 3. Rozsah a podání Objednávky.** Tyto podmínky mohou být zákazníkem využity pro účely samostatné Objednávky nebo jako rámec pro podání vícečetných Objednávek. Kromě toho mohou být tyto podmínky globálně použity "přidruženými společnostmi" stran, tzn. veškerými subjekty, které jsou ovládány dotčenou stranou, které jí ovládají nebo které ve spojení s jinými ovládá. Strany mohou potvrdit svůj souhlas s těmito podmínkami připojením svého podpisu na místě vyznačeném na konci tohoto dokumentu nebo nebo vystavením objednávky na plnění podle HPE nabídky odvolávající se na tyto Podmínky. Přidružené strany se budou zapojovat do této smlouvy podle těchto podmínek podáváním svým Objednávek, které budou specifikovat dodání služby ve stejném státě, ve kterém přidružená společnost HPE přijímá Objednávku, a budou odkazovat na tyto podmínky a specifikovat jakékoli dodatečné podmínky nebo dodatky za účelem zajištění souladu s místními zákony nebo obchodními zvyklostmi.
- 4. Ujednání Objednávky.** Zákazník může podávat Objednávky společnosti HPE prostřednictvím našich webových stránek nebo portálu určeného pro zákazníky, nebo je zasílat poštou, faxem nebo e-mailem. Je-li to vhodné, Objednávky budou uvádět datum dodání. Pokud zákazník prodlouží datum dodání služby na základě stávající Objednávky o více než devadesát (90) dní, tato Objednávka bude považována za novou Objednávku.
- 5. Ceny a poplatky.** Platné ceny budou stanoveny v písemné nabídce společnosti HPE a v případě neexistence této písemné nabídky budou platit ceny uvedené na internetových stránkách, zákaznickém portálu nebo v ceníku zveřejněném společností HPE v době podání Objednávky společnosti HPE. Ceny nezahrnují daně, odvody a poplatky (včetně instalace, přepravy a manipulace), ledaže by bylo výslovně uvedeno jinak. Je-li ze zákona vyžadována srážková daň, prosíme vás, abyste kontaktovali zástupce společnosti HPE pro Objednávky a projednali s ním příslušný postup.
- 6. Faktury a placení.** Zákazník souhlasí s tím, že uhradí veškeré fakturované částky do třiceti (30) dní ode dne vystavení faktury společností HPE. Společnost HPE může pozastavit nebo zrušit plnění vyřizovaných Objednávek nebo služeb v případě, že je zákazník v prodlení s úhradou plateb.
- 7. Služby podpory.** Služby podpory společnosti HPE budou popsány v platném podpůrném materiálu, který bude obsahovat popis nabídky společnosti HPE, požadavky týkající se způsobilosti, servisní omezení a povinnosti zákazníka, jakož i podporované systémy zákazníka.
- 8. Způsobilost.** Služby, podpora a povinnost poskytovat záruku společností HPE se nebudou vztahovat na nároky vyplývající z:
  1. Nesprávného užití, přípravy pracoviště nebo podmínek pracoviště či prostředí nebo jiného nedodržení platného podpůrného materiálu;
  2. úprav nebo nesprávné údržby systému nebo neprovedení kalibrace společností HPE nebo kalibrace schválené společností HPE;
  3. závad nebo funkčních omezení jakéhokoliv softwaru nedodaného společností HPE nebo výrobku majícího vliv na systémy, u kterých je poskytována podpora nebo služby společnosti HPE;
  4. malware (např. virus, červ atd.) neuvedeným společností HPE; nebo
  5. poškození v důsledku nesprávného zacházení, nedbalosti, nehody, poškození ohněm nebo vodou, poruchy elektrického proudu, přepravy prováděné zákazníkem nebo jiné příčiny mimo kontrolu společnosti HPE.
- 9. Součinnost.** Schopnost společnosti HPE dodávat služby bude záviset na přiměřené a včasné součinnosti zákazníka a na správnosti a úplnosti veškerých údajů obdržených od zákazníka, které jsou potřebné pro dodání služeb.
- 10. Požadavky na změny.** Každá strana souhlasí s tím, že jmenuje svého zástupce pro účely projektu, který bude sloužit jako hlavní kontaktní osoba pro účely řízení dodávky služeb a projednání veškerých případně vzniklých záležitostí. Požadavky na změnu rozsahu služeb nebo dodávek budou vyžadovat změnu Objednávky podepsanou oběma stranami.
- 11. Provádění služeb.** Při poskytování služeb budou dodržovány obecně uznávané obchodní zvyklosti a standardy. Zákazník souhlasí s tím, že bude neprodleně informovat o jakýchkoli problémech týkajících se služeb a HPE poskytne znovu všechny služby, které těmto standardům neodpovídají.

- 12. Práva k duševnímu vlastnictví.** Na základě této smlouvy nedochází k převodu vlastnického práva k jakémukoliv duševnímu vlastnictví. Zákazník uděluje společnosti HPE nevýhradní, celosvětové a bezplatné právo a licenci k veškerému duševnímu vlastnictví, které společnost HPE a jí pověřené osoby vyžadují pro účely poskytování objednaných služeb.
- 13. Porušení práv duševního vlastnictví.** Společnost HPE urovná a bude zákazníka chránit před jakýmkoliv nároky souvisejícími s podezřením, že výrobky nebo služby značky HPE dodávané na základě této smlouvy porušují práva duševního vlastnictví třetí strany. Společnost HPE se spoléhá na to, že jí zákazník bude neprodleně informovat o takovémto nároku a že jí poskytne svou součinnost v souvislosti s obhajobou. Společnost HPE může upravit výrobek nebo službu tak, aby nedocházelo k porušování duševních práv a aby tento výrobek nebo služba byly v zásadě shodné s původním výrobkem nebo službou, popř. může zajistit získání příslušné licence. V případě, že tyto alternativy nejsou k dispozici, zákazníkovi bude v prvním roce vyplacena jako náhrada částka zaplacená za dotčený výrobek, popř. po uplynutí tohoto období jeho zůstatková cena, nebo (v případě služeb podpory) zůstatek jakékoliv předem uhrazené částky nebo (v případě odborných služeb) uhrazená částka. Společnost HPE nese odpovědnost za nároky plynoucí z jakéhokoliv neoprávněného používání výrobků nebo služeb.
- 14. Důvěrnost.** S informacemi vyměněnými na základě této smlouvy bude zacházeno jako s důvěrnými, budou-li jako takové označeny nebo pokud by okolnosti jejich prozrazení mohly přiměřeně naznačovat, že by s nimi takto mělo být zacházeno. Důvěrné informace mohou být použity pouze pro účely plnění povinností nebo výkonu práv na základě této smlouvy a sdíleny se zaměstnanci, zástupci nebo dodavateli, kteří s nimi musí být pro tento účel seznámeni. Důvěrné informace budou chráněny s vynaložením přiměřeného stupně péče, aby bylo zabráněno jejich neoprávněnému použití nebo prozrazení po dobu 3 let ode dne převzetí nebo (jedná-li se o delší dobu) po takovou dobu, za kterou informace zůstávají důvěrné. Tyto povinnosti se nevztahují na informace, které: i) byly známy nebo se staly známými přijímající straně bez závazku důvěrnosti; ii) byly nezávisle vyvinuty přijímající stranou; nebo iii) je-li prozrazení vyžadováno zákonem nebo státním úřadem.
- 15. Osobní informace.** Každá strana bude plnit své příslušné závazky, které vznikají na základě platné legislativy upravující ochranu údajů. Společnost HPE nemá v úmyslu při poskytování služeb získat přístup k osobně identifikovatelným informacím ("OII") zákazníka. Pokud společnost HPE získá přístup k zákaznickovým OII uloženým v systému nebo zařízení zákazníka, tento přístup bude pravděpodobně náhodný a správcem těchto OII zůstane i nadále zákazník. Společnost HPE bude využívat jakékoliv OII, ke kterým má přístup, výhradně pro účely dodávky objednaných služeb.
- 16. Dodržování pravidel mezinárodního obchodu.** Služby poskytované na základě těchto podmínek jsou určeny pro interní použití zákazníka a nikoliv pro jejich další komercializaci. Společnost HPE může pozastavit svoje plnění na základě této smlouvy v rozsahu, ve kterém to vyžadují zákony platící pro některou ze stran.
- 17. Limitace náhrady škody.** Nárok Zákazníka na náhradu škody způsobenou v souvislosti s touto Smlouvou, za kterou je společnost HPE zodpovědná bude omezený na povinnost HPE zaplatit přímou škodu (tedy škodu, která je bezprostřední a obvykle očekávaným důsledkem škodní události), a to do výše 1.000.000 USD nebo do výše ceny zaplacené Zákazníkem dle objednávky, podle toho, která částka je vyšší. Zákazník ani HPE nebudou povinni hradit ušlý příjem či zisk, náklady na prostoje, ztrátu nebo poškození dat nebo jakékoliv nepřímé, mimořádné nebo následné škody nebo náklady. Žádná ze smluvních stran neomezuje svou odpovědnost za neoprávněné použití duševního vlastnictví, smrt nebo újmu na zdraví způsobenou úmyslně nebo z nedbalosti, nebo jakoukoliv odpovědnost, která nemůže být vyloučena nebo omezena aplikovatelnými právními předpisy.
- 18. Spory.** V případě, že je zákazník nespokojen s jakýmkoliv službami zakoupenými na základě těchto podmínek a nesouhlasí s řešením navrhovaným společností HPE, strany souhlasí s tím, že tuto záležitost neprodleně předají viceprezidentovi (nebo osobě zastávající obdobou pozici) ve svých příslušných organizacích za účelem smírného řešení, aniž by to narušovalo právo usilovat v pozdější době o právní prostředek nápravy.
- 19. Vyšší moc.** Žádná strana nebude nést odpovědnost za prodlení s plněním nebo za neplnění, ke kterému dojde z důvodů mimo jejich přiměřenou kontrolu, s výjimkou platebních povinností.
- 20. Ukončení.** Kterákoliv ze stran může ukončit tuto smlouvu na základě své písemné výpovědi v případě, že druhá strana neplní jakékoliv zásadní povinnosti a nenapraví toto porušení do přiměřené lhůty poté, co byla písemně upozorněna na toto porušení s uvedením příslušných podrobností. Pokud se některá strana stane platebně neschopnou, neschopnou plnit své závazky při jejich splatnosti, podá žádost o konkurz nebo je na ni vyhlášen konkurz nebo nucená správa nebo rozdělení majetku, druhá strana může ukončit tuto smlouvu a zrušit jakékoliv nesplněné závazky. Veškeré podmínky ve smlouvě, jejichž platnost na základě jejich povahy trvá i po ukončení nebo vypršení této smlouvy, zůstanou v účinnosti do jejich splnění a budou se vztahovat na příslušné právní nástupce a povolené nabyvatele obou stran.
- 21. Obecná ujednání.** Tato smlouva představuje úplné ujednání s ohledem na její předmět a nahrazuje veškerou případně existující předchozí komunikaci nebo ujednání. Změny této smlouvy budou provedeny pouze ve formě písemného dodatku podepsaného oběma stranami. Smlouva se bude řídit zákony státu, ve kterém má sídlo HPE nebo přidružená společnost HPE přijímající Objednávku, přičemž

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

## PŘEHLED DOPLŇUJÍCÍCH ÚDAJŮ

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

### 1. ZPŮSOBILOST K POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

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

### 2. OMEZENÍ PODPORY

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

### 3. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- **Přístup na pracoviště a k výrobku.** Vaší povinností je umožnit společnosti HPE přístup k výrobkům, u kterých je poskytována podpora, a případně odpovídající pracovní prostor a vybavení v rozumné vzdálenosti od výrobků; využívání a přístup k informacím, zákaznickým zdrojům a vybavení přiměřeně označeným společností HPE za potřebné pro účely zajištění servisu výrobků; a další přístupové požadavky uvedené v příslušném přehledu údajů. V případě, že nebude poskytnut takovýto

přístup mající za následek neschopnost společnosti HPE poskytovat podporu, společnost HPE bude oprávněna účtovat vám za telefonickou podporu servisní poplatky zveřejněné společností HPE. Vaší odpovědností bude odstranit veškeré výrobky, které nejsou zahrnuty do podpory, způsobem sděleným společností HPE, aby bylo společností HPE umožněno poskytovat podporu. V případě, že je poskytování podpory složitější vzhledem k výrobkům, které nejsou zahrnuty do podpory, společnost HPE vám bude účtovat za dodatečné práce servisní sazby zveřejněné společností HPE.

- **Licence.** Možnost zakoupit dostupnou produktovou podporu k výrobkům značky HPE máte pouze tehdy, jste-li schopni předložit důkaz dokládající, že jste právoplatně získali odpovídající licenci společnosti HPE k výrobkům, přičemž je zakázáno měnit nebo upravovat výrobky bez souhlasu společnosti HPE.
- **Dokumentace k softwarové podpoře a právo na kopírování.** Kopírování aktualizací dokumentace je možné pouze tehdy, pokud jste si zakoupili právo na jejich kopírování u souvisejících výrobků. Kopie musí obsahovat příslušnou ochrannou známku HPE a upozornění na autorská práva.
- **Zapůjčené předměty.** Společnost HPE si ponechává vlastnické právo k zapůjčeným předmětům a nebude nést riziko týkající se jejich ztráty nebo poškození v případě, že jsou tyto předměty dodány na základě rozhodnutí společnosti HPE jako součást hardwarové podpory nebo záručních služeb a budou vráceny společnosti HPE v okamžiku ukončení období zapůjčení, aniž by byly zatíženy zástavním právem či břemenem.
- **Hardwarová podpora: kompatibilní kabely a konektory.** Hardwarové výrobky, u kterých je poskytována podpora, budou propojeny za pomoci kabelů a konektorů (včetně případných vláknových optických kabelů a konektorů), které jsou kompatibilní se systémem, a to v souladu s provozním manuálem výrobce.
- **Zálohování dat.** Pro účely obnovení vašich ztracených nebo změněných souborů, dat nebo programů je nutné provozovat samostatný systém zálohování nebo postup, který není závislý na výrobcích, u kterých je poskytována podpora.
- **Dočasná řešení.** V době, ve které bude společnost HPE pracovat na vývoji trvalého řešení, budete implementovat dočasné postupy nebo řešení poskytnutá společností HPE.
- **Rizikové prostředí.** V případě, že používáte výrobky v prostředí, které je spojeno s potenciálním zdravotním či bezpečnostním rizikem pro zaměstnance nebo subdodavatele společnosti HPE, jste povinni o této skutečnosti informovat společnost HPE. Společnost HPE od vás může vyžadovat, aby udržování těchto výrobků probíhalo pod jejím dohledem, a může odložit poskytování služeb do okamžiku, kdy tato rizika odstraníte.
- **Oprávněný zástupce.** Během poskytování podpory společností HPE na vašem pracovišti bude přítomen váš zástupce.
- **Seznam výrobků.** Vaší povinností je vytvořit, vést a aktualizovat seznam všech výrobků, u kterých je poskytována podpora, uvádějící: umístění výrobků, sériová čísla, systémové identifikátory určené společností HPE a úroveň pokrytí.
- **Osoby oprávněné k telefonátům do Centra řešení.** Vaší povinností je identifikovat přiměřený počet osob oprávněných k realizování telefonátů stanovený společností HPE a zákazníkem ("osoby oprávněné k telefonátům"), které mohou mít přístup do center poskytování telefonické podpory pro zákazníky společnosti HPE ("Centra řešení") nebo k online nástrojům pro poskytování pomoci.
- **Kvalifikace osob oprávněných k telefonátům do Centra řešení** Osoby oprávněné k telefonátům musí mít obecně dobré znalosti a technické schopnosti v oblasti systémové administrace, systémové správy a případně síťové administrace a správy a diagnostického testování. Společnost HPE může posoudit a s vámi prodiskutovat zkušenosti kterékoliv osoby oprávněné k telefonátům za účelem stanovení výchozí způsobilosti. V případě vzniku problémů během telefonátu do Centra řešení, které mohou být podle odůvodněného názoru společnosti HPE důsledkem skutečnosti, že tato osoba nemá obecné zkušenosti a vzdělání, je možné vás požádat o to, aby tato osoba byla vyměněna. Všechny osoby oprávněné k telefonátům musí mít vhodný systémový identifikátor, který vám byl poskytnut při zahájení poskytování podpory. Centra řešení mohou poskytovat podporu v anglickém nebo místním jazyce, popř. obojí.

#### 4. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

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

## **Základní péče (Foundation Care Services)**

Skupina služeb HP Foundation Care tvoří komplexní reaktivní hardwarové a softwarové služby, jejichž cílem je přispět ke zvýšení dostupnosti IT infrastruktury objednatele. Technické prostředky HP společně s týmem IT specialistů pomohou vyřešit problémy s hardwarovými i softwarovými produkty společnosti HP i vybraných třetích stran. K dispozici jsou tři úrovně reaktivní podpory (viz dále).

U příslušných hardwarových produktů zahrnuje tato služba vzdálenou diagnostiku a podporu i opravu hardwaru u zákazníka, pokud je to k řešení daného problému nutné. U příslušných hardwarových produktů společnosti HP bude tato služba zahrnovat i základní softwarovou podporu a Collaborative Call Management (telefonní podpora definovaného softwaru třetích stran; platí pro servery architektury x86).

U softwarových produktů pokrytých touto službou poskytuje poskytovatel vzdálenou technickou podporu a přístup k aktualizacím softwaru a opravným záplatám. Součástí jsou i aktualizace k vybraným softwarovým produktům třetích stran podporovaným společností HP, pokud jsou od původního výrobce softwaru k dispozici.

### **Poskytovatel poskytuje tři různé úrovně služeb:**

#### **HP Foundation Care NBD Service H7J32AC**

##### **Hardwarová podpora:**

Časové pokrytí: v běžné pracovní době, v běžných pracovních dnech. Služba je zajišťována 9 hodin denně od 8 do 17 hod. místního času.

Doba odezvy při řešení problému v místě instalace u zákazníka: Následující pracovní den od okamžiku přijetí a schválení požadavku.

##### **Softwarová podpora:**

Časové pokrytí: v běžné pracovní době, v běžných pracovních dnech. Služba je zajišťována 9 hodin denně od 8 do 17 hod.

Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje na požadavek technický specialista ze střediska Poskytovatele během dvou hodin.

#### **HP Foundation Care 24x7 Service H7J34AC**

##### **Hardwarová podpora:**

Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků.

Doba odezvy při řešení problému v místě instalace u zákazníka: Zástupce Poskytovatele dorazí k zákazníkovi ve zvoleném časovém pokrytí do čtyř hodin od přijetí a schválení telefonického požadavku Poskytovatelem a zahájí práce na opravě hardwaru.

##### **Softwarová podpora:**

Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků.

Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje technický specialista ze střediska Poskytovatele na požadavek během dvou hodin.

#### **HP Foundation Care CTR Service H7J36AC**

##### **Hardwarová podpora:**

Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků.

Doba odezvy při řešení problému v místě instalace u zákazníka: Zprovoznění příslušného hardwaru do 6 hodin od přijetí prvotního požadavku na poskytnutí služby.

##### **Softwarová podpora:**

Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků.

Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje technický specialista ze střediska Poskytovatele na požadavek během dvou hodin.

### Podpora softwaru a hardwaru třetích stran

Poskytovatel je certifikovaným partnerem společností VMware, Microsoft, Red Hat a SUSE. Experti Poskytovatele jsou certifikováni na podporu softwaru těchto třetích stran a dokáží v plném rozsahu zajistit potřebnou podporu zákazníků. Velkou výhodou je rychlejší identifikace příčiny incidentů (SW třetích stran vs. HP HW).

### Proaktivní služby (Proactive Services)

Služby proaktivní péče jsou určeny zákazníkům, pro které pouze reaktivní podpora IT infrastruktury již není postačující. Cílem těchto služeb není jen reagovat na případné incidenty, ale také snaha jim aktivně předcházet, eliminovat dopady případných incidentů, optimalizovat využití IT infrastruktury a tím ve svém důsledku zlepšit návratnost investovaných prostředků.

#### HP Proactive 24 Service HA111AC

Služba HP Proactive 24 kombinuje rozšířenou reaktivní podporu a proaktivní činnosti. Reaktivní část služby je definována u HW odezvou do 4 hodin v místě instalace, 24 hodin, 7 dní v týdnu, u SW reakcí do 2 hodin, 24x7. V případě kritických incidentů reaguje Poskytovatel do 15 minut od nahlášení. Proaktivní část se skládá z těchto prvků a činností:

- Přidělený Account Support Manager
- Account Support Plan, 2x ročně hodnocení služeb (operational review)
- Podpora plánování školení
- Dvakrát ročně patchová analýza Server, Network & OS
- Doporučení patchů pro Storage, SAN
- Jedenkrát ročně prověření systému (System Healthcheck)
- Jednekrát ročně kontrola prostředí
- Specializované odborné služby a konzultace k IT (ekvivalent 6 dnů)
- Remote monitoring (ISEE enhanced)

### Péče o datová centra (Datacenter Care Services)

#### Datacenter Care H2T12AC

Služba HP Datacenter Care je nejkomplexnější a nejvíce flexibilní služba. Přidělený tým podpory úzce spolupracuje se zákazníkem při poskytování na míru ušité podpory celého IT prostředí. Služba obsahuje tyto základní části – přidělený tým podpory v čele s manažerem podpory; individuálně nastavenou reaktivní podporu pro jednotlivá zařízení a vylepšenou správu volání zákazníků (okamžitá reakce v případě kritických incidentů); na míru ušité proaktivní činnosti. Dále může být obsah služby podle potřeb rozšířen například o konzultační činnosti, školení, podporu zařízení dodavatelů třetích stran či poskytování infrastruktury formou „Infrastructure as a Service“. Služba Datacenter Care se nezaměřuje jen na technické aspekty podpory, ale také na ostatní oblasti důležité pro optimální chod IT, jako jsou např. IT procesy, oblast vzdělávání či komplexní vyhodnocování úrovně IT a plány na jeho průběžné zlepšování. Detailní znalost prostředí zákazníka dedikovaným týmem výrazně zrychluje, zlepšuje a zpřesňuje rady a doporučení a také významně snižuje případná rizika při provozu a údržbě IT infrastruktury.