



69/2011

IBM Slovensko, spol. s r.o.  
Apollo II  
Mlynské nivy 49  
82109 Bratislava  
IČO: 31337147  
DIČ: 2020300337  
IČ DPH: SK2020300337

## Zmluva o poskytovaní služieb IBM

Táto Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“) je platná od 01/04/2011,

**MEDZI:** NARODNY USTAV SRDCOVYCH A  
CIEVNYCH CHOROB, A.S.  
POD KRASNOU HORKOU 1  
833 48 BRATISLAVA, SLOVAKIA  
IČO: 35971126, DIČ: 2022105107  
ATT: ING. MONGI MSOLLY, MBA, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ  
MUDr. Ivan Vulev, PhD., MPH, člen predstavenstva  
Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu  
Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3774/3

Číslo zákazníka: 00228278

**A:** IBM Slovensko, spol. s r.o.  
Apollo II  
Mlynské nivy 49  
82109 Bratislava  
IČO: 31337147  
DIČ: 2020300337  
IČ DPH: SK2020300337  
Zapísaná v obchodnom registri Okresný súd  
Bratislava I, Odd. Sro, vložka č. 3897/B

### 1. Informácie o zmluve

Číslo zmluvy:	A05856	Dátum vypracovania:	28/03/2011
Začiatok servisnej zmluvy:	01/04/2011	Dĺžka trvania zmluvy:	12 mesiacov
Ukončenie servisnej zmluvy:	31/03/2012		

### 2. Informácie o platobných podmienkach

Servisný poplatok bez DPH: Od 01/04/2011 do 31/03/2012

EUR 5.177,53

Fakturované na štvrt'ročnej báze. Splatnosť ihneď po obdržaní faktúry.

Ročná fakturácia zmlúv znamená, že pokiaľ zákazník nepožiadá o zmenu, ročná fakturácia bude vykonaná v prvý deň nasledujúceho mesiaca po dni akceptácie zmluvy zo strany IBM, pokiaľ akceptácia nie je v ten istý deň toho istého mesiaca, v ktorom sa uskutočňuje riadna ročná fakturácia. Prípadné zmeny, ak sa vyskytnú, budú fakturované.

Horeuvedený platobný rozpis uvádza očakávané ceny vyplývajúce zo zmluvy. Presné ceny fakturované IBM sa môžu odlišovať od horeuvedených cien ako napr. v prípade úpravy alebo zmeny stroja (upgrade), zmeny druhu služby alebo dátumu inštalácie. Stroje nainštalované po vstupe zmluvy do platnosti budú fakturované po inštalácii.

### 3. Záväzná dohoda

Podpísaním si objednávate služby pre stroje uvedené v pripojenom zozname strojov, na základe tohoto zoznamu služieb IBM a Podmienok poskytovania služieb IBM Service Suite spolu s event. existujúcimi doplnkovými podmienkami uvedenými v tejto zmluve. Sériové čísla strojov možno nebudú k dispozícii v čase podpísania tejto zmluvy a budú potvrdené odovzdávacím (akceptačným) protokolom o inštalácii.

Zmluva o poskytovaní služieb IBM (pokračovanie)

Týmto uznávate, že ste obdržali a čítali všetky horeuvedené zmluvné podmienky patriace k tejto zmluve. Tie spolu s touto zmluvou tvoria úplný a výlučný predmet zmluvy, teda úplnú zmluvu medzi zmluvnými stranami a majú prednosť pred akýmikoľvek predchádzajúcimi písomnými alebo ústnymi návrhmi, dohovormi alebo akoukoľvek komunikáciou medzi zmluvnými stranami vzťahujúcou sa k predmetu zmluvy.

<p>Podpis v mene zákazníka</p> <p>Autorizovaný podpis</p>	<p>Podpis v mene IBM Slovensko spol. s r.o.</p> <p>IBM Slovensko spol. s r.o.          Ap. 400, Bratislava, Nov. 48 Bratislava 82109          IČO: 31 037 147, DIČ: 2020 000117          MČIC: SK 7020006304</p> <p>Autorizovaný podpis</p>
<p>Meno (strojom alebo paličkovým písmom)</p> <p>Ing. Mongi MSolly, MBA      MUDr. Ivan Vulev, PhD., MPH</p>	<p>Meno (strojom alebo paličkovým písmom)</p> <p>Branislav Sebo</p> <p><b>Branislav Sebo</b> Executive / Konateľ</p>
<p>Funkcia</p> <p>predseda predstavenstva a generalny riaditel</p>	<p>Funkcia</p> <p>konatel a generalny riaditel spolocnosti</p>
<p>Datum, Miesto</p> <p>4.4.2011</p>	<p>Datum, Miesto</p> <p>7.4.2011</p>

---

## Podmienky poskytovania služieb IBM ServiceSuite

Tieto Podmienky poskytovania služieb IBM ServiceSuite (ďalej len "Podmienky SSU") špecifikujú služby poskytované IBM v zmysle Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len "VOP"), alebo inej rovnocennej zmluvy účinnej medzi zmluvnými stranami. Tieto Podmienky SSU a VOP, alebo iná rovnocenná zmluva a akékoľvek odkazované prílohy, dodatky, alebo dokumenty tvoria úplnú Zmluvu týkajúcu sa daného predmetu a nahrádzajú akékoľvek predchádzajúce ústne alebo písomné dojednanie medzi zmluvnými stranami ohľadne predmetu týchto Podmienok SSU. V prípade rozporu medzi ustanoveniami týchto Podmienok SSU a VOP, majú ustanovenia týchto Podmienok SSU prednosť.

Stroje, programy a služby zahrnuté v týchto Podmienkach SSU sú špecifikované v rozvrhu maintenance ServiceSuite.

### 1. Všeobecné pojmy

#### 1.1 Rozsah služieb

Služby poskytované na základe týchto Podmienok SSU obsahujú služby popísané v tomto dokumente vrátane služby Enhanced Technical Support (ETS) a ďalších služieb špecifikovaných v samostatných Podmienkach a prílohách Service Option Attachment (SOA). V zozname týchto Podmienok sú špecifikované vybrané služby a iné služby s extra poplatkami.

Európska hospodárska a menová únia: tieto služby nezaručujú, že systémy zákazníka budú schopné správne spracovať alebo bezchybne vymeniť dáta v EMU alebo v mene Euro. Zákazník súhlasí, že je v jeho zodpovednosti zhodnotiť jeho súčasné systémy a vykonať primerané kroky pre migráciu na EMU alebo Euro spôsobilé systémy.

#### 1.2 Definície

**Spôsobilé zariadenia** sú zariadenia súvisiace so službami poskytovanými na základe tohto SOW špecifikovanými v rozvrhu maintenance alebo zahrnutými v tomto SOW v súlade so sekciou Automatické pridávanie zariadení.

**Spôsobilý program** je program súvisiaci so službami poskytovanými na základe tohto SOW špecifikovanými v rozvrhu maintenance alebo zahrnutými v tomto SOW v súlade so sekciou Automatické pridávanie zariadení.

**Začiatok zmluvy** je dátum špecifikovaný v rozvrhu maintenance, ktorý určuje začiatok účinnosti SOW.

**Kritický problém** je situácia, keď zákazník nemá dočasné riešenie, čo spôsobí narušenie prevádzky u zákazníka.

**IBM Hardware Maintenance** prevádzkový sprievodca je dokument dostupný na požiadanie od IBM a poskytuje ďalšie informácie o IBM záruke a maintenance postupoch. Dokument nie je právne záväzný a IBM má právo ho meniť.

**Machine Identification Criteria** (Zoznam strojov), ktorý je súčasťou tejto Zmluvy o poskytovaní služieb a špecifikuje spôsobilé zariadenia /ktoré sú predmetom služieb údržby IBM strojov a údržby strojov, ktoré nie sú IBM pôvodu poskytovaných/ na základe týchto Podmienok SSU, príslušného typu služby a časového pokrytia uvedeného na konci v Zozname strojov. Typ služby definuje spôsob servisu a doby odozvy.

**Primárny technický kontakt** je zástupca zákazníka (technik), ktorému môže IBM adresovať základné technické informácie týkajúce sa Služby. Primárny technický kontakt musí mať dostatočnú technickú znalosť spôsobilých programov a prostredia spôsobilých zariadení, aby umožnil efektívnu komunikáciu so servisným centrom IBM.

**Špecifikované miesto** je miesto inštalácie zákazníka špecifikované v rozvrhu maintenance.

#### 1.3 Časové pokrytie

- a. "Pracovná doba" znamená časové pokrytie ("pracovný deň") od 7:00 do 18:00 na špecifikovanom mieste, od pondelka do piatka (okrem štátnych sviatkov); a
- b. "Pracovná doba nonstop" znamená 24 hodín denne, 7 dní v týždni (vrátane štátnych sviatkov).

Časové pokrytie pre každé spôsobilé zariadenie a spôsobilé programy sú špecifikované v Rozpise. Ak nie je špecifikované inak, IBM poskytuje služby počas pracovnej doby za zmenu časového pokrytia spôsobilých zariadení a programov zákazník zaplatí doplnkový poplatok.

#### 1.4 Zmluvné obdobie

Dĺžka trvania týchto podmienok je jeden rok počínajúc dátumom podpisu obidvoma stranami (ďalej len ako „začiatok servisnej zmluvy"). Tieto podmienky budú automaticky obnovované na ročnej báze. Zmluvná strana sa môže rozhodnúť neobnoviť služby písomným oznámením (najmenej 1 mesiac pred koncom prebiehajúceho zmluvného obdobia) druhej strane.

---

Poplatky pri obnove zmluvy budú prekalkulované podľa aktuálnych poplatkov za služby. Spôsob platby sa počas platnosti zmluvy nemení. Zmluvné obdobie je na základe obnovy považované za zmenené.

Ak si zákazník zvolí dobu viazanosti na 2, 3, 4, alebo 5 rokov, dostane príslušnú zľavu počas daného obdobia, ako aj počas všetkých nasledujúcich predĺžených zmluvných období.

Podľa požiadavky zákazníka môže začiatok zmluvy odzrkadľovať počiatočné obdobie kratšie ako rok.

Pre nové spôsobilé zariadenia, spôsobilé programy, špecifikované miesta, alebo služby pridané do tohto rozsahu služieb s totožným zaciatkom platia tie isté podmienky tohto SOW.

## 1.5 Povinnosti zákazníka

Zákazník súhlasí, že:

- a. určí primárny technický kontakt do 3 dní od podpisu tohto rozsahu služieb;
- b. ihneď po podpise tohto rozsahu služieb poskytne IBM Zoznam strojov, v ktorom identifikoval všetky spôsobilé stroje, ktoré majú byť predmetom služieb na každom špecifikovanom mieste. Zároveň sa zaväzuje určiť všetky spôsobilé stroje, na ktoré má IBM poskytovať záručný servis;
- c. upovedomí IBM, že má záujem pridať určité druhy spôsobilých strojov na existujúce špecifikované miesto, resp. vytvoriť nové špecifikované miesta; informácie o prípadných dodatočných poplatkoch získa zákazník od IBM;
- d. zabezpečí, aby všetky prístupové kódy, ktoré IBM poskytla zákazníkovi, používali len oprávnené osoby;
- e. poskytne IBM informácie, o ktoré ho IBM požiada v súvislosti so službami, ktoré IBM poskytuje zákazníkovi, a bude informovať IBM o všetkých prípadných zmenách;
- f. bude používať všetky elektronické diagnostické a servisné zariadenia, ktoré IBM poskytne zákazníkovi, len na podporu spôsobilých strojov uvedených v Zozname strojov a Zozname služieb v týchto Podmienkach SSU;
- g. poskytne prístup k spôsobilým strojom zákazníka cez modem alebo Internet s cieľom diagnostikovať a odstrániť problémy na diaľku. Zákazník je zodpovedný za zabezpečenie potrebného modemu a telefónnych liniek v objekte zákazníka a za poskytnutie dočasného užívateľského prístupu IBM ku spôsobilým strojom zákazníka; všetky tieto činnosti na diaľku sa budú vykonávať pod dohľadom zákazníka. Zákazník i naďalej nesie zodpovednosť za bezpečnosť informácií zákazníka a za dodržiavanie postupov na obnovu stratených alebo zmenených súborov, dát a softvérových produktov. Neumožnenie prístupu na diaľku ku spôsobilým strojom zákazníka môže zapríčiniť oneskorenie vyriešenia problémov.
- h. bude zodpovedný za adekvátnu ochranu spôsobilých strojov, spôsobilých programov a všetkých ďalších programov a dát kedykoľvek sa k nim IBM dostane;
- i. bude zodpovedný za ochranu informácií a za postupy pri rekonštrukcii stratených alebo zmenených súborov, dát a programov;
- j. zaplatí akékoľvek komunikačné poplatky spojené s prístupom k týmto službám, pokiaľ IBM nešpecifikuje inak;
- k. si zabezpečí licencie ku všetkým spôsobilým programom, na ktoré žiada vykonávanie služby;
- l. pravidelne si bude prezerat' IBM web stránku špecifikovanú v Podmienkach SSU a overí si, či neboli urobené zmeny v Programoch alebo Strojoch spôsobilých pre služby na základe Podmienok SSU;
- m. poskytne IBM všetky relevantné a dostupné diagnostické informácie (vrátane produktových a systémových informácií) prislúchajúce k problémom so spôsobilými strojmi a programami, ku ktorým zákazník žiada asistenciu;
- n. si nainštaluje akékoľvek programy, ktoré IBM špecifikuje zákazníkovi pre použitie vzdialených elektronických nástrojov;
- o. bude zodpovedný za inštaláciu mikrokódu, firmvéru a fixov, ktoré IBM odporučí zákazníkovi; a
- p. použije informácie získané počas Služby len pre interné požiadavky procesovania informácií v rámci podniku zákazníka.

## 1.6 Obojstranné povinnosti

Ak si niektorá zmluvná strana bude želať vykonať zmeny v zozname strojov, druhá zmluvná strana jej poskytne pomoc pri aktualizovaní posledného platného zoznamu strojov. Táto spolupráca bude obmedzená na výmenu a konsolidáciu údajov v inventárnom zozname.

## 1.7 Services Program License

Nasledujúce podmienky sa vzťahujú ku každému programu, ku ktorému IBM poskytuje služby, ktoré nie sú pokryté inou licenčnou zmluvou.

IBM poskytne zákazníkovi neexkluzívnu licenciu pre používanie Programu na spôsobilom stroji, ktorý určí IBM pre stanovenie problému alebo inej systémovej podpory v spojení so Službami.

Zákazník nie je oprávnený:

- a. Modifikovať čitateľné inštrukcie a dáta, alebo spojiť ich do iného Programu;
- b. disasemblovať, vykonávať reverznú kompiláciu alebo iným spôsobom prekladať Program, pokiaľ to výslovne nie je povolené aplikovateľným zákonom bez zvláštneho zmluvného ustanovenia;
- c. zdieľať alebo previesť licenciu programu; alebo

---

d. poskytovať Program tretej strane.  
IBM poskytuje Program bez akejkoľvek záruky.

Ak IBM neposkytne záložnú kópiu, zákazník je oprávnený vytvoriť si jednu kópiu programu pre zálohovacie účely. Zálohovacia kópia je predmetom tých istých podmienok ako originál.

Licencia zákazníka sa ruší:

- a. zrušením, vypršaním alebo neobnovením služby;
- b. ak program už nie je potrebný pre vykonávanie služby; alebo
- c. ak je spôsobilý stroj, ktorý IBM určila pre Program, vyňatý z produktívnej prevádzky u zákazníka.

## 1.8 Automatické rozšírenie zoznamu strojov

### Stroje

Akýkoľvek nový stroj toho istého typu ako existujúci spôsobilý stroj nainštalovaný na špecifikovanom mieste bude automaticky pridaný do týchto Podmienok SSU:

- deň po inštalácii pre stroj kúpený priamo od IBM; a
- deň po skončení IBM záruky pre stroj kúpený od IBM obchodného partnera a evidovaný v IBM .

Upgrady strojov vrátane dodatočných komponentov a konverzií modelov existujúceho spôsobilého stroja budú automaticky pridané do Podmienok SSU ako je to špecifikované vyššie pre nový stroj.

IBM upraví Zoznam strojov a oznámi zákazníkovi prípadné vyššie poplatky. Každým pridaným strojom a upgradom sa predpokladá vyššia úroveň Údržby a navýšenie úrovne záručného servisu, ak ho už IBM poskytuje zákazníkovi pre iné spôsobilé stroje rovnakého typu na tom istom špecifikovanom mieste.

Zákazník môže zrušiť automatické rozšírenie zoznamu strojov zahrnutých do Zmluvy písomným oznámením tejto skutočnosti IBM do jedného mesiaca od dátumu vystavenia prvej faktúry za službu údržby IBM strojov. Toto právo na zrušenie sa nevzťahuje na automatické zvyšovanie dodatočných komponentov spôsobilého stroja a modelových zmien, ktoré budú automaticky zahrnuté do týchto Podmienok SSU.

Zákazníkovi sa budú účtovať všetky služby údržby, ktoré IBM vykonala na žiadosť zákazníka na strojoch, ktoré neboli zahrnuté do Zoznamu spôsobilých strojov.

### Licencované programy

Keď IBM zmluva o softvérovej údržbe vyprší v čase nákupu licencovaného programu, tak licencovaný program, ktorý bol predmetom vypršanej zmluvy, bude automaticky zahrnutý do týchto Podmienok SSU i) Program je spôsobilý pre Softvérovú údržbu ale Supportline a ii) Program je nainštalovaný na spôsobilom stroji na špecifikovanom mieste. IBM aktualizuje inventár na základe rozšírenia. Zákazník je povinný informovať IBM o akejkoľvek inventárnej zmene na špecifikovanom mieste.

Zákazník môže zrušiť automatické rozšírenie zoznamu programov zahrnutých do Zmluvy, písomným oznámením tejto skutočnosti IBM do jedného mesiaca od dátumu vystavenia prvej faktúry za službu Softvérová údržba alebo Supportline. Toto právo na zrušenie sa nevzťahuje ak Program je upgrade, nový komponent, nová verzia existujúceho spôsobilého programu alebo ďalšia kópia existujúceho spôsobilého programu na existujúcom spôsobilom stroji. Tieto prípady musia byť zahrnuté do týchto Podmienok SSU a budú mať tú istú úroveň údržby ako existujúci spôsobilý program.

Zákazníkovi sa budú účtovať všetky služby softvérovej údržby alebo produktovej podpory, ktoré IBM vykonala na žiadosť zákazníka na programoch, ktoré neboli zahrnuté do Zoznamu spôsobilých programov. Takáto softvérová údržba alebo produktová podpora bude predmetom týchto Podmienok SSU.

## 1.9 Poplatky a Platobné podmienky

Platby sú kalkulované na základe zoznamu spôsobilých strojov, zoznamu spôsobilých programov, zákazníkovoho výberu služieb, termínovanosti a platobných podmienok.

IBM môže kedykoľvek upraviť poplatky za služby, ak je pridané, odstránené alebo zmenené špecifikované miesto, spôsobilý stroj, spôsobilý program alebo služba. Poplatky za také dodatky alebo zmeny budú potom upravené o aktuálne IBM poplatky. IBM tiež môže upravovať poplatky v súlade s podmienkami tejto zmluvy.

Ak si zákazník po prvom zmluvnom období zvolí buď ochrannú dobu alebo platbu vopred, ktorá bude trvať rok alebo dlhšie (Ochranná doba/Predplatená doba), poplatky za pôvodné spôsobilé stroje a služby sa počas tejto doby nebudú zvyšovať. Počas Ochrannej doby/Predplatennej doby budú všetky novopridané spôsobilé stroje a služby, ako aj poplatky za zmeny v jestvujúcej konfigurácii spôsobilých strojov a služieb, stanovené podľa aktuálnych sadzieb aktuálne platného kurzového lístka. Ochrana cien sa však bude vzťahovať i na všetky novopridané stroje, ktoré boli pridané ku koncu Ochrannej doby/Predplatennej doby. Po ukončení Ochrannej doby/Predplatennej doby sa budú všetky vybrané spôsobilé stroje a služby spoplatňovať podľa

---

aktuálne platného kurzového lístka. V prípade zníženia poplatkov dostane zákazník náhradu za sumy, ktoré budú splatné v deň, keď zníženie nadobudne účinnosť alebo po ňom.

### 1.10 Ukončenie služby

Zákazník môže ukončiť služby pre spôsobilý stroj podaním jednomesačnej výpovede IBM, ak ho natrvalo vyradí z produktívnej prevádzky v rámci organizácie zákazníka. Nebude sa aplikovať žiadny vyrovnávací poplatok.

Zákazník môže taktiež zrušiť ktorúkoľvek zo služieb alebo podporovanú skupinu z príslušných softvérových služieb, podaním písomnej výpovede s trojmesačnou výpovednou lehotou IBM, po poskytovaní uvedených služieb krytých týmito Podmienkami SSU minimálne po dobu jedného roka. Zákazníkovi bude vrátený dobropis za zostávajúce predplatené obdobie v rámci služieb, ktoré zákazník vypovedal v súlade s ustanoveniami týchto Podmienok SSU.

Ak si zákazník zvolil poskytovanie služieb na určité zmluvné obdobie a praje si ukončiť poskytovanie ktorejkoľvek zo služieb pred ukončením tohto obdobia, pričom tieto služby nebudú nahradené ekvivalentnými službami, môže tak zákazník urobiť podaním písomnej výpovede s trojmesačnou výpovednou lehotou IBM, po poskytovaní služieb krytých týmito Podmienkami SSU minimálne po dobu jedného roka. Zákazník zaplatí vyrovnávací poplatok, ktorý sa bude rovnať:

- a. 2-ročná viazaná doba = 17% ekvivalentu nepredplateného ročného poplatku
- b. 3-ročná viazaná doba = 25% ekvivalentu nepredplateného ročného poplatku
- c. 4-ročná viazaná doba = 33% ekvivalentu nepredplateného ročného poplatku
- d. 5-ročná viazaná doba = 42% ekvivalentu nepredplateného ročného poplatku

Nepredplatený ročný poplatok znamená ročný poplatok zahŕňajúci všetky zľavy okrem zľavy za predplatu. Zákazník dostane dobropis za zostávajúce predplatené obdobie v rámci služieb, ktoré zákazník vypovedal v súlade s ustanoveniami týchto Podmienok SSU.

### 1.11 Požadovaný súhlas

Zákazník je zodpovedný za promptné zaobstarávanie a poskytovanie všetkých požadovaných súhlasov potrebných pre IBM k poskytovaniu služieb poskytovaných na základe Podmienok SSU. Požadovaný súhlas znamená akýkoľvek súhlas alebo schválenie, ktoré je potrebné pre udelenie práva alebo licencie k prístupu, používaniu alebo modifikovaniu (vrátane vytvorenia odvodenej práce) hardvéru, softvéru, firmvéru alebo iných produktov, ktoré zákazník používa, bez zasahovania do vlastníctva alebo licenčných práv (vrátane patentu a práva kopírovať) poskytovateľov alebo vlastníkov takých produktov.

Zákazník odškodní, podrží a ochráni IBM, subdodávateľov a dcérske spoločnosti od akýchkoľvek nárokov, strát, ručenia alebo škôd (vrátane poplatkov a výdavkov za advokáta) súvisiacich s akýmkoľvek nárokom vznesenými proti IBM (vrátane patentu a copyright) ako dôsledok neúspešného získavania požadovaných súhlasov.

IBM bude oslobodená od plnenia akýchkoľvek záväzkov, ktoré môžu byť ovplyvnené pochybením zákazníka pri poskytovaní požadovaných súhlasov do IBM.

## 2. Údržba strojov IBM

IBM bude poskytovať údržbu IBM strojov, tak ako je uvedené v týchto Podmienkach SSU, pre spôsobilé stroje IBM špecifikované v dokumente Zoznam strojov. Služby zahŕňajú:

- a. vzdialená asistencia pri určení problému týkajúceho sa stroja alebo programu (určenie problému);
- b. Onsite a vzdialená diagnostická a pomocná údržba v súlade so špecifikovaným typom služby pre spôsobilý stroj zo zoznamu strojov za účelom udržiavania alebo obnovenia spôsobilých strojov v súlade s oficiálnymi špecifikáciami;
- c. Ak je to dostupné pre spôsobilé stroje, budú nainštalované monitorovacie programy na:
  1. i. Zisťovanie a analýzu trvalých chýb;
  2. ii. Zosúladzovanie trvalých chýb; a
  3. iii. Identifikovanie a oznamovanie problémov s médiami.IBM si ponechá vlastníctvo takých monitorovacích programov. Zákazník má licenciu pre používanie takých programov tak ako IBM vyžaduje pre poskytovanie služieb;
- d. Služby technikov z výrobnéj, inžinierskej a vývojovej divízie podľa potreby IBM;
- e. Plánovanie, rozvrh a inštalácia akýchkoľvek inžinierskych zmien alebo technických predpisov potrebných na zlepšenie servisovateľnosti, výkonu a/alebo bezpečnosti IBM spôsobilých strojov;
- f. Asistencia pri založení a implementácii elektronických podporných zariadení ako Servisný agent a IBM ServiceLink;
- g. Aktivácia, pre použitie IBM personálom, elektronických zariadení pre vzdialenú diagnostiku, zahŕňa opravy a aktualizácie IBM spôsobilých strojov zákazníka.

---

## 2.1 Servisný agent

Pre IBM spôsobilé stroje, ktoré IBM určí, poskytnete program k asistencii pri:

- a. Zisťovaní a analýze trvalých chýb;
- b. Zosúladovaní trvalých chýb ;
- c. Sledovaní výkonnosti a trendov; a
- d. Identifikovaní a oznamovaní problémov s médiami.

IBM poradí zákazníkovi, aké interaktívne funkcie sú k dispozícii.

IBM udelí zákazníkovi licenciu k programu tak ako je to špecifikované v sekcii Services Program Licence týchto Podmienok SSU.

Zákazník súhlasí s poskytnutím diskového priestoru pre program, pripojenie ku kontrolnej jednotke a ak to IBM vyžaduje, modem a telefonické pripojenie a prislúchajúce užívateľské meno. Od zákazníka môže byť požadované poskytnutie pracovnej stanice, na ktorej bude nainštalovaný Program a prepojený s IBM spôsobilým strojom.

## 3. IBM link

Nasledovné podmienky sa budú uplatňovať vždy, keď služba podľa týchto Podmienok SSU zahŕňa elektronický prístup do databázy IBMLink k databázam IBM, obsahujúcim informácie o podpore produktov IBM:

IBM:

- a. poskytnete informácie o prístupe k databázam;
- b. poskytnete prístup pre administrátora zvoleného zákazníkom do databázy IBMLink; a
- c. sa vzdá všetkých telefonických a sieťových poplatkov za prístup do databázy IBM link.

Zákazník súhlasí, že:

- a. oboznámi IBM s vybranými autorizovanými užívateľmi databáz IBMLink. Zákazník môže zvoliť iba svojich zamestnancov ako užívateľov;
- b. vymenuje užívateľa, ktorý bude správcom zákazníkoveho servisu pri prístupe do databázy IBMLink (ďalej uvádzaný ako: správca „CSA“ - Customer Service Administrator). Správca (CSA) bude zodpovedný za:
  - i. dodržiavanie CSA procedúr/postupov, stanovených spoločnosťou IBM;
  - ii. registráciu používateľov zo strany zákazníka pre prístup do produktových databáz IBM;
  - iii. sprostredkovanie základnej výmeny informácií medzi používateľmi zo strany zákazníka a spoločnosťou IBM.
- c. zabezpečí, aby užívatelia zo strany zákazníka používali informácie obdržané z databázy IBMLink, iba ako podporu na spracovanie informácií výhradne pre potreby zákazníka. Zákazník nesmie použiť nijaké informácie získané z databázy IBMLink na účely vývoja produktov, ani na nijaké predajné alebo marketingové aktivity, ani na poskytnutie podpory tretím stranám;
- d. poskytnete zariadenia (ako pracovné stanice, modemy a komunikačné prostriedky) potrebné na spojenie s databázou IBMLink;
- e. zadováži si softvérové produkty potrebné na telefonické spojenie s databázou IBMLink;
- f. bude niesť zodpovednosť za neoprávnené používanie identifikácie používateľov zo strany zákazníka; a
- g. bude platiť poplatky tretej strane, t.j.: poskytovateľovi telekomunikačných služieb, cez ktorého používa spojenie s databázou IBMLink.

## 4. Aplikácia elektronickej služby - Electronic Service Application

Služba „Electronic Service Application“ umožňuje zákazníkovi dostávať elektronickou formou podporu na prípadné poruchy softvérových produktov, na ktoré zákazník vlastní licenciu. IBM poskytuje túto službu zákazníkovi a jeho koncovým užívateľom na princípe maximálnej snahy, na mieste špecifikovanom zákazníkom.

Táto služba je k dispozícii iba pre AS/400 (a/alebo iSeries ) a S/390 (a/alebo zSeries ).

Služba zahŕňa nasledovné:

- a. možnosť prístupu k:
  - i. PTF - (Program Temporary Fix) a požadovať elektronické alebo fyzické dodanie a
  - ii. preventívnym balíkom a požadovať ich fyzické dodanie.IBM tiež poskytuje informácie ohľadom inštalácie nových verzií softvérového produktu a inštalácie PTF;
- b. možnosť nahlasovať podozrenie o chybe IBM stroja podpornému stredisku IBM a obdržať elektronickú odpoveď,
- c. informácie o dostupnosti PTF a APAR (Authorised Program Analysis Report).

---

## 5. Údržba strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu)

IBM poskytne službu "Údržba strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu)" tak ako to je popísané v týchto Podmienkach SSU, pre tie spôsobilé stroje (ktoré nie sú IBM pôvodu) špecifikované v zozname.

Predtým ako začne IBM poskytovať Údržbu strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu), spôsobilé stroje (ktoré nie sú IBM pôvodu) musia byť v dobrej prevádzkovej spôsobilosti. IBM môže vykonať prehliadku pred akceptovaním údržby stroja (ktorý nie je IBM pôvodu). Ak je stroj v neakceptovateľnej kondícii, zákazník ho bude musieť oživiť k prevádzkovej spôsobilosti alebo to môže urobiť aj IBM za extra poplatok.

IBM bude poskytovať preventívnu údržbu strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu) pre udržanie funkčnej prevádzky v súlade so špecifikáciami, ktoré IBM pozná.

Oprava spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu) podlieha dostupnosti opravovaných častí. IBM môže vyradiť spôsobilý stroj z opravy spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu), ak nespĺňa také kritériá.

IBM neakceptuje pred opravou poškodený, pozmenený alebo zničený spôsobilý stroj (ktorý nie je IBM pôvodu).

IBM príprava pre vykonávanie služieb popísaná v týchto Podmienkach SSU môže obsahovať aj prácu externých poskytovateľov.

### Výnimky

Tento servis nepokrýva:

- a. inštaláciu a inžiniersku/technickú výmenu spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu), pokiaľ nie je určené inak;
- b. servis chýb súvisiacich s dátami, IBM urobí konečné rozhodnutie, či chyba súvisiaca s dátami je zdrojom problému;
- c. servis mikrokódu, firmvér vybavenia s výnimkou spôsobilého IOS (Trademark) alebo programu pre Cisco spôsobilé produkty;
- d. servis zariadení, častí alebo nastavení, ktoré nie sú dodávané buď:
  - i. pôvodným výrobcom spôsobilého stroja (ktorý nie je IBM pôvodu) alebo priamo IBM, alebo
  - ii. BM počas výkonu tohto servisu;
- e. servis príslušenstva, dodávaných položiek, a určitých častí, ako batérie, rámy a kryty;
- f. servis spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu) poškodených nesprávnym používaním, nehodou, modifikáciou, nesprávnym fyzickým alebo operačným prostredím alebo nesprávnou údržbou zo strany zákazníka,
- g. servis spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu) s odmontovanými alebo zmenenými strojmi alebo identifikačnými značkami,
- h. zlyhania spôsobené produktom, pre ktorý IBM neposkytuje servis, alebo
  - i. servis zmien spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu).

Spôsobilé stroje (ktoré nie sú IBM pôvodu) musia spĺňať IBM bezpečnostné a servisné požiadavky.

## 6. Iné služby

IBM poskytne "Iné služby" vymenované v zozname týchto Podmienok SSU. Poplatky za iné služby sú zahrnuté v poplatkoch špecifikovaných v zozname Podmienok SSU.

## 7. Údržba IBM strojov - Centrála

Túto službu poskytuje IBM pre spôsobilé stroje IBM uvedené v zozname, keď počet vadných spôsobilých strojov IBM čakajúcich na opravu dosiahne minimálne počet uvedený v Zozname strojov. Uvedená služba sa bude poskytovať v jednom zo zariadení zákazníka, ktoré zákazník určí ako "centrálu" počas servisných hodín uvedených v zozname. Cieľom IBM je začať poskytovať túto službu v prvý pracovný deň, ktorý bude nasledovať po kvalifikovanej žiadosti.

Zákazník sa zaväzuje:

- a. zriadiť centrálné zariadenie pre svoj podnik s nasledovným vybavením na opravu spôsobilých strojov IBM:
  - i. vhodný zdroj elektrického napájania;
  - ii. pracovný a odkladací priestor na nevyhnutné nástroje, skúšobné zariadenie, náhradné diely a spôsobilé stroje IBM, ktorých oprava sa má vykonať; a
  - iii. podľa potreby zariadenia na zapojenie spôsobilých opravovaných strojov IBM do kontrolnej jednotky zákazníka;
- b. vymenovať a vyškoliť koordinátora a vytvoriť zálohu v centrálnom zariadení s cieľom určiť problém, vykonať jeho analýzu a procedúry v súvislosti s požiadavkou na servis poskytovaný spoločnosťou IBM;
- c. keď sa bude počet vadných spôsobilých strojov rovnáť alebo bude väčší než počet uvedený v zozname, zavolať IBM a zabezpečiť opravu; a
- d. dopraviť vadné spôsobilé stroje IBM do centrálného zariadenia a späť, nainštalovať ich a skontrolovať ich fungovanie.



---

## 8. Bežné aplikácie

Zákazník zaplatí znížený poplatok na základe týchto Podmienok SSU ak má službu Bežné aplikácie. Na spôsobilosť pre túto službu zákazník:

- a. musí mať nainštalovaných 10 alebo viac systémov;
- b. všetky systémy musia spúšťať spoločné aplikácie predstavujúce 80 percent pracovného zaťaženia každého systému;
- c. musí súhlasiť so zriadením a prevádzkovaním jedného celosvetového a lokálneho help desk-u koncového užívateľa. Táto pomocná pracovná plocha musí predstavovať kontaktné miesto na:
  - i. vytvorenie alebo oprávnenie všetkých požiadaviek zavolaných do IBM na poskytovanie služby údržby pre spôsobilé stroje uvedené v dodatku. Pred vykonaním požiadavky na službu údržby musí help desk zabezpečiť, aby boli:
    1. všetky prevádzkové problémy odstránené, a
    2. dodržané všetky príslušné bežné úlohy operátora a procedúry IBM na zistenie problému, analýzu a obnovu.
  - ii. všetky záležitosti súvisiace s poskytovaním služby údržby spoločnosťou IBM na takéto spôsobilé stroje vrátane koordinácie servisných činností a správy problémov zaznamenaných koncovými užívateľmi;
- d. súhlasiť so zriadením a prevádzkovaním celosvetovej alebo lokálnej centrálnej funkcie, ktorá:
  - i. bude implementovať, aplikovať a udržiavať spoločné aplikácie v mene koncových užívateľov zákazníka, a
  - ii. pred distribúciou a implementáciou koncovým užívateľom odskúša a preukáže prevádzkovú spoľahlivosť všetkých následných zmien.

Akákoľvek zmena platieb môže byť uskutočnená, ak sa zákazník stane nekvalifikovaným pre službu Bežné aplikácie kedykoľvek počas doby platnosti zmluvy.

## 9. Služba Stable System

Zákazník zaplatí znížený poplatok, ak má službu Stable System. Táto služba je dostupná len pre špecifické systémy, ktoré už nie sú predmetom významného vývoja v IBM a ak zákazník súhlasí, že nie všetky aplikácie bežiacie na týchto systémoch sú kritické. Ako dôsledok IBM poskytne iba preventívnu údržbu:

- a. bez pomoci pri používaní elektronickej podpory zákazníka (Electronic Customer Support - ECS).
- b. dostupnosť služby len 9 hodín počas 5 dní v týždni.

Ak bude zákazník požadovať štandardnú úroveň služby, služby poskytované na základe týchto Podmienok SSU budú pokračovať, ale príslušná úprava bude odstránená ihneď po výskyte zmeny a všetky príslušné úpravy zostávajúcich častí platobného obdobia sa odrazia v nasledujúcej faktúre.

## 10. Údržba High Volume produktov

IBM bude poskytovať túto službu pre spôsobilé stroje špecifikované v zozname ako High Volume produkty. Tieto produkty nevyžadujú uvádzanie sériových čísel. Namiesto toho zákazník poskytne IBM odhadnutý počet zariadení na špecifikovanom mieste. IBM zvaliduje odhadnutý zoznam zariadení a porovná ho s počtom nahlásených porúch pre taký typ zariadenia v krajine. Ak IBM rozhodne, že rozdiel je 10% alebo viac v porovnaní s národným priemerom čím nespĺňa dočasnú podmienku, IBM prispôbi zákazníkovi odhadnutý počet zariadení. Poplatky zákazníka budú prispôbené späť k dátumu, keď IBM urobila validáciu alebo k dátumu aktuálnej zmeny v zozname zariadení.

## 11. Príloha K Zmluve IBM ServiceSuite IBM nadštandardné služby

### 11.1 Rozsah služieb

Predmetom tejto prílohy k zmluve IBM ServiceSuite je stanovenie maximálnej doby, ktorá je potrebná na uskutočnenie nadštandardných služieb týkajúcich sa nahlásenej poruchy zariadenia krytého IBM ServiceSuite zmluvou alebo systémovou servisnou zmluvou. Za nahlásenie poruchy sa považuje obdržanie e-mailu, telefonátu alebo faxu, vrátane uvedenia typu a sériového čísla zariadenia. Ak tieto informácie zákazník neposkytne, IBM poruchu nepovažuje za nahlásenú.

### 11.2 Úrovně služieb

IBM poskytne zákazníkovi rôzne úrovne nadštandardných služieb špecifikovaných v zozname priloženom k Podmienkam SSU.

#### a. Kvalifikovaný Call-Back

Kvalifikovaný call-back čas je doba od zaregistrovania poruchy v IBM a telefonátu IBM technikovi ako prvý krok k vyriešeniu problému.

Varianty kvalifikovaného call-back sú 0.5 hodiny, 1 hodina a 2 hodiny.

Variety kvalifikovaného call-backu definujú maximálny kvalifikovaný call-back čas pre stroje pokrývané IBM ServiceSuite zmluvou, v ktorej bola táto dodatočná služba zvolená pre špecifikovaný stroj.

**b. Doba opravy**

Dobou opravy sa rozumie čas, ktorý plynie od zaregistrovania problému v IBM do uvedenia nefunkčného zariadenia do riadneho pracovného stavu.

Riadny pracovný stav je schopnosť použiť zariadenie bez obmedzení, preukázaná testom IBM popísaným v dokumentácii zariadenia. Po prejdení testov je zariadenie považované, že je v riadnom pracovnom stave. Obnovenie pripravenosti zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného softvéru.

Strata redundancie stroja sa neráta do času doby opravy, pokiaľ o nu zákazník explicitne nepožiadá.

V tabuľke dole sú uvedené maximálne časy doby opravy, ktoré si zákazník zvolil ako nadštandardnú službu pre vybrané stroje pokrývané IBM ServiceSuite zmluvou.

Doba opravy zodpovedá typu servisu podľa tabuľky.

Maximálna doba opravy
6 hodín
8 hodín
12 hodín
24 hodín
Do 18:00 hodiny nasledujúci pracovný deň (ak bola porucha nahlásená do 16:00 hod.)
48 hodín

**c. Doba odozvy na mieste bez náhradných dielov**

Doba odozvy na mieste bez náhradných dielov je čas medzi nahlásením poruchy v IBM a príchodu IBM technika bez náhradných dielov k zákazníkovi.

Variety doby odozvy na mieste bez náhradných dielov sú do 2 hodín, 4 hodín a maximálne do 6 hodín.

Variety definujú maximálnu dobu odozvy na mieste pre zariadenia pokrývané zmluvu IBM ServiceSuite, v ktorej bola táto dodatočná služba zvolená pre špecifikovaný stroj.

**d. Doba odozvy na mieste s náhradnými dielmi**

Doba odozvy na mieste s náhradnými dielmi je čas medzi nahlásením poruchy v IBM a príchodu IBM technika s náhradnými dielmi k zákazníkovi.

Variety doby odozvy na mieste bez náhradných dielov sú do 3 hodín a maximálne do 4 hodín.

Oba variety definujú maximálnu dobu odozvy na mieste s náhradnými dielmi pre zariadenia pokrývané zmluvu IBM ServiceSuite, v ktorej bola táto dodatočná služba zvolená pre špecifikovaný stroj.

### 11.3 Výnimky

- a. čas mimo dohodnutého "Servisného času" nemôže byť započítaný do nadštandardnej služby podľa tejto dohody.
- b. V princípe, v prípade nekontrolovateľných vplyvov (pracovný spor alebo obmedzený prístup k zariadeniu) IBM nezodpovedá za nedodržanie dohodnutého času odozvy.
- c. V implementačnej fáze týchto služieb IBM vyvinie maximálnu snahu na dosiahnutie dohodnutých časov nadštandardných služieb. V tejto súvislosti sa článok 4 neaplikuje počas implementačnej fázy. Implementačná fáza začína začiatkom služby a končí deň po tom, ako sa obe strany dohodli resp. podľa nasledovnej tabuľky.
- d. UPS zariadenia sú vyňaté zo služieb Doba opravy a Doba odozvy na mieste s náhradnými dielmi.

Platforma	Implementačná fáza
System x	2 týždne
System p	2 týždne
System i	2 týždne
System z	4 týždne
System Storage	4 týždne
Non-IBM produkty	8 týždňov

---

#### 11.4 Nedodržanie maximálnej doby

Ak je dohodnutá Doba opravy prekročená, objednávateľ je oprávnený požadovať od IBM za každý prípad prekročenia sumu rovnajúcu sa polovici mesačného maintenance poplatku alebo 1/24 ročného maintenance poplatku za nefunkčné zaradenie, maximálne však do výšky 1/12 z ročného maintenance poplatku celkovo za nefunkčné zariadenie za rok. Zaplatením tejto sumy zákazníkovi sú uspokojené všetky nároky vyplývajúce z tejto zmluvy.

#### 11.5 Povinnosti IBM

IBM sa zaväzuje, že neprekročí čas dohodnutý pre vybranú službu.

#### 11.6 Povinnosti zákazníka

Zákazník súhlasí, že:

- bude mať platnú IBM servisnú zmluvu
- poskytne vhodné priestory s telefónnou prípojkou pre IBM technika počas práce v priestoroch zákazníka; a poskytne prístup k poškodeným strojom

#### 11.7 Poplatky

Cena za nadštandardnú službu je percentuálnym príplatkom vypočítaným zo štandardnej ceny za službu hardware maintenance strojov zahrnutých v servisnej zmluve. Začiatok platby je taký istý ako začiatok poskytovania služieb.

\*\*\*\* Country selection \*\*\*\*

Dodatočné cestovné náklady

IBM will request for travel a charge of xxx USD/travel/day (VAT excluded) for its specialists, except for travels in XXXX and maximum xxx km away from the center of the xxxx cities.

Pre stroje umiestnené v krajine sa aplikujú nasledovné príchody:

Miesto	Čas príchodu (hodiny)
	hodiny

Táto príloha je neoddeliteľnou súčasťou Podmienok SSU. V prípade sporu, Podmienky SSU majú prevahu nad Všeobecnými podmienkami a zároveň podmienky tejto prílohy majú prevahu nad Podmienkami SSU.

Dodatočné podmienky

Tieto pravidlá sa aplikujú na všetky stroje uvedené v Zozname strojov v príslušnej servisnej zmluve. Poruchy môžu byť nahlásené na:

IBM Hotline: +421 2 4974 8888 alebo

Fax: +421 2 4974 8990 alebo

Email: [maint@sk.ibm.com](mailto:maint@sk.ibm.com)

Obe strany súhlasia, že kompletná zmluva s touto prílohou obsahuje 1) Podmienky SSU a 2) IBM servisnú zmluvu alebo akúkoľvek ekvivalentnú zmluvu podpísanú oboma stranami.

## Zoznam strojov

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00228278		Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00228278
Service Level	KSU	Popis
Servisná úroveň po uplynutí záruky	M19	Oprava u zákazníka IBM technikom, Nástup na opravu - v ten istý pracovný deň od pondelka do nedele od 0:00 do 24:00, 365 dní v roku

Typ	Model/Feature	Seriové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
2104	DU3	68K3229 EXPANDABLE STORAGE PLUS	1		01/04/2011	31/12/2011	534,07	Q
3580	L11	1326278 ULTRIUM TAPE DRIVE	1		01/04/2011	31/12/2011	187,61	Q

1) Typ platby : Q : cena za štvrťrok

## Zoznam strojov

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00228278		Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00228278
Service Level	KSU	Popis
Servisná úroveň po uplynutí záruky	M3B	Oprava u zákazníka IBM technikom, Garantovaná doba opravy do 24 hodín od pondelka do nedele od 0:00 do 24:00, 365 dní v roku

Typ	Model/Feature	Seriové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
7014	T00	6507CAB RS/6000 SYSTEM RACK	1		01/04/2011		79,43	Q
7028	6C4	65D037F P SERIES 630	1		01/04/2011		331,06	Q
	5127	2WAY 1.45GHZ PWR4+ PROC C	1		01/04/2011		132,39	Q

1) Typ platby : Q : cena za štvrťrok

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00228278	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00228278
---	---

Popis	Informácie o HW		Dátum zača- tia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
	Typové číslo / Model	Sériové číslo				
pSeries Software Maintenance pSeries Processor Group E5 2 Processor(s) to be charged English Language CD-ROM	7028 6C4	65D037F	01/04/2011		210,24	Q

1) Typ platby : Q : cena za štvrtrok

## Informácie o zákazníkovi

## Prehľad inštalačných miest zákazníka

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom	Miesto inštalácie	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr
00228278	NARODNY USTAV SRDCOVYCH A CIEVNYCH CHOROB, A.S. POD KRASNOU HORKOU 1 833 48 BRATISLAVA SLOVAKIA ATT:ING.MONGI MSOLLY-RIADITEL	00228278

## Prehľad fakturačných adries zákazníka

Číslo zákazníka na odosielanie faktúr	Adresa pre zasielanie faktúr	Servisný poplatok za obdobie od 01/04/2011 do 31/03/2012
00228278	NARODNY USTAV SRDCOVYCH A CIEVNYCH CHOROB, A.S. POD KRASNOU HORKOU 1 833 48 BRATISLAVA SLOVAKIA ATT:ING.MONGI MSOLLY-RIADITEL	5.177,53