



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 pre zákazníka (prostredníctvom obchodného partnera IBM)

---

Táto Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“) je platná od 01/11/2018,

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

**Číslo zákazníka:** 00814701

**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:	A12932	Dátum vypracovania:	05/11/2018
Začiatok zmluvného obdobia:	01/11/2018	Dĺžka trvania zmluvy:	12 mesiacov s ručením ceny
Ukončenie zmluvného obdobia:	31/10/2019		
Kód agenta:	7yipr		
Cenová ponuka je platná do:	03/02/2019		

### 2. Záväzná dohoda

Podpisom tejto zmluvy si zákazník objednáva služby pre stroje uvedené v pripojenom zozname strojov, na základe Podmienok poskytovania služieb IBM Service Suite a Zmluvy o poskytovaní služieb pre IBM obchodného partnera, podpísaním zo strany IBM aj obchodného partnera 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.

Ochrana údajov pri ich spracúvaní - Dodatok o spracúvaní údajov (ďalej aj "DPA" alebo "Data Processing Addendum"), dostupný na webovej stránke <http://ibm.com/dpa> a Príloha DPA, dostupná na webovej adrese <https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy>, sa uplatňuje a dopĺňa Zmluvu, ak a v rozsahu, v akom sa na osobné údaje zákazníka vzťahuje všeobecné nariadenie Európskej únie o ochrane údajov (EU/2016/679), ako je uvedené v DPA.

Zákazník týmto potvrdzuje, že obdržal a čítal všetky horeuvedené zmluvné podmienky patriace k tomuto dokumentu. Tieto spolu s týmto dokumentom 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.

### 3. Obchodný partner

SOFOS, S.R.O.  
DUBRAVSKA CESTA 3  
845 46 BRATISLAVA

Číslo obchodného partnera: 00001777

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.

---

# Súpis prác pre balík služieb ServiceSuite zakúpený od obchodného partnera IBM

## Súpis prác

### 1. Rozsah poskytovaných Služieb

Tento Súpis prác spolu so Zoznamom služieb a všetkými dokumentmi, na ktoré sa odkazujú, a zmluvou IBM Client Relationship Agreement for Services (referenčné číslo: Z126-6555, ďalej len „CRA“) 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 voľiteľným 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 voľiteľným 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.

### 2. 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 maximálnym trvaním 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.

### 3. Vymedzenie pojmov

**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 s právom hlasovania v subjekte.

**Zmluvy o základnej podpore** – nasledujúce zmluvy, podľa toho, ktoré sa uplatňujú: IBM Software Maintenance; IBM Support Line; IBM Hardware Maintenance, ServicePac, IBM Subscription and Support, IBM as a service provider for Lenovo Warranty and Lenovo Hardware Maintenance a Lenovo ServicePac IBM Passport Advantage "Subscription and Support" alebo akékoľvek iné ekvivalentné zmluvy o službách údržby, ktoré sa vzťahujú na Spôsobilé stroje ETS alebo Spôsobilé programy ETS Zákazníka.

**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 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 alebo sa následne zahrnie do tohto Súpisu prác.

**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 v Slovenskej republike.

**Prevádzková príručka k údržbe hardvéru IBM** – dokument, ktorý IBM poskytne Zákazníkovi na požiadanie a ktorý uvádza ďalšie informácie o zásadách IBM vzťahujúcich sa na záručné služby a služby údržby. Tento dokument predstavuje nezáväznú príručku k Službám a IBM ju môže kedykoľvek upraviť.

**Primárny technický kontakt** – zástupca 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.

**Zoznam produktov spôsobilých pre Službu** – zoznam uvedený v Zozname služieb tohto Súpisu prác, ktorý uvádza Spôsobilé stroje, pre ktoré sa bude poskytovať služba „Údržba strojov IBM“ alebo voliteľné Služby na základe tohto Súpisu prác, ako aj ich príslušný Kód servisnej úrovne. Kód servisnej úrovne (ďalej aj Service Level Code) alebo “SLC”) určuje spôsob poskytnutia Služby, dobu poskytovania služby a cieľový čas odozvy.

**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 počiatočné zmluvné obdobie** – minimálna doba, počas ktorej musia Spôsobilé stroje a Služby podliehať tomuto Súpisu prác v súlade so Zoznamom služieb.

#### 4. Doba poskytovania Služby

- a. **Primárna smena** – (tiež “Hlavná pracovná smena”) štandardná doba poskytovania Služby (ďalej len „Pracovný čas“), čiže doba poskytovania Základnej služby: 5 dní, 9 hodín od 8:00 do 17:00, pondelok až piatok;
- b. **Úplná smena** – (tiež “Nepretržitá prevádzka”) 24 hodín denne, sedem dní v týždni (vrátane štátnych sviatkov).

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 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 v Určenom mieste nainštalovaný ďalší Stroj rovnakého typu ako existujúci Spôsobilý stroj, tento Stroj bude automaticky pridaný do Zoznamu služieb:

- a. v deň nasledujúci po inštalácii Stroja počas záručnej doby, 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 pre IBM;
- c. v deň nasledujúci po dátume skončenia platnosti balíka služieb ServicePac, ktorý si Zákazník zakúpil od obchodného partnera IBM a ktorý je známy pre IBM.

Inovácie strojov vrátane dodatočných funkcií a prvkov a konverzií modelov pre existujúce Spôsobilé stroje budú pre nové alebo existujúce Stroje automaticky pridané do Zoznamu služieb.

Na každý pridaný Stroj sa bude vzťahovať rovnaká základná úroveň Služieb podpory a Inovácie záručných služieb, ktoré sa už Zákazníkovi poskytujú pre iné Spôsobilé stroje rovnakého typu v danom Určenom mieste.

Obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, doplní Zoznam produktov spôsobilých pre Službu a oznámi Zákazníkovi príslušné zvýšenie poplatkov.

---

Zákazník môže zrušiť automatické rozšírenie inventára, a to tak, že prostredníctvom obchodného partnera IBM 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.

Obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, môže účtovať poplatky za všetky Služby, ktoré IBM poskytne na žiadosť Zákazníka pre stroje, ktoré nie sú uvedené v Zozname produktov spôsobilých pre Službu. Podrobné informácie o týchto poplatkoch poskytne Zákazníkovi obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby

## 6. Licencia na Program a Elektronický prístup

### 6.1 Licencia na Servisný program

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

IBM udeľuje Zákazníkovi nevýhradnú licenciu na používanie Programu na spôsobilom Počítači určenom IBM za účelom umožnenia zisťovania problémov alebo inej podpory systémov v spojení so Službami.

Zákazník nesmie:

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

IBM poskytuje Program BEZ ZÁRUK AKÉHOKOL'VEK DRUHU.

Ak IBM neposkytne záložnú kópiu Programu, Zákazník môže vytvoriť jednu kópiu 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 uplynie doba poskytovania Služieb bez obnovenia;
- b. Program už nebude potrebný pre poskytovanie Služieb;
- c. Spôsobilý stroj, ktorý IBM určila pre 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 zmazať Servisný program, a zničiť všetky záložné kópie, ktoré Zákazník dostal alebo vytvoril.

### 6.2 Elektronický prístup

Nasledujúce podmienky sa budú uplatňovať 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 Správcovi servisu Zákazníka (ďalej aj „Client Service Administrator“ alebo „CSA“) určenému Zákazníkom identifikátory užívateľov.

Zákazník súhlasí s tým, že:

- a. bude informovať IBM o Zákazníkovi určených oprávnených užívateľoch týchto databáz. Zákazník môže ako užívateľov určiť iba svojich zamestnancov;
- b. jedného z užívateľov stanoví Správcom servisu Zákazníka, ktorý:
  1. bude niesť zodpovednosť za dodržanie pokynov CSA určených IBM;

- 
2. bude zodpovedný za registráciu užívateľov Zákazníka na prístup k produktovým databázam IBM;
  3. bude vystupovať ako primárny styčný 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.

IBM poskytuje tento prístup BEZ ZÁRUK AKÉHOKOL'VEK DRUHU.

## 7. Poplatky a platby

Výšku poplatkov a podmienky vzťahujúce sa na uhrádzanie týchto poplatkov stanovuje obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby. Zákazník uhradí tieto platby priamo obchodnému partnerovi IBM, od ktorého Zákazník zakúpil služby. Ak bude potrebná návšteva personálu IBM za účelom poskytnutia služby na zariadení Zákazníka, Zákazník bude povinný uhradiť všetky skutočné a primerané náklady, ktoré personálu IBM vzniknú pri tejto návšteve. IBM bude Zákazníka informovať o týchto nákladoch vopred. Tieto náklady bude Zákazníkovi fakturovať obchodný partner, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, v mene IBM.

Obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, môže stanoviť ďalšie poplatky za určité úkony, ako sú napríklad vypovedanie Služieb alebo za zmeny v Službách. Informácie o týchto ďalších poplatkoch poskytne Zákazníkovi obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby.

Ak doba podpory (na základe záručnej zmluvy alebo zmluvy o údržbe) uplynie pre určitý stroj - Typové číslo/ Model, Sériové číslo 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. Príslušný hardvér musí vyhovovať požiadavkám IBM na bezpečnosť a prevádzkyschopnosť. IBM si vyhradzuje právo preskúmať Spôsobilé stroje, a to do jedného (1) mesiaca od dátumu začiatku poskytovania Služieb.

V prípade, že Stroje nebudú spĺňať požiadavky IBM na bezpečnosť a prevádzkyschopnosť, Zákazník sa zaväzuje uhradiť všetky opravy, ktoré IBM bude považovať za nevyhnutné, ešte predtým, ako IBM akceptuje objednávku Služieb pre príslušný Stroj.

## 8. Vypovedanie alebo odstúpenie

### 8.1 Dôvodné vypovedanie

Zákazník, IBM alebo obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, môžu 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 čiastok splatných IBM zo strany obchodného partnera IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, 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 dorúčením okamžitej písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

V prípade takejto výpovede zo strany IBM môže byť potrebné, aby Zákazník bezodkladne uhradil všetky dlžné poplatky obchodnému partnerovi IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, pričom tento obchodný partner IBM si môže účtovať ďalšie Poplatky za ukončenie. Informácie o týchto ďalších poplatkoch poskytne Zákazníkovi obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby.

### 8.2 Vyradenie Spôsobilých strojov alebo Služieb Zákazníkom

Zákazník môže vyradiť ľubovoľný Spôsobilý stroj alebo Službu poskytnutím písomného oznámenia IBM o vyradení Spôsobilého stroja prostredníctvom obchodného partnera IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, aspoň tridsať (30) dní vopred, pokiaľ Spôsobilý stroj alebo Služba podliehali tomuto Súpisu prác aspoň jeden (1) rok.

---

Zákazník bude oprávnený vyradiť stroje v nasledujúcich výnimočných prípadoch:

- a. pri vyradení Spôsobilého stroja Zákazník nahradí tento Spôsobilý stroj ekvivalentným Strojom IBM, pre ktorý IBM potvrdí, že je tento stroj spôsobilý pre príslušnú Službu; alebo
- 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 obchodného partnera IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, o týchto skutočnostiach a to najneskôr tridsať (30) dní vopred, aby boli Spôsobilý stroj alebo Služba vyradené z tohto Súpisu prác.

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.

### 8.3 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 obchodnému partnerovi IBM, od ktorého si Zákazník zakúpil Služby, aspoň deväťdesiat (90) kalendárnych dní vopred, v ktorom uvedie svoj zámer vypovedať platnosť Súpisu prác k dátumu účinnosti tejto výpovede bez udania dôvodu. Ak k vypovedaniu dôjde v dôsledku niektorej z udalostí definovaných v odseku „Vyradenie Spôsobilých strojov alebo Služieb Zákazníkom“ pre všetky stroje alebo Služby, na ktoré sa vzťahuje tento Súpis prác, Zákazník písomne oznámi túto skutočnosť IBM prostredníctvom obchodného partnera IBM, od ktorého Zákazník zakúpil služby, a to aspoň tridsať (30) kalendárnych dní vopred. Vypovedanie nadobudne účinnosť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po ukončení výpovednej lehoty.

### 8.4 Poplatky za ukončenie

V prípade takejto výpovede bude Zákazník povinný bezodkladne uhradiť všetky dlžné poplatky obchodnému partnerovi IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby. Obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, môže stanoviť ďalšie Poplatky za vypovedanie. Informácie o týchto ďalších poplatkoch poskytne Zákazníkovi obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby.

## 9. Dílce s obmedzenou životnosťou

Zákazník berie na vedomie, že niektoré zariadenia, ako sú napríklad USB kľúče, umožňujú v súlade s príslušnými produktovými špecifikáciami obmedzený počet zápisov. Toto obmedzenie vyplýva z technologických obmedzení. Keďže majú tieto technológie obmedzenú životnosť, nebudú podliehať štandardnej údržbe, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

## 10. Servisné požiadavky

V prípade, že sa vyskytne systémová chyba v Určenom mieste Zákazníka, Zákazník sa môže obrátiť na IBM a zadať servisnú požiadavku prostredníctvom nižšie definovaných kontaktných informácií. IBM poskytne Zákazníkovi služby podpory prostredníctvom telefónu s cieľom zistiť, či je systémová chyba spôsobená problémami s hardvérom alebo softvérom.

Zákazník môže nahlásiť Servisné požiadavky prostredníctvom kontaktných informácií uvedených na nasledujúcej webovej adrese: <http://www.ibm.com/planetwide/sk/>

## 11. Údržba Strojov IBM

IBM bude poskytovať Službu údržby Strojov IBM pre Spôsobilé stroje IBM uvedené v Zozname produktov spôsobilých pre Službu v Zozname služieb. Táto Služba pozostáva z nasledujúcich súčastí:

- a. vzdialená pomoc Zákazníkovi pri určovaní, či sú problémy so systémom spôsobené strojom alebo programom (diagnostika problémov);

- 
- b. lokálne alebo vzdialene poskytovaná Služba údržby zameraná na diagnostiku alebo riešenie problémov v súlade s Kódom servisnej úrovne určeným v Zozname produktov spôsobilých pre Službu pre Spôsobilý stroj s cieľom zabezpečiť, že Spôsobilé stroje IBM zostanú alebo budú uvedené do súladu s oficiálne publikovanými špecifikáciami;
  - c. inštalácia a monitorovanie Programov, ak sú tieto Programy 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.

IBM zostane naďalej vlastníkom všetkých takýchto monitorovacích Programov. Zákazníkovi bude udelená licencia len na spúšťanie týchto Programov v súlade s požiadavkami IBM, a to výhradne za účelom umožnenia poskytovania tu definovaných Služieb spoločnosťou IBM:

- a. Servis poskytovaný špecialistami na technickú podporu z rôznych výrobných, vývojárskych a technických prevádzok spoločnosti IBM podľa jej uváženia;
- b. naplánovanie, určenie časového rozvrhu a inštalácia technických zmien alebo objednaných zmien v mieste inštalácie potrebných na zlepšenie prevádzkyschopnosti, výkonu alebo bezpečnosti Spôsobilých strojov IBM;
- c. pomoc Zákazníkovi pri zriaďovaní a implementácii elektronických podporných prostriedkov, ako napríklad Elektronický prístup IBM;
- d. aktivácia elektronických prostriedkov na vzdialenú diagnostiku, inštaláciu opráv a aktualizáciu Spôsobilých strojov IBM Zákazníka na účely použitia personálom IBM.

## 12. Rozšírenie Záručných služieb

V prípade niektorých Spôsobilých strojov IBM si Zákazník môže vybrať Rozšírenie Služieb zo štandardnej úrovne Záručných Služieb na vyššiu úroveň Služieb. Zákazník však nemôže počas záručnej doby vypovedať Rozšírenie Záručných služieb alebo previesť Rozšírenie Záručných služieb 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.

## 13. 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. Informácie o týchto ďalších poplatkoch poskytne Zákazníkovi obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby.

## 14. Povinnosti Zákazníka

Zákazník súhlasí s tým, že:

- a. určí Primárny technický kontakt Zákazníka, a to do troch (3) pracovných dní odo dňa, kedy Zákazník podpíše tento Súpis prác;
- b. poskytne obchodnému partnerovi IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, 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 obchodného partnera IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, vždy, keď bude chcieť pridať ďalšie typy Spôsobilých strojov do existujúceho Určeného miesta alebo zriadiť nové Určené miesta. Obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, oznámi Zákazníkovi príslušnú výšku súvisiacich poplatkov;
- d. bude informovať obchodného partnera IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, 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 obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, prehodnotiť výšku poplatkov Zákazníka za Služby;
- e. zabezpečí, že všetky prístupové kódy, ktoré IBM poskytne Zákazníkovi, budú môcť používať iba oprávnení zamestnanci Zákazníka;
  - f. poskytne IBM všetky informácie, ktoré bude IBM vyžadovať v súvislosti s poskytovaním Služieb Zákazníkovi zo strany IBM, a taktiež upozorní IBM a obchodného partnera IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby, na všetky zmeny;
  - g. 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;
  - h. udelí IBM oprávnenie na vzdialený prístup k Spôsobilým strojom a Spôsobilým programom Zákazníka s cieľom umožniť poskytnutie Služieb zo strany IBM;
  - i. 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 v zariadení 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;
  - j. bude zodpovedný za adekvátnu 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;
  - k. bude zodpovedný za ochranu informácií Zákazníka a za implementáciu postupov umožňujúcich obnovenie stratených alebo pozmenených súborov, údajov a programov;
  - l. uhradí všetky komunikačné poplatky súvisiace s prístupom Zákazníka k Službám, pokiaľ IBM neurčí inak;
  - m. zabezpečí, že Zákazník bude mať všetky príslušné licencie na Spôsobilé programy, pre ktoré bude Zákazník požadovať poskytnutie Služieb;
  - n. 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;
  - o. zabezpečí, že v Strojoch, pre ktoré sa poskytujú tieto Služby, budú nainštalované najnovšie verzie kumulatívnych opráv;
  - p. poskytne IBM všetky relevantné 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;
  - q. nainštaluje príslušné Programy, ktoré IBM určí a ktoré môžu byť potrebné na to, aby bolo možné použiť vzdialené elektronické nástroje, na Spôsobilé stroje Zákazníka;
  - r. bude zodpovedný za inštaláciu mikrokódu, firmvéru a opráv, ktoré IBM odporučí Zákazníkovi;
  - s. použije informácie získané na základe tejto Služby len pre podporu požiadaviek na spracovanie informácií v rámci Podniku Zákazníka;
  - t. 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;
  - u. 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. Táto bezpečnosť bude zahŕňať aj všetky procedúry potrebné na zaistenie integrity a bezpečnosti softvéru a údajov používaných na vykonanie Služby, ak sa o prístup pokúsi neautorizovaný personál;
  - v. 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.

## 15. 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 vyhodnotí, či je možné vykonávať údržbu Stroja. Toto posúdenie bude podliehať zaplateniu Servisného poplatku. Informácie o týchto ďalších poplatkoch poskytne Zákazníkovi obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby.

---

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, 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. V oboch prípadoch môže zákazník zistiť, či bude potrebné uhradiť ďalšie poplatky, u obchodného partnera IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby. Konečné rozhodnutie vzhľadom na príčinu zlyhaní (či boli tieto zlyhania spôsobené zmenou miesta inštalácie) učiní výhradne IBM.

## **16. Funkcia 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 pre ľubovoľný Spôsobilý stroj, môže viesť k účtovaniu ďalších poplatkov za Údržbu. Informácie o týchto ďalších poplatkoch poskytne Zákazníkovi obchodný partner IBM, od ktorého Zákazník zakúpil Služby.

Konfigurácia, čas aktivácie a čas deaktivovania kapacity funkcie On/Off Capacity on Demand budú zaznamenané na Spôsobilom stroji a tieto informácie budú nahlásené IBM vo forme súboru VPD (Vital Product Data), ktorý Zákazník pošle IBM.

Zoznam strojov

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00232713		
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
2072		7815939				
	24E	V3700 SFF Expansion	1		01/11/2018	
		HWMA Reestablishment Fee 10 lapsed months of HWMA coverage	1			
2072		7816006				
	24E	V3700 SFF Expansion	1		01/11/2018	
		HWMA Reestablishment Fee 10 lapsed months of HWMA coverage	1			
2072		7817587				
	12E	V3700 LFF Expansion	1		01/11/2018	
		HWMA Reestablishment Fee 10 lapsed months of HWMA coverage	1			
2072		7817588				
	12E	V3700 LFF Expansion	1		01/11/2018	
		HWMA Reestablishment Fee 10 lapsed months of HWMA coverage	1			
2072		7818648				
	24C	V3700 SFF Dual Control	1		01/11/2018	
		HWMA Reestablishment Fee 10 lapsed months of HWMA coverage	1			
2072		7818663				
	24C	V3700 SFF Dual Control	1		01/11/2018	
		HWMA Reestablishment Fee 10 lapsed months of HWMA coverage	1			
2072		7818869				
	12E	V3700 LFF Expansion	1		01/11/2018	
		HWMA Reestablishment Fee 10 lapsed months of HWMA coverage	1			
2072		7818870				
	12E	V3700 LFF Expansion	1		01/11/2018	
		HWMA Reestablishment Fee 10 lapsed months of HWMA coverage	1			
2072		7818887				
	12E	V3700 LFF Expansion	1		01/11/2018	
		HWMA Reestablishment Fee 10 lapsed months of HWMA coverage	1			

Typ	Model/ Feature	Seriové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu
2072		7818899				
	12E	V3700 LFF Expansion	1		01/11/2018	
		HWMA Reestablishment Fee 10 lapsed months of HWMA coverage	1			

---

Informácie o zákazníkovi

**Prehľad inštalačných miest zákazníka**

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom	Miesto inštalácie
00232713	GLOBALTEL, A.S. BORSKA 6 841 04 BRATISLAVA SLOVAKIA