



IBM Slovensko, spol. s r.o.
Krasovského 14
Bratislava - mestská časť
Petržalka, 851 01
Slovakia
IČO: 31337147
DIČ: 2020300337
IČ DPH: SK7020000405

Zmluva o poskytovaní služieb IBM ServiceSuite

Táto Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“) je platná od 01/08/2021,

MEDZI: NARODNA AGENTURA PRE SIETOVE A
ELEKTRONICKE SLUZBY
KOLLAROVA 8
917 02 TRNAVA SR

Číslo zákazníka: 00883715

A: IBM Slovensko, spol. s r.o.
Krasovského 14
Bratislava - mestská časť
Petržalka, 851 01
Slovakia
IČO: 31337147
DIČ: 2020300337
IČ DPH: SK7020000405
Zapísaná v obchodnom registri Okresný súd
Bratislava I., Odd. Sro, vložka č. 3897/B

1. Informácie o zmluve

Číslo zmluvy:	A16190	Dátum vypracovania:	06/09/2021
Začiatok zmluvného obdobia:	01/08/2021	Dĺžka trvania zmluvy:	12 mesiacov s ručením ceny
Ukončenie zmluvného obdobia:	31/07/2022		
Cenová ponuka je platná do:	02/12/2021		

2. Platobné podmienky

Servisný poplatok bez DPH: od 01/08/2021 do 31/07/2022 **EUR 5.117,23**

Fakturované v deň nadobudnutia platnosti a účinnosti

Horeuvedený rozpis platieb 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 tejto zmluvy do platnosti budú fakturované po ich inštalácii.

3. Záväzná dohoda

Podpisom tejto zmluvy si Zákazník objednáva služby pre stroje uvedené v pripojenom zozname strojov, na základe tohoto zoznamu služieb IBM a Zmluvy o poskytovaní služieb IBM Service Suite spolu s eventuálne existujúcimi doplnkovými podmienkami uvedenými v tejto zmluve. Sériové čísla strojov možno nebudú k dispozícii v čase podpisu tejto zmluvy a budú potvrdené odovzdávacím (akceptačným) protokolom o inštalácii.

Na osobné údaje Zákazníka sa vzťahuje Dodatok o spracúvaní údajov IBM (ďalej aj „DPA“), ktorý je k dispozícii na adrese <http://ibm.com/dpa>, a Príloha k Dodatku o spracúvaní údajov, ktorá je k dispozícii na adrese <https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy>, ak: I) sa uplatňuje všeobecné nariadenie o ochrane

Zmluva o poskytovaní služieb IBM ServiceSuite (pokračovanie)

údajov Európskej únie (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679) a II) sa uplatňujú iné právne predpisy o ochrane údajov uvedené na adrese <http://www.ibm.com/dpa/dpl> .

Zákazník týmto potvrdzuje, že obdržal a čítal všetky horeuvedené zmluvné podmienky, na ktoré sa táto zmluva odkazuje. Tieto spolu s touto zmluvou tvoria úplnú a výlučnú 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 tejto zmluvy.

Podpis v mene zákazníka	Podpis v mene IBM Slovensko spol. s r.o.
Autorizovaný podpis	Autorizovaný podpis
Meno (strojom alebo paličkovým písmom)	Meno (strojom alebo paličkovým písmom)
Funkcia	Funkcia
Dátum, Miesto	Dátum, Miesto

Tento dokument je Zmluva so spoločnosťou IBM, ktorý je platný, ak ho Zákazník podpíše pred dňom uvedeným vyššie v článku 1. Dokument musí byť podpísaný a vrátený spoločnosti IBM v elektronickej alebo papierovej podobe počas trvania ponuky. V opačnom prípade si spoločnosť IBM vyhradzuje právo uznať dokument za neplatný (odstúpiť) a Zákazník sa bude musieť dohodnúť na ďalšom postupe so zástupcami spoločnosti IBM.

Strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že COVID-19 je udalosť, ktorá je mimo rozumnej kontroly strán, pri ktorej nie je možné predvídať (alebo účelne skúsiť a predvídať) jej trvanie, dopad alebo rozsah (vrátane opatrení a odporúčaní, ktoré môžu regulačné orgány zaviesť). Ak sú nepeňažné záväzky strany nesplnené, ovplyvnené a/alebo oneskorené a je to spôsobené udalosťou COVID-19 alebo s ňou súvisiacim dopadom, bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia zmluvy, nebude dotknutá strana za také neplnenie, ovplyvnenie výkonov alebo oneskorenie zodpovedná. Strany budú konať primerane, aby prerokovali dotknuté povinnosti, prípadné náhradné riešenia a súvisiace otázky v dobrej viere a zdokumentujú všetky dohodnuté zmeny zmluvy.

Súpis prác: IBM ServiceSuite

1. Vymedzenie pojmov - Definície

Pridružená spoločnosť – je subjekt, ktorý kontroluje, je kontrolovaný alebo je pod spoločnou kontrolou s Podnikom Zákazníka. Pojem „kontrola“ a jeho odvodené tvary „kontroluje“, „kontrolovaný“ a „pod spoločnou kontrolou“ bude znamenať priame alebo nepriame právne, bezprostredné alebo podielové vlastníctvo viac ako päťdesiatich (50) percent celkového množstva všetkých majetkových účastí spojených s hlasovacími právami v subjekte.

Zmluvné obdobie – obdobie, počas ktorého bude Súpis prác platný, ako je uvedené v Zozname služieb.

Dátum začiatku zmluvného obdobia – dátum uvedený v Zozname služieb, ku ktorému tento Súpis prác vstúpi do platnosti.

Spôsobilý stroj – hardvérový produkt, pre ktorý sa poskytujú Služby na základe tohto Súpisu prác a ktorý je uvedený v Zozname služieb alebo sa následne zahrnie do tohto Súpisu prác v súlade s odsekom Automatické zaradenie do inventára pre Služby údržby strojov.

Spôsobilý produkt – Spôsobilý stroj alebo Spôsobilý program.

Spôsobilý program – softvérový produkt, pre ktorý sa poskytujú Služby na základe tohto Súpisu prác a ktorý je uvedený v Zozname služieb.

Podnik – ľubovoľná právnická osoba (napríklad firma) a jej dcérske spoločnosti, v ktorých vlastní viac ako 50 % podiel. Pojem „Podnik“ sa vzťahuje iba na tú časť Podniku, ktorá sa nachádza na Slovensku.

Spôsobilý stroj po ukončení vývoja (End of Development – EOD) – Spôsobilý stroj, pre ktorý IBM zrušila iba technickú a vývojovú podporu.

Spôsobilý stroj po ukončení podpory (End of Support - EOS) – stroj, ktorý je v Zozname služieb určený ako stroj s Predĺženou podporou hardvéru a ktorý podlieha službám Predĺženia podpory hardvéru.

Nástroje IBM – nástroje vlastnené alebo licencované IBM, ktoré môže IBM používať v súvislosti s poskytovaním Služieb.

Zoznam strojov/služieb – zoznam strojov uvedený v Zozname služieb tohto Súpisu prác, ktorý uvádza Spôsobilé stroje, pre ktoré sa budú poskytovať Služby na základe tohto Súpisu prác, a ich príslušný Kód úrovne služieb.

On/Off Capacity on Demand (OOCod) – dočasné využívanie kapacity objednanej prostredníctvom procesu On/Off Capacity on Demand na spôsobilom stroji.

Hlavný technický kontakt – osoba zástupujúca Zákazníka, ktorému môže IBM adresovať všeobecné technické informácie týkajúce sa Služieb a ktorý bude oprávnený konať v mene Zákazníka vo veciach týkajúcich sa tohto Súpisu prác. Táto kontaktná osoba musí mať dostačujúce technické znalosti o prostredí Spôsobilých programov a Spôsobilých strojov Zákazníka, aby sa zabezpečila efektívna komunikácia s centrom technickej podpory IBM.

Doba obnovenia – 12-mesačné obdobie po obnovení zmluvy, ak bola zvolená možnosť automatického obnovenia zmluvy.

Zoznam služieb – je transakčný dokument, ktorý obsahuje podrobné informácie o Službách, Zoznam strojov/služieb, referencie na iné služby a poplatky.

- **Úroveň služby** – Úroveň služieb definované v rámci transakcie predstavujú iba cieľové reakčné časy a nemožno ich považovať za zaručené. Niektoré Úrovně služieb nie sú ponúkané vo všetkých krajinách. Reakčné časy zohľadňujú miestne štandardné pracovné dni a pracovný čas. Meranie Úrovně služieb začína zaregistrovaním servisného hlásenia (čiže časom, kedy Zákazník vytvorí Servisné hlásenie a IBM overí oprávnenosť tohto hlásenia). Výpočet reakčného času závisí od zmluvných podmienok a vybratej doby poskytovania služby (časového pokrytia).
- **Kód úrovne služieb (ďalej aj „Service Level Code“ alebo „SLC“)** – definuje spôsob poskytovania Služby, dobu poskytovania a Úroveň služby.
- **Oprava na mieste prevádzky spoločnosťou IBM (ďalej aj „IBM On-site Repair“ alebo „IOR“ alebo oprava na mieste)** – Ak stroj nemožno opraviť prostredníctvom vzdialenej podpory IBM, IBM opraví zlyhávajúci stroj na Určenom mieste.

-
- **Ďalší pracovný deň (ďalej aj „Next Business Day“ alebo „NBD“)** – závisí od miestneho štandardného pracovného týždňa a pracovného času. Servisný zástupca IBM sa dostaví na Určené miesto pred skončením ďalšieho pracovného dňa.
 - **Ten istý pracovný deň (ďalej aj „Same Business Day“ alebo „SBD“)** – závisí od miestneho štandardného pracovného týždňa a pracovného času. Servisný zástupca IBM sa dostaví na Určené miesto pred skončením daného pracovného dňa.
 - **Doba reakcie na mieste prevádzky/cieľový čas ďalej aj „On-site Response Time“ alebo „ORT“** – predstavuje čas alebo cieľový interval od registrácie servisného hlásenia do času, kedy sa servisný zástupca dostaví na Určené miesto.
 - **Posledná registrácia servisného hlásenia (ďalej aj „Last Call Registration“ alebo „LCR“)** – v prípade všetkých servisných hlásení sa bude uplatňovať Posledná registrácia servisného hlásenia, ktorá označuje čas, kedy môže IBM najneskôr zaregistrovať servisné hlásenie pre splnenie určenej Cieľovej úrovne služby. Tento čas sa nevzťahuje na nepretržitú dobu poskytovania služby (nepretržité časové pokrytie).
 - Pre vylúčenie pochybností bude Posledná registrácia servisného hlásenia pre:
 - **SBD** (Same Business Day - Ten istý pracovný deň) – 12:00
 - **NBD** (Next Business Day - Ďalší pracovný deň) – 15:00

Hlavná pracovná smena – štandardná doba poskytovania Služby (ďalej aj „Pracovný deň“), ktorá je Doba poskytovania Základnej služby: 5 dní, 9 hodín od 8:00 do 17:00 pondelok až piatok (okrem štátnych sviatkov);

Nepretržitá prevádzka – 24 hodín denne, sedem dní v týždni (vrátane štátnych sviatkov).

Servisný program – softvér alebo nástroje používané na poskytovanie služieb.

Údržba softvéru – vzdialená podpora a poskytovanie aktualizácií Spôsobilých programov pre Systémy IBM.

Určené miesto – miesto inštalácie uvedené v Zozname služieb. Môže to byť celé prostredie informačných technológií Zákazníka alebo časť tohto prostredia a môže sa nachádzať vo viacerých lokalitách alebo v rámci jednej budovy.

Záväzné zmluvné obdobie alebo Záväzné počiatkové zmluvné obdobie – minimálna doba, počas ktorej musia Spôsobilé stroje a Služby podliehať tomuto Súpisu prác.

Kľúčové produktové údaje (ďalej aj „Vital Product Data“ alebo „VPD“) – je kolekcia konfiguračných a informačných údajov súvisiacich s konkrétnou množinou hardvéru alebo softvéru.

2. Rozsah poskytovaných Služieb

Tento Súpis prác spolu so Zoznamom služieb a všetkými dokumentmi, na ktoré sa odkazujú, a Dohodou o všeobecných obchodných podmienkach (ďalej aj „IBM Client Relationship Agreement“ alebo „CRA“) (referenčné číslo: Z126-6548) alebo akoukoľvek ekvivalentnou zmluvou, ktorá je v platnosti medzi zmluvnými stranami, predstavujú úplnú zmluvu (ďalej len „Zmluva“). Tejtó Zmluve podliehajú všetky Služby poskytované IBM a nahrádza všetky predchádzajúce ústne alebo písomné dohovory medzi zmluvnými stranami súvisiace so službami (definovanými nižšie). V prípade nesúladu medzi zmluvnými podmienkami bude mať Zoznam služieb prednosť pred týmto Súpisom prác a tento Súpis prác bude mať prednosť pred všetkými ostatnými odkazovanými dokumentmi.

IBM bude poskytovať Služby v súlade s týmto Súpisom prác a, prípadne, ďalšími Súpismi prác alebo Prílohami k voliteľným službám v rámci podpory hardvérových a softvérových produktov Zákazníka (ďalej len „Spôsobilé stroje“, „Spôsobilé programy“ a spoločne nazývané „Spôsobilé Produkty“).

IBM určí Spôsobilé produkty, Služby, ktoré sa na ne vzťahujú, ako aj dobu platnosti transakčnej zmluvy o Službách v Zoznamoch služieb, ktoré sa odkazujú na tento Súpis prác, akékoľvek ďalšie Súpisy prác a Prílohy k voliteľným službám. Zoznam služieb bude tiež uvádzať Určené miesta, v ktorých bude IBM poskytovať Služby.

Konkrétne podmienky týkajúce sa Služieb pre Spôsobilé stroje a Služieb pre Spôsobilé programy uvedené v tomto Súpise prác sa budú uplatňovať iba vtedy, ak Zákazník uzavrel zmluvu o Službách údržby pre súvisiaci Spôsobilý stroj alebo o Službách podpory pre Spôsobilý program v súlade so Zoznamom služieb.

Inovácie (ďalej aj „upgrade“) strojov IBM vrátane dodatočných funkcií a prvkov a konverzií modelov pre existujúce Spôsobilé stroje budú pre nové alebo existujúce Stroje automaticky pridané do Zoznamu služieb.

3. Zmluvné obdobie

Zmluvné obdobie tohto Súpisu prác je minimálne 1 rok od Dátumu začiatku zmluvného obdobia. Doba Zmluvného obdobia je definovaná v rámci Záväzného počiatočného zmluvného obdobia.

V záujme splnenia obchodných požiadaviek Zákazníka môže byť Dátum začiatku zmluvného obdobia posunutý o ďalšie prechodné obdobie s trvaním kratším ako jeden (1) rok.

Nové Spôsobilé stroje, Spôsobilé programy, Určené miesta a Služby, ktoré sa do tejto Zmluvy zahrnú po Dátume začiatku zmluvného obdobia, budú podliehať podmienkam a požiadavkám tohto Súpisu prác.

4. Doba poskytovania Služby

Doba poskytovania Služby predstavuje hodiny, počas ktorých sa bude poskytovať Služba údržby alebo Rozšírenie Záručných služieb v súlade s príslušnou úrovňou služby (SLC). Zákazník môže zadávať servisné hlásenia 24 hodín denne a 7 dní v týždni, a to formou hlasového hovoru alebo elektronicke, IBM však začne servisné úkony vykonávať počas vybratej doby poskytovania Služby (dní a hodín). Doba poskytovania Služby závisí od časového pásma, v ktorom sa Spôsobilý stroj nachádza.

Doba poskytovania Služby pre jednotlivé Spôsobilé stroje a Spôsobilé programy je určená v Zozname služieb. Pokiaľ nie je uvedené inak, IBM bude Služby poskytovať počas Hlavnej pracovnej smeny. Zákazník môže zmeniť Dobu poskytovania Služby pre Spôsobilé stroje a Spôsobilé programy Zákazníka, táto možnosť však môže byť spoplatnená.

5. Automatické zaradenie do inventára pre Služby údržby strojov

Kedykoľvek Zákazník alebo IBM požiadajú o revíziu inventára, Zákazník a IBM budú spoločne aktualizovať posledné formálne záznamy o inventári. Táto spolupráca bude obmedzená na výmenu a konsolidáciu súborov inventára.

IBM automaticky zvýši počet položiek v inventári a rozšíri súvisiace Služby v Určených miestach v súlade s nižšie uvedenými podmienkami.

Ak bude nainštalovaný ďalší Stroj IBM na pracovisku Zákazníka, tento stroj sa automaticky pridá do Zoznamu služieb:

- a. v deň nasledujúci po skončení záručnej doby IBM, pokiaľ ide o Stroj, ktorý Zákazník zakúpil priamo od IBM;
- b. v deň nasledujúci po dátume skončenia záručnej doby IBM, pokiaľ ide o Stroj, ktorý Zákazník zakúpil od obchodného partnera IBM, a tento Stroj je známy IBM;
- c. v deň nasledujúci po dátume skončenia platnosti služieb ServicePac, ktoré si Zákazník zakúpil od obchodného partnera IBM a ktoré sú známe IBM.

Na každý pridaný Stroj sa bude vzťahovať základná úroveň Služby údržby.

IBM doplní Zoznam strojov a oznámi Zákazníkovi príslušné zvýšenie poplatkov.

Zákazník môže zrušiť automatické rozšírenie inventára, a to tak, že oznámi IBM túto skutočnosť do tridsiatich (30) kalendárnych dní po dátume, kedy IBM poskytne Zákazníkovi faktúru so zvýšenými poplatkami. Toto oprávnenie na zrušenie sa nebude vzťahovať na automatické rozšírenie inventára v dôsledku inovácie (upgrade) Stroja, a to vrátane pridania dodatočných funkcií, konverzií modelov a inštalácie ďalších prvkov do existujúcich Spôsobilých strojov.

Ak na žiadosť Zákazníka poskytne IBM Služby údržby strojov, ktoré nie sú v Zozname strojov/služieb, budú tieto Služby spoplatnené navyše. Tieto Služby údržby však budú podliehať podmienkam a ustanoveniam tohto Súpisu prác.

6. Licencia na Program a Elektronický prístup

6.1 Licencia na Servisný program

Nasledujúce podmienky sa vzťahujú na všetky Servisné programy, ktoré IBM poskytne v rámci Služieb a ktoré sa neposkytujú so samostatnou licenčnou zmluvou.

IBM udeľuje Zákazníkovi nevýhradnú licenciu na používanie Servisného programu na Spôsobilom stroji určenom IBM za účelom umožnenia zisťovania problémov alebo inej podpory systémov v spojení so Službami.

Zákazník nesmie:

- a. upravovať počítačom čitateľné inštrukcie alebo údaje Servisného programu alebo ich včleňovať do iných Programov;
- b. spätne zostavovať, spätne kompilovať alebo iným spôsobom prekladať Servisný program, pokiaľ to výslovne nepovoľujú platné právne predpisy bez možnosti zmluvného vzdania sa tohto práva;
- c. udeľovať sublicencie, priradiť alebo preniesť licenciu na Servisný program alebo
- d. distribuovať Servisný program tretím stranám.

IBM poskytuje Servisný program bez záruky akéhokoľvek druhu.

Ak IBM neposkytne záložnú kópiu Servisného programu, Zákazník môže vytvoriť jednu kópiu Servisného programu na účely zálohovania, a to pod podmienkou, že Zákazník zahrnie do kópie Programu aj vyhlásenie o autorských právach, ako aj všetky ďalšie informácie o vlastníckych právach. Táto záložná kópia bude podliehať rovnakým podmienkam a požiadavkám ako originálna kópia Programu.

Platnosť licencie Zákazníka na Program uplynie:

- a. po skončení poskytovania Služieb, vypovedaní zmluvy o Službách alebo uplynutím doby poskytovania Služieb bez obnovenia;
- b. Servisný program už nebude potrebný pre poskytovanie Služieb;
- c. Spôsobilý stroj, ktorý IBM určila pre Servisný program, sa odstráni z produkčného prostredia v rámci Podniku Zákazníka.

IBM môže vypovedať licenciu, ak Zákazník nebude plniť svoje zmluvné povinnosti alebo na základe uváženia IBM, napríklad v prípade, že Program už nebude potrebný pre poskytovanie Služieb. Po vypovedaní licencie bude Zákazník povinný zničiť Servisný program, a to vrátane všetkých záložných kópií, ktoré Zákazník dostal alebo vytvoril.

6.2 Nástroje IBM

IBM neustále vyvíja a využíva nové Nástroje IBM a funkcie s cieľom poskytovať služby diagnostiky a riešenia problémov na diaľku a na mieste Zákazníkom IBM. Niektoré Nástroje IBM (ako je napríklad aplikácia) používajú technickí špecialisti na mieste prevádzky na zaznamenanie obrazov zo Spôsobilých strojov a odoslanie týchto obrazov vzdialenému špecialistovi IBM s cieľom poskytnúť rýchlejšiu a finančne efektívnejšiu opravu a okamžite vyriešiť komplexné problémy. Pokiaľ IBM neudeľí Zákazníkovi písomnú licenciu, Zákazník nebude mať žiadne právo získať prístup k Nástrojom IBM, získať alebo vytvoriť si ich kópiu alebo ich používať a použitím Nástrojov IBM v súvislosti s poskytovaním Služieb sa Zákazníkovi priamo ani nepriamo neudeľuje žiadne licenčné právo ani právo duševného vlastníctva v súvislosti s Nástrojmi IBM. Nástroje IBM podliehajú súvisiacim zmluvným podmienkam. Na Nástroje IBM sa nevzťahujú žiadne záruky. Zákazník sa zaväzuje prestať používať, odinštalovať a odstrániť Nástroje IBM zo svojich Spôsobilých strojov a zariadení po poskytnutí Služby.

6.3 Elektronický prístup

Nasledujúce podmienky sa uplatnia vždy, keď Služba poskytovaná na základe tohto Súpisu prác zahŕňa elektronický prístup k databázam IBM obsahujúcich informácie týkajúce sa podpory produktov IBM.

Spoločnosť IBM:

- a. poskytne pokyny na prístup k databázam;
- b. poskytne Správcomu servisu Zákazníka (ďalej aj „Client Service Administrator“ alebo „CSA“) určenému Zákazníkom identifikátory užívateľov.

Zákazník súhlasí s tým, že:

- a. bude informovať IBM o Zákazníkom určených oprávnených užívateľoch týchto databáz. Zákazník môže ako užívateľov určiť iba svojich zamestnancov;
- b. jedného z užívateľov stanoví Správcom servisu Zákazníka, ktorý bude niesť zodpovednosť za:
 1. dodržanie pokynov pre CSA, ktoré určí IBM;
 2. registráciu užívateľov Zákazníka na prístup k produktovým databázam IBM;
 3. vystupovanie ako primárny komunikačný bod medzi užívateľmi Zákazníka a IBM.

-
- c. zabezpečí, že užívatelia Zákazníka budú informácie získané z databáz IBM používať iba za účelom splnenia požiadaviek Zákazníka v oblasti spracovania informácií. Zákazník nesmie žiadne informácie získané z databáz IBM používať na účely vývoja produktov, a to ani na účely ich predaja alebo marketingu, ani na účely poskytnutia podpory tretím stranám;
 - d. poskytne zariadenia (ako sú pracovné stanice, modemy a komunikačné prostriedky) potrebné pre elektronický prístup;
 - e. bude niesť zodpovednosť za neoprávnené použitie identifikátorov užívateľov Zákazníka a
 - f. IBM poskytuje prístup bez záruky akéhokoľvek druhu.

7. Poplatky a platby

Tento odsek nahrádza odsek „Poplatky, dane, platby a overovanie“ v Dohode o všeobecných obchodných podmienkach.

Výška poplatkov Zákazníka sa vypočíta podľa počtu Spôsobilých strojov, vybraných Služieb a spôsobu platby. Zákazník i) bude uchovávať a na požiadanie poskytne záznamy, výstupy zo systémových nástrojov a prístup do objektov Zákazníka v rozumnej miere potrebnej na to, aby IBM a jej nezávislý audítor mohli overiť dodržiavanie podmienok Zmluvy vrátane licencií na Strojový kód a Program a metrik (napríklad používanie sub-kapacity) a ii) bezodkladne objedná všetky vyžadované oprávnenia, uhradí všetky ďalšie poplatky pri sadzbách IBM platných v danom čase, ako aj ďalšie finančné záväzky zistené pri takomto overovaní. Tieto záväzky týkajúce sa dodržiavania súladu s nariadeniami sa budú uplatňovať počas doby platnosti Zmluvy a dva (2) roky po jej skončení.

IBM môže zvýšiť pravidelné poplatky, cenu práce a minimálne zmluvné úrovne, pričom túto skutočnosť musí Zákazníkovi oznámiť tri (3) mesiace vopred. Všetky takéto zvýšenia vstúpia do platnosti ku dňu fakturácie v deň výročia Dátumu začiatku zmluvného obdobia po dátume platnosti, ktorý IBM uvedie v oznámení o zvýšení, alebo, ak si Zákazník vybral možnosť fixácie ceny počas Záväzného zmluvného obdobia, na konci Záväzného počiatočného zmluvného obdobia. IBM môže jednorazové poplatky zvýšiť bez predchádzajúceho upozornenia. Zvýšenie jednorazových poplatkov sa však nebude vzťahovať na objednávky, ak: i) IBM prijme tieto objednávky pred dátumom ohlásenia tohto zvýšenia a ii) ak bude produkt/služba odoslaná alebo sprístupnená Zákazníkovi do troch (3) mesiacov od dátumu, kedy IBM prijme tieto objednávky.

Poplatky za Služby môžu byť ďalej upravené v nasledujúcich prípadoch:

- a. ak sa pri sčítavaní položiek v inventári zistí zmena oproti poslednému sčítavaniu alebo
- b. po pridaní, odstránení alebo zmene Určeného miesta, typu Spôsobilého stroja alebo Služby.

V prípade nových typov Spôsobilých strojov a Služieb sa budú účtovať poplatky podľa aktuálnych cenníkových cien IBM.

Na všetky nové pridané Spôsobilé stroje a Služby, ako aj na zmeny v existujúcich konfiguráciách Spôsobilých strojov a Služieb sa budú vzťahovať poplatky platné v čase vykonania príslušnej zmeny. Až do skončenia obdobia fixácie ceny sa však na nové pridané Spôsobilé stroje bude vzťahovať záruka fixácie ceny.

Ak si Zákazník vybral možnosť ročných platieb, IBM bude Zákazníkovi vopred fakturovať Služby za obdobie začínajúce Dátumom začiatku zmluvného obdobia do skončenia daného kalendárneho mesiaca nasledujúceho roka a potom každoročne vopred.

Ak si Zákazník vybral možnosť predbežných platieb, IBM bude Zákazníkovi vopred fakturovať Služby za obdobie začínajúce Dátumom začiatku zmluvného obdobia do skončenia obdobia predbežných platieb. Počas obdobia predbežných platieb budú Zákazníkovi vopred fakturované platby za všetky nové pridané Spôsobilé stroje a Služby, ako aj na zmeny v existujúcich Spôsobilých strojoch a Službách, počnúc dátumom pridanania alebo zmeny, až do konca obdobia predbežných platieb.

Ak si Zákazník vybral možnosť „zosúladenia fakturácie so zmluvným obdobím“, IBM bude Zákazníkovi fakturovať Služby vopred každé tri (3) mesiace alebo k výročiu Dátumu začiatku zmluvného obdobia, ak si Zákazník vybral možnosť „ročnej“ fakturácie.

Ak si Zákazník vybral možnosť „zosúladenia fakturácie s kalendárom“, IBM bude Zákazníkovi fakturovať Služby vopred pomernú čiastku za aktuálny kalendárny štvrťrok alebo rok, ak si Zákazník vybral možnosť „ročnej“ fakturácie, a potom vopred ku prvému dňu kalendárneho štvrťroka alebo k prvému dňu roka, ak si Zákazník vybral možnosť „ročnej“ fakturácie.

Ak doba podpory (na základe záručnej zmluvy alebo zmluvy o údržbe) uplynie pre určitý stroj identifikovaný Typom, Modelom a Sériovým číslom po skončení deväťdesiat (90) dňovej lehoty alebo viac a Zákazník následne požiadava o obnovenie poskytovania podpory Služby, bude sa účtovať poplatok za Obnovenie služby (ďalej aj „Reestablishment

Fee“ alebo „REF“). Výška tohto poplatku bude závisieť od počtu dní, ktoré uplynuli od skončenia doby podpory, až do maximálnej výšky rovnej poplatkom za služby údržby hardvéru za jeden (1) rok. Hardvér musí spĺňať špecifikácie bezpečnosti a prevádzkyschopnosti zverejnené výrobcom. IBM si vyhradzuje právo preskúmať Spôsobilé stroje, a to do jedného (1) mesiaca od dátumu začiatku poskytovania Služieb.

V prípade, že by Stroj nespĺňal špecifikácie bezpečnosti a prevádzkyschopnosti publikované výrobcom, Zákazník sa zaväzuje uhradiť všetky opravy, ktoré IBM bude považovať za nevyhnutné, ešte predtým, ako IBM akceptuje objednávku Služieb pre príslušný Stroj.

Zákazník sa zaväzuje uhradiť všetky príslušné poplatky určené IBM, poplatky za používanie Služieb nad rámec oprávnení, udelených oprávnení, všetky colné poplatky, dane, odvody alebo poplatky uložené akýmikoľvek orgánmi v nadväznosti na zakúpenie Služieb Zákazníkom na základe tejto Zmluvy, vrátane všetkých poplatkov z omeškania. Poplatky sú splatné po prijatí faktúry do tridsiatich (30) dní od dátumu fakturácie na účet určený IBM. Predplatené Služby sa musia využiť počas príslušného obdobia. IBM neudeľuje žiadne dobropisy ani nerefunduje predplatené jednorazové poplatky alebo už splatné alebo splatené poplatky.

Zákazník súhlasí s tým, že: i) uhradí všetky zrážané dane priamo príslušnému orgánu, pokiaľ to vyžadujú platné právne predpisy, ii) získa potvrdenie o uhradení dane, prostredníctvom ktorého IBM dokáže jej uhradenie, iii) IBM uhradí iba čistú sumu po zdanení a iv) bude v plnej miere spolupracovať s IBM pri hľadaní spôsobu, ako eliminovať alebo znížiť takéto dane a bezodkladne vyplní a poskytne príslušné dokumenty.

8. Vypovedanie alebo odstúpenie

IBM si vyhradzuje právo vyradiť Spôsobilý produkt, pre ktorý už nemožno poskytovať podporu, keď sa dosiahne dátum ukončenia podpory. IBM bude písomne informovať o dátume ukončenia podpory 90 dní vopred. IBM vypočíta výšku oprávnených poplatkov za Službu k dátumu, kedy vstúpi ukončenie podpory do platnosti, a bude Zákazníkovi fakturovať výslednú čiastku alebo mu udelí dobropis v príslušnej výške.

8.1 Zmluvy na dobu určitú

8.1.1 Dôvodné vypovedanie

Každá zo zmluvných strán môže tento Súpis prác vypovedať poskytnutím písomnej výpovede druhej strane, ak druhá zmluvná strana nevykonala nápravu podstatného porušenia svojich záväzkov vyplývajúcich z tohto Súpisu prác, a to vrátane neuhradenia splatnej čiastky, po tom, ako táto zmluvná strana písomne upozornila druhú zmluvnú stranu na takéto porušenie záväzkov a po uplynutí primeraného času na nápravu. Ak nedôjde k náprave v rámci stanovenej lehoty a od druhej zmluvnej strany sa nedá očakávať, že bude tento Súpis prác dodržiavať, poškodená strana môže kedykoľvek vypovedať tento Súpis prác doručením okamžitej písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

V prípade takejto výpovede môže IBM vyžadovať, aby Zákazník zaplatil zmluvnú pokutu vo výške zostávajúcich servisných poplatkov za Služby zodpovedajúcim obdobiu minimálne do dvanástich (12) mesiacov, plus poplatky za zmenu, ak sa uplatňujú.

8.1.2 Vyradenia Spôsobilých strojov alebo Služieb Zákazníkom

Zákazník môže vyradiť ľubovoľný Spôsobilý stroj alebo Službu poskytnutím písomného oznámenia IBM o vyradení Spôsobilého stroja deväťdesiat (90) dní vopred, pokiaľ Spôsobilý stroj alebo Služba podliehali tomuto Súpisu prác aspoň jeden (1) rok.

Toto vyradenie bude podmienené uhradením príslušných poplatkov (ďalej aj „Poplatky za ukončenie“) zo strany Zákazníka.

Poplatky za ukončenie budú zahrnuté do fakturovaných poplatkov za fakturačné obdobie, počas ktorého došlo k tomuto vyradeniu. Poplatky za ukončenie sú bližšie definované v odseku „Poplatky za ukončenie“.

Zákazník bude oprávnený vyradiť stroje v nasledujúcich výnimočných prípadoch:

- a. pri vyradení Spôsobilého stroja Zákazník nahradí tento Spôsobilý stroj ekvivalentným Strojom, pre ktorý IBM potvrdí, že je tento stroj spôsobilý pre príslušnú Službu;
- b. Zákazník ukončí používanie Spôsobilého stroja v rámci Podniku Zákazníka, pre ktorý zaobstaral túto Službu na základe tohto Súpisu prác. Zákazník bude povinný dokázať IBM vyradenie tohto stroja, ak o to IBM požiada.

V prípade, že budú splnené kritériá definované v predchádzajúcom odseku, bude Zákazník písomne informovať IBM o týchto skutočnostiach, a to najneskôr tridsať (30) dní vopred.

Prevod Spôsobilého stroja alebo Služby na Pridruženú spoločnosť sa nebude považovať za vyradenie. Taktiež zmena účelu použitia Spôsobilého stroja, či už jeho použitie na vzdelávacie účely, ako záložné riešenie alebo jeho presun do testovacieho prostredia Zákazníka, nepredstavuje ukončenie používania.

8.1.3 Výpoveď bez udania dôvodu

Každá zo zmluvných strán môže Súpis prác vypovedať v plnom rozsahu bez udania dôvodu kedykoľvek počas Záväzného počiatočného zmluvného obdobia, nie však skôr ako po uplynutí dvanástich (12) mesiacov od Dátumu začiatku zmluvného obdobia, a to poskytnutím písomného oznámenia druhej zmluvnej strane deväťdesiat (90) kalendárnych dní vopred, v ktorom uvedie svoje rozhodnutie vypovedať platnosť Súpisu prác k dátumu účinnosti tejto výpovede bez udania dôvodu. Ak k vypovedaniu dôjde v dôsledku niektorej z udalostí definovaných v odseku „Vyradenia Spôsobilých strojov alebo Služieb Zákazníkom“ pre všetky stroje alebo Služby, na ktoré sa vzťahuje tento Súpis prác, Zákazník písomne oznámi IBM túto skutočnosť tridsať (30) kalendárnych dní vopred. Vypovedanie nadobudne účinnosť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po ukončení výpovednej lehoty. Ak sa Zákazník rozhodne vypovedať tento Súpis prác bez udania dôvodu a ak vybral možnosť Záväzného zmluvného obdobia, Zákazník bude povinný uhradiť IBM príslušné poplatky za zmenu (ďalej aj „Poplatky za ukončenie“).

IBM vypočíta výšku oprávnených poplatkov za Službu k dátumu, kedy vstúpi vypovedanie bez udania dôvodu do platnosti, pripočíta príslušné Poplatky za ukončenie a bude Zákazníkovi fakturovať výslednú čiastku alebo mu udelí dobropis v príslušnej výške. Zákazníkovi bude udelený dobropis za zostávajúce predplatené obdobie pre Služby, ktoré Zákazník vypovedal v súlade s ustanoveniami tohto Súpisu prác. Poplatky za ukončenie sú bližšie definované v odseku „Poplatky za ukončenie“. Poplatky za ukončenie sa nebudú uplatňovať, ak bude Súpis prác predčasne vypovedaný zo strany IBM.

Zákazník nemôže vypovedať tento Súpis prác pred skončením Doby obnovenia.

8.1.4 Poplatky za ukončenie

Poplatky za ukončenie tohto Súpisu prác alebo vyradenie Spôsobilých strojov alebo Služieb sa vypočítajú na základe nasledujúcich kritérií:

- v prípade vypovedania alebo vyradenia počas Záväzného zmluvného obdobia s trvaním dva (2) roky sa príslušné Poplatky za ukončenie vypočítajú ako tridsať percent (30 %) priemerných ročných poplatkov za Službu, ak sa priemerný ročný poplatok za Službu počíta na základe poplatkov fakturovaných za vyradené položky;
- v prípade vypovedania alebo vyradenia počas Záväzného zmluvného obdobia s trvaním tri (3) roky sa príslušné Poplatky za ukončenie vypočítajú ako tridsaťpäť percent (35 %) priemerných ročných poplatkov za Službu, ak sa priemerný ročný poplatok za Službu počíta na základe poplatkov fakturovaných za vyradené položky;
- v prípade vypovedania alebo vyradenia počas Záväzného zmluvného obdobia s trvaním štyri (4) roky sa príslušné Poplatky za ukončenie vypočítajú ako štyridsať percent (40 %) priemerných ročných poplatkov za Službu, ak sa priemerný ročný poplatok za Službu počíta na základe poplatkov fakturovaných za vyradené položky;
- v prípade vypovedania alebo vyradenia počas Záväzného zmluvného obdobia s trvaním päť (5) rokov sa príslušné Poplatky za ukončenie vypočítajú ako štyridsaťpäť percent (45 %) priemerných ročných poplatkov za Službu, ak sa priemerný ročný poplatok za Službu počíta na základe poplatkov fakturovaných za vyradené položky.

V prípade, že Zákazník vyradí Spôsobilý stroj alebo Službu, za ktoré Zákazník už uhradil súvisiace poplatky za Službu, alebo ak IBM zruší alebo vypovie Služby pre Spôsobilý stroj alebo Službu, za ktoré Zákazník už uhradil súvisiace poplatky za Službu, Zákazníkovi bude udelený úmerný dobropis za Spôsobilý stroj alebo Službu. Avšak v každom prípade, ak sa uplatňujú Poplatky za ukončenie voči Zákazníkovi, pri výpočte súvisiacich Poplatkov za ukončenie sa budú zohľadňovať už uhradené poplatky za Službu.

Poplatky za ukončenie zahŕňujú vrátenie predplatených zliav a dodatočných zliav súvisiacich s týmto Súpisom prác. Poplatky za ukončenie sa vypočítajú samostatne pre každú vyradenú položku.

9. Údržba Strojov IBM

IBM bude poskytovať Službu údržby Strojov IBM pre Spôsobilé stroje IBM uvedené v Zozname strojov/služieb v Zozname služieb. Služba údržby sa začne poskytovať až po skončení záručnej doby. Táto Služba pozostáva z nasledujúcich súčastí:

-
- a. overenie oprávnenosti;
 - b. vzdialená pomoc Zákazníkovi pri určovaní, či sú problémy so systémom spôsobené strojom alebo programom (diagnostika problémov);
 - c. lokálne alebo vzdialene poskytovaná Služba údržby zameraná na diagnostiku alebo riešenie problémov v súlade s Kódom servisnej úrovne (SLC) určeným v Zozname strojov pre Spôsobilý stroj s cieľom zabezpečiť, že Spôsobilé stroje IBM zostanú alebo budú uvedené do súladu s oficiálne zverejnenými špecifikáciami;
 - d. inštalácia a monitorovanie Servisných programov, ak sú k dispozícii pre Spôsobilé stroje IBM Zákazníka, za účelom:
 - 1. zistenia a analyzovania trvalých chýb;
 - 2. korelovania dočasných chýb;
 - 3. identifikácie a nahlásenia problémov s médiami.
 - e. služby poskytované špecialistami na technickú podporu z rôznych výrobných, vývojárskych a technických prevádzok spoločnosti IBM podľa jej uváženia;
 - f. naplánovanie, určenie časového rozvrhu a inštalácia technických zmien alebo objednaných zmien v mieste inštalácie potrebných na zlepšenie prevádzkyschopnosti, výkonu alebo bezpečnosti Spôsobilých strojov IBM;
 - g. pomoc Zákazníkovi pri zriaďovaní a implementácii elektronických podporných prostriedkov, ako napríklad Elektronický prístup IBM, a
 - h. aktivácia elektronických prostriedkov na vzdialenú diagnostiku, inštaláciu opráv a aktualizáciu Spôsobilých strojov IBM Zákazníka na účely použitia personálom IBM.
 - i. ďalší čas strávený cestovaním/čakaním v súvislosti s opravou Spôsobilého stroja, ktorý sa nachádza na mieste, kde IBM nemá štandardne žiadny vyškolený personál. V prípade takýchto miest, ktoré určí IBM, sa budú Zákazníkovi účtovať ďalšie poplatky za dobu cestovania/čakanie pri aktuálnej schválenej hodinovej sadzbe IBM za služby, spolu s cestovými nákladmi, no bez ďalších poplatkov za náhradné diely.

Keď sa dosiahne dátum ukončenia podpory (End of Service – EOS) pre Spôsobilý stroj s dostupnými náhradnými dielmi a kvalifikovaným personálom, Spôsobilý stroj už nebude podliehať službe údržby podľa odseku „Údržba strojov IBM“ tohto Súpisu prác, ale sa automaticky prevedie pod pôsobnosť odseku „Predĺženie podpory hardvéru“, pokiaľ IBM neurčí inak.

V prípade niektorých Spôsobilých strojov IBM zruší len technickú a vývojovú podporu (End of Development - EOD) a bude naďalej poskytovať obmedzenú podporu v súvislosti so známymi chybami (zmena úrovne podpory), ako je uvedené v odseku „Zmena úrovne podpory po ukončení vývoja (EOD)“ tohto Súpisu prác, pokiaľ IBM neurčí inak.

9.1 Rozšírenie Záručných služieb

V prípade niektorých Spôsobilých strojov IBM si Zákazník môže vybrať rozšírenie štandardného záručného servisu na vyššiu úroveň. Zákazník však nemôže počas záručnej doby vypovedať Rozšírenie Záručnej služby alebo previesť Rozšírenie Záručnej služby na iný Spôsobilý stroj. IBM poskytne Rozšírenie Záručných služieb pre Spôsobilé stroje IBM v súlade so Zoznamom služieb. Po skončení záručnej doby sa pre Spôsobilé stroje IBM bude poskytovať Služba údržby Strojov IBM na rovnakej úrovni Služieb, akú Zákazník vybral pre Rozšírenie Záručných služieb.

V prípade niektorých typov Spôsobilých strojov IBM s cieľovým časom odozvy na mieste „v ten istý deň“ sa môže vyžadovať inštalácia a použitie nástrojov umožňujúcich vzdialené pripojenie a zariadení na priame nahlasovanie problémov a vzdialenú diagnostiku a riešenie problémov.

9.2 Zmena úrovne podpory po ukončení vývoja (End of Development - EOD)

Po tom, čo IBM oznámi ukončenie vývoja pre určené Spôsobilé stroje, sa na tieto stroje od dátumu účinnosti uvedeného v oznámení bude vzťahovať nová úroveň podpory, pokiaľ Zákazník pred dátumom účinnosti písomne neoznámí IBM svoj zámer vypovedať službu.

Pokiaľ v oznámení o zmene úrovne podpory nebude uvedené inak, IBM bude naďalej:

- a. poskytovať vzdialenú technickú podporu s cieľom zistiť problém a identifikovať jeho zdroj a, ak je to možné, na diaľku vyriešiť problém;
- b. v prípade potreby poskytovať lokálne technické zdroje na riešenie chýb hardvéru (napríklad, okrem iného, na výmenu jednotiek (dielov) vymeniteľných na mieste (ďalej aj „Field Replaceable Unit“ alebo „FRU“));
- c. identifikovať vhodné riešenie, čo môže zahŕňať existujúce opravy a náhradné riešenia pre inštalácie Zákazníka;
- d. poskytovať pomoc v súvislosti s otázkami týkajúcimi sa výhradne existujúcich opráv Strojového kódu (nazývaného aj „mikrokód“ alebo „firmvér“).

Od dátumu účinnosti uvedeného v oznámení sa budú na Spôsobilé stroje po ukončení vývoja naďalej vzťahovať rovnaké úrovne služieb údržby hardvéru. Medzi povinnosti IBM však už nebude patriť:

- a. preventívny servis;
- b. podpora pre nové nahlásené chyby alebo v minulosti nahlásené alebo známe chyby, pre ktoré neboli vytvorené žiadne aktualizácie ani opravy;
- c. správa technických zmien;
- d. obnovenie nastavení strojov po viacnásobnom zlyhaní diskov, obnovenie nastavení logických diskov (zväzkov), zlepšenie kvality produktov, analýza hlavnej príčiny, opakované vyvolanie problému, porovnateľné problémy;
- e. vývoj nových aktualizácií a opráv strojového kódu (vrátane takých, ktoré sú zamerané na riešenie problémov s bezpečnosťou). IBM zverejňuje svoje reakcie na bezpečnostné nedostatky na svojom blogu Product Security Incident Response (Reakcie na bezpečnostné incidenty produktov) na nasledujúcej adrese: <https://www.ibm.com/blogs/psirt/>.

9.3 Predĺženie podpory hardvéru

Po tom, čo IBM oznámi ukončenie podpory pre určené Spôsobilé stroje (ďalej len „Spôsobilé stroje po ukončení podpory“), IBM bude poskytovať obmedzenú podporu zahrňujúcu vzdialenú pomoc z centra podpory IBM alebo prostredníctvom elektronického prístupu a pomoc na mieste v reakcii na žiadosti Zákazníka o hardvérovú podporu pre Spôsobilé stroje po ukončení podpory (ďalej len „Predĺženie podpory hardvéru“).

Podmienky uvedené v tomto odseku sa vzťahujú iba na túto konkrétnu službu Predĺženia podpory hardvéru a budú platné iba do dátumu vypovedania tejto služby. Zákazníkovi bude poskytnutá služba Predĺženia podpory hardvéru pre Spôsobilé stroje po ukončení podpory. Nové Spôsobilé stroje po ukončení podpory možno pridať na základe žiadosti Zákazníka a po ich akceptovaní zo strany IBM sa premietnu do Zoznamu služieb, v dôsledku čoho môže dôjsť k zmene výšky poplatkov za túto Službu.

IBM nezaručuje i) neprerušovanú a bezchybnú prevádzku tejto Služby IBM alebo Spôsobilé stroje po ukončení podpory, na ktoré sa vzťahuje táto služba, ani ii) že opraví všetky chyby alebo zabráni narušeniu tretími stranami alebo prístupu neoprávnenej tretej strany k Spôsobilým strojom po ukončení podpory. Oprava na mieste závisí od dostupnosti náhradných dielov a kvalifikovaných ľudských zdrojov a nezahŕňa opravy vyžadujúce softvérovú, technickú alebo vývojovú podporu. Príslušné pokryté Spôsobilé stroje po ukončení podpory, Zmluvné obdobie (od dátumu účinnosti služby Predĺženia podpory hardvéru do koncového dátumu služby Predĺženia podpory hardvéru), miesta, zvolené voľby a poplatky budú uvedené v príslušnom Zozname služieb.

Spoločnosť IBM:

- a. bude poskytovať vzdialenú technickú podporu s cieľom vykonať identifikáciu problému (Problem Determination - PD), identifikáciu zdroja problému (Problem Source Identification - PSI) a, ak to bude možné, riešenie problému;
- b. bude v prípade potreby poskytovať lokálne technické ľudské zdroje na riešenie chýb hardvéru (napríklad, okrem iného, na výmenu jednotiek vymeniteľných na mieste (ďalej aj „Field Replaceable Unit“ alebo „FRU“), pokiaľ sú takéto diely všeobecne komerčne dostupné);
- c. zistí, či existuje vhodné riešenie, čo môže zahŕňať opravy a náhradné riešenia;
- d. poskytovať pomoc v súvislosti s otázkami týkajúcimi sa výhradne existujúcich opráv Strojového kódu (nazývaného aj „mikrokód“ alebo „firmvér“).

Pre vylúčenie pochybností nebudú povinnosti IBM na základe služby Predĺženia podpory hardvéru zahŕňať:

- a. preventívny servis;
- b. podporu pre nové nahlásené chyby alebo v minulosti nahlásené alebo známe chyby, pre ktoré neboli vytvorené žiadne aktualizácie ani opravy;
- c. správu technických zmien;
- d. obnovenie nastavení strojov po viacnásobnom zlyhaní diskov, obnovenie nastavení logických diskov (zväzkov), zlepšenie kvality produktov, analýza hlavnej príčiny, opakované vyvolanie problému, porovnateľné problémy;
- e. vývoj nových aktualizácií a opráv strojového kódu (vrátane takých, ktoré sú zamerané na riešenie problémov s bezpečnosťou). IBM zverejňuje svoje reakcie na bezpečnostné nedostatky na svojom blogu Product Security Incident Response (Reakcie na bezpečnostné incidenty produktov) na nasledujúcej adrese: <https://www.ibm.com/blogs/psirt/>.

Doba poskytovania služby pre jednotlivé Spôsobilé stroje je uvedená v Zozname služieb. Pokiaľ nie je uvedené inak, IBM bude služby Predĺženia podpory hardvéru poskytovať počas Hlavnej pracovnej smeny.

Ktorákoľvek zmluvná strana môže vyradiť konkrétny Spôsobilý stroj po ukončení podpory alebo vypovedať službu Predĺženia podpory hardvéru poskytnutím písomnej výpovede druhej strane 30 dní vopred, pričom takáto zmena vstúpi do platnosti ku koncu kalendárneho mesiaca.

Zákazníkovi bude udelený primeraný kredit za zostávajúce neposkytnuté predplatené obdobie Služby.

Táto služba sa neobnovuje automaticky.

10. Iné služby

IBM bude poskytovať „Iné služby“ definované v Zozname služieb tohto súpisu prác na základe podmienok príslušných samostatných Súpisov prác, Príloh k voliteľným službám a ďalších dokumentov, na ktoré sa Zoznam služieb odkazuje.

11. Povinnosti Zákazníka

Zákazník súhlasí s tým, že:

- a. určí Hlavný technický kontakt Zákazníka, a to do troch (3) pracovných dní odo dňa, kedy Zákazník podpíše tento Súpis prác;
- b. poskytne IBM súpis inventára, v rámci ktorého Zákazník určí všetky Spôsobilé stroje v Určenom mieste, na ktoré sa majú vzťahovať Služby. Zákazník taktiež súhlasí s tým, že identifikuje všetky Spôsobilé stroje, pre ktoré má IBM poskytovať Záručné služby;
- c. bude informovať IBM vždy, keď bude chcieť Zákazník pridať ďalšie typy Spôsobilých strojov do existujúceho Určeného miesta alebo zriadiť nové Určené miesta; IBM oznámi Zákazníkovi príslušnú výšku súvisiacich poplatkov;
- d. bude informovať IBM o všetkých zmenách v inventári programov a strojov a výpočtovej kapacite v Určených miestach Zákazníka, na ktoré sa vzťahuje tento Súpis prác, a to do tridsiatich (30) kalendárnych dní od uskutočnenia príslušnej zmeny. V dôsledku týchto zmien môže dôjsť k prehodnoteniu výšky poplatkov Zákazníka za Služby;
- e. bude kontaktovať IBM s cieľom zadať servisné hlásenie, v prípade, že dôjde k systémovej chybe Spôsobilého produktu. Servisné hlásenia možno zadávať prostredníctvom kontaktných údajov uvedených na nasledujúcej webovej adrese: <https://www.ibm.com/planetwide/sk/>
- f. bude používať technológie vzdialenej podpory, ak sú k dispozícii, za účelom priameho nahlasovania problémov a vzdialenej diagnostiky problémov v záujme urýchlenia servisnej reakcie a riešenia problémov;
- g. zabezpečí, že všetky prístupové kódy, ktoré IBM poskytne Zákazníkovi, budú môcť používať iba oprávnení zamestnanci Zákazníka;
- h. poskytne IBM všetky informácie, ktoré bude IBM vyžadovať v súvislosti s poskytovaním Služieb Zákazníkovi zo strany IBM, a taktiež upozorní IBM na všetky zmeny;
- i. elektronické prostriedky na diagnostiku a poskytovanie Služieb, ktoré IBM poskytne Zákazníkovi, bude používať výhradne za účelom podpory Spôsobilých strojov a Spôsobilých programov určených v Zozname služieb;
- j. udelí IBM oprávnenie na vzdialený prístup k Spôsobilým strojom a Spôsobilým programom Zákazníka s cieľom umožniť poskytnutie Služieb zo strany IBM;
- k. zabezpečí primeraný vzdialený prístup k Spôsobilým strojom a Spôsobilým programom pre IBM, a to prostredníctvom modemu, internetu alebo iného spôsobu sieťového pripojenia schváleného IBM na účely poskytnutia vzdialených Služieb, ako sú diagnostika a riešenie problémov. Zákazník bude povinný poskytnúť modem a potrebné telefonické linky alebo vhodné elektronické pripojenie na mieste u Zákazníka a umožniť IBM prístup k Spôsobilým strojom a Spôsobilým programom Zákazníka. V prípade, že Zákazník nezabezpečí vzdialený prístup k Spôsobilým strojom a Spôsobilým programom Zákazníka, môže dôjsť k oneskorenému riešeniu problémov;
- l. bude zodpovedný za primeranú ochranu Spôsobilých strojov, Spôsobilých programov a všetkých ďalších programov a údajov Zákazníka, ktoré sú uložené v týchto strojoch, vždy, keď k nim bude IBM pristupovať;
- m. bude zodpovedný za ochranu informácií Zákazníka a za implementáciu postupov umožňujúcich obnovenie stratených alebo pozmenených súborov, údajov a programov;
- n. uhradí všetky komunikačné poplatky súvisiace s prístupom Zákazníka k Službám, pokiaľ IBM neurčí inak;
- o. zabezpečí, že Zákazník bude mať všetky príslušné licencie na Spôsobilé programy, pre ktoré bude Zákazník požadovať poskytnutie Služieb;
- p. bude pravidelne overovať na webových stránkach IBM, či neboli pridané, odstránené alebo zmenené Programy alebo Stroje, ktoré sú spôsobilé pre Služby na základe tohto Súpisu prác;

-
- q. zabezpečí, že v Strojoch, pre ktoré sa poskytujú tieto Služby, budú nainštalované najnovšie verzie kumulatívnych opráv;
 - r. poskytne IBM všetky príslušné a dostupné diagnostické informácie (vrátane informácií o produktoch a systémoch) vzťahujúce sa na problémy so Spôsobilými strojmi a Spôsobilými programami, v súvislosti s ktorými žiada Zákazník o pomoc;
 - s. nainštaluje príslušné Programy, ktoré IBM určí a ktoré môžu byť potrebné na to, aby bolo možné použiť vzdialené elektronické nástroje, na Spôsobilé stroje Zákazníka;
 - t. bude zodpovedný za inštaláciu mikrokódu, firmvéru a opráv, ktoré IBM odporučí Zákazníkovi;
 - u. použije informácie získané na základe tejto Služby len pre podporu požiadaviek na spracovanie informácií v rámci Podniku Zákazníka;
 - v. berie na vedomie, že niektoré zariadenia (napríklad zariadenia Fusion I/O a jednotky SSD) podliehajú obmedzeniu počtu čítaní a zápisov alebo obmedzeniu životnosti, ako je zdokumentované v špecifikáciách a popise obmedzení hardvérových produktov. Keď sa dosiahne obmedzenie životnosti týchto zariadení, tieto zariadenia už nebudú podliehať Službám údržby, na základe ktorých IBM súhlasila s poskytovaním podpory alebo údržby alebo nahradením chybných, poškodených alebo iných dielcov, pokiaľ príslušné ustanovenia presne neidentifikujú zariadenie na základe popisu alebo čísla dielca a neuvádzajú podmienky poskytovania podpory alebo údržby pre toto zariadenie;
 - w. bude zodpovedať za obsah všetkých dátových súborov, databázy, za výber a implementáciu ovládacích prvkov pri svojom prístupe a použití, za zálohovanie a obnovu a za bezpečnosť uložených údajov. Tieto bezpečnostné mechanizmy budú zahŕňať aj všetky procedúry potrebné na zaistenie integrity a bezpečnosti softvéru a údajov používaných na vykonanie Služby, ak sa o prístup pokúsi nepoverený personál, a
 - x. bude zodpovedný za identifikáciu a uplatňovanie príslušných platných právnych predpisov, nariadení a smerníc, ktoré majú vplyv na podnikové a technické prostredie Zákazníka, ako aj za zabezpečenie toho, že prostredie Zákazníka bude spĺňať požiadavky týchto právnych predpisov, nariadení a smerníc.

12. Zmena miesta

Ak bude počas doby platnosti tohto Súpisu prác Spôsobilý stroj premiestnený na iné miesto inštalácie inými osobami ako je personál IBM (zmena miesta), IBM po tomto premiestnení a pred pokračovaním v poskytovaní Služieb bude mať právo vyhodnotiť, či je možné vykonávať údržbu Stroja. Toto posúdenie bude podliehať zaplateniu Servisného poplatku.

Ak počas tohto posúdenia IBM zistí akékoľvek zlyhanie spôsobené zmenou miesta inštalácie, tento Súpis prác sa nebude vzťahovať na toto zlyhanie. IBM môže ponúknuť opravu Stroja, pričom bude Zákazníkovi účtovať materiál a čas, alebo prestane poskytovať Služby pre tento Stroj, kým Zákazník sám nevyrieši toto zlyhanie. V prípade, že zlyhanie bude riešiť Zákazník, si IBM vyhradzuje právo znova vykonať vyššie definované posúdenie, čo bude tiež podliehať zaplateniu Servisného poplatku.

13. On/Off Capacity on Demand (OOCoD)

Dočasné využívanie kapacity, bez ohľadu na to, či bola táto kapacita zakúpená, ktorá bola objednaná prostredníctvom funkcie On/Off Capacity on Demand (Kapacita na vyžiadanie) pre ľubovoľný Spôsobilý stroj, môže viesť k účtovaniu ďalších poplatkov za Údržbu.

Príslušné poplatky platné v čase aktivácie budú uvedené v systéme Resource Link™: <http://www.ibm.com/servers/resourcelink>.

Denné poplatky sa stanovujú na základe najväčšej aktivovanej kapacity funkcie OOCoD v priebehu súvislého 24-hodinového obdobia alebo časti 24-hodinového obdobia. Výsledné poplatky sa budú účtovať dovtedy, kým Zákazník nedeaktivuje funkciu OOCoD.

Konfigurácia, čas aktivácie a čas deaktivácie kapacity funkcie OOCoD budú zaznamenané na Spôsobilom stroji a tieto informácie budú nahlásené IBM vo forme súboru s kľúčovými produktovými údajmi, ktorý Zákazník pošle IBM.

Zoznam strojov

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00814701		Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00883715
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 za zariadenie bez DPH (EUR)	Cena za garantovanú dobu opravy bez DPH (EUR)
3576		1323284						
	L5B	STG TS3310 TapeLib Mod-L5B	1		01/08/2021		1.771,20	0,00
		HWMA Reestablishment Fee 5 lapsed months of HWMA coverage	1				1.427,95	0,00
	8342	6 FIBRE TAPE DRIVE 8GB	2		01/08/2021		1.918,08	0,00

Informácie o zákazníkovi

Prehľad inštalačných miest zákazníka

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom	Miesto inštalácie	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr
00814701	NARODNA AGENTURA PRE SIETOVE A ELEKTRONICKE SLUZBY KOLLAROVA 8 917 02 TRNAVA	00883715

Prehľad fakturačných adries zákazníka

Číslo zákazníka na odosielanie faktúr	Adresa pre zasielanie faktúr	Servisný poplatok za obdobie od01/08/2021-do31/07/2022 bez DPH
00883715	NARODNA AGENTURA PRE SIETOVE A ELEKTRONICKE SLUZBY KOLLAROVA 8 917 02 TRNAVA SR	5.117,23