

č. Objednávateľa: 2018-0029-1185230/01
č. Poskytovateľa: SK-OPP170636_D1_2019

Dodatok č. 1

k Servisnej zmluve na pozáručný servis diskových polí a serverov

1.1 Objednávateľ:

Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s.
Mlynské nivy 59/A
824 84 Bratislava
Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.,
oddiel: Sa, vložka č. 2906/B
IČO: 35 829 141
DIČ: 2020261342
IČ DPH: SK2020261342
bankové spojenie: TATRA BANKA, a.s., Bratislava
číslo účtu: 2620191900/1100
číslo účtu v tvare SK30 1100 0000 0026 2019 1900
IBAN/SWIFT: BIC(SWIFT): TATRSKBX
Menom spoločnosti koná: Ing. Miroslav Obert, predseda predstavenstva,
Ing. Miroslav Kolník, podpredseda predstavenstva.
Osoby oprávnené konať vo veciach:
zmluvných: Ing. Jozef Maslen, výkonný riaditeľ sekcie prev. a správy ICT,
technických: Ing. František Varinský, vedúci odboru informatiky,
Ing. Peter Kušnir, špecialista odboru informatiky
(ďalej len „**Objednávateľ**“ alebo „**SEPS**“)

1.2 Poskytovateľ:

NESS Slovensko, a.s.
Galvaniho 15/C
821 04 Bratislava
Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.,
Oddiel: Sa, vložka č. 89/B
IČO: 00 603 783
DIČ: 2020486732
IČ DPH: SK2020486732
bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Bratislava
číslo účtu: 2620003834/1100
číslo účtu v tvare SK56 1100 0000 0026 2000 3834
IBAN/SWIFT: BIC(SWIFT): TATRSKBX
Menom spoločnosti koná: Ing. Milan Slanina, člen predstavenstva,
Ing. Elena Vizsusová, členka predstavenstva.
Osoby oprávnené konať vo veciach:
zmluvných: Ing. Pavol Sokol, Business Development Manager
technických: Ivan Klanica, Project Manager
(ďalej len „**Poskytovateľ**“ alebo „**NESS**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivito ako „**Zmluvná strana**“).

Článok I. Preambula

- 1.1. Účelom dodatku č. 1 k Servisnej zmluve číslo Objednávateľa: 2018-0029-1185230, číslo Poskytovateľa SK-OPP170636, zo dňa 1.3.2018 (ďalej len „Zmluva“) je aktualizovať jej znenie, ako aj prílohu č. 1 Zmluvy.

Článok II. Predmet dodatku

- 2.1. Príloha č. 1 Zmluvy sa nahrádza novým znením Prílohy č. 1 Zmluvy, ktorá je súčasťou tohto Dodatku č. 1.
- 2.2. Poskytovateľ ukončí k 31.12.2019 poskytovanie služieb podpory pre vybrané zariadenia uvedené v Prílohe č. 1 tohto Dodatku pod por. č. 1, 2, 11 a 12 tabuľky IBM HW Maintenance, ďalej pod por. č. 1, 2, 11, 12, 71, 72, 73, 74, 91, 92, 93, 94 tabuľky IBM SW Maintenance a 4ks z pôvodných 15 ks z por. č. 20 a 21 tabuľky IBM SW Maintenance..
- 2.3. Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť zariadenia uvedené v bode 2.1. toto Dodatku novými zariadeniami uvedenými v Prílohe č. 1 tohto Dodatku v tabuľke „Novododaný HW 2x IBM Storwize V5010“ a to vrátane 3 ročnej HW a SW podpory, v cene 87.988,24 Eur bez DPH, ktorá je zahrnutá v bode 6.1, časť „Cena za obdobie 1.1.2020-31.12.2020“ Zmluvy .
- 2.4. V článku V. ČAS PLNENIA sa mení znenie bodu 5.1 takto:
„5.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie od 1.3.2018 do 31.12.2022.“.

Článok III. Záverečné ustanovenia

- 3.1. Tento dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpisania Zmluvnými stranami a účinnosť dňom 1.1.2020 za podmienky jeho predchádzajúceho zverejnenia v súlade s ust. § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka.
- 3.2. Nakoľko spoločnosť SEPS je povinnou osobou v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o slobodnom prístupe k informáciám“), Zmluvné strany sú oboznámené s tým, že Zmluva a daňové doklady súvisiace so Zmluvou budú zverejnené takým spôsobom, ktorý pre povinne zverejňované zmluvy, objednávky a faktúry ukladá zákon o slobodnom prístupe k informáciám vo svojom ust. § 5a a § 5b.
- 3.3. Ostatné ustanovenia Zmluvy neupravené týmto dodatkom ostávajú nezmenené v platnosti.

- 3.4. Tento dodatok sa vyhotovuje v 4 exemplároch, po 2 pre každú Zmluvnú stranu.
- 3.5. Zmluvné strany tohto dodatku vyhlasujú, že tento dodatok uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, rozumejú jeho obsahu a na znak súhlasu s jeho obsahom ho vlastnoručne podpisujú.
- 3.6. Neoddeliteľnou súčasťou tohto dodatku je:

Príloha č. 1, ktorá nahrádza doterajšiu Prílohu č. 1 Zmluvy.

V Bratislave dňa.....

V Bratislave dňa.....

.....
Ing. Miroslav Obert
predseda predstavenstva
SEPS

.....
Ing. Elena Vizusová
člen predstavenstva
NESS Slovensko, a.s.

.....
Ing. Miroslav Kolník
podpredseda predstavenstva/
SEPS

.....
Ing. Milan Slanina,
člen predstavenstva
NESS Slovensko, a.s.

Priloha č. 1 k dodatku č. 1:
Priloha č. 1 k Servisnej zmluve

Priloha č. 1
Popis a rozsah poskytovaných služieb

IBM HW Maintenance:

p.č.	Inštaláčne číslo	Popis	Typ	Model	Sériové číslo	Druh servisu	Množstvo	Začiatok služby	Ukončenie služby	Cena za rok 2018 [EUR]	Cena za rok 2019 [EUR]	Cena za rok 2020 [EUR]
1			2076	124	78N2M0B	M3B	1	14.04.2018	31.12.2019	3 836,10 €	7 391,76 €	Neposkytuje sa
2			2076	124	78N2NGH	M3B	1	14.04.2018	31.12.2019	3 836,10 €	7 391,76 €	Neposkytuje sa
3			2076	124	78N2NKA	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	3 836,10 €	7 391,76 €	7 391,76 €
4			2076	124	78N2NKK	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	3 836,10 €	7 391,76 €	7 391,76 €
5			2076	124	78N2NKR	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	3 836,10 €	7 391,76 €	7 391,76 €
6			2076	124	78N2NKT	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	3 836,10 €	7 391,76 €	7 391,76 €
7			2076	224	78N2V5R	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	2 210,46 €	4 257,90 €	4 257,90 €
8			2076	224	78N2V5Y	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	2 210,46 €	4 257,90 €	4 257,90 €
9			2076	224	78N2V64	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	2 210,46 €	4 257,90 €	4 257,90 €
10			2076	224	78N2V6L	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	2 210,46 €	4 257,90 €	4 257,90 €
11			2076	124	78RE372	M3B	1	14.04.2018	31.12.2019	3 836,10 €	7 391,76 €	Neposkytuje sa
12			2076	124	78RE3EY	M3B	1	14.04.2018	31.12.2019	3 836,10 €	7 391,76 €	Neposkytuje sa
13			2076	224	78RFA3M	M3B	1	24.01.2019	31.12.2020	- €	3 985,44 €	4 257,90 €
14			2076	3514	78RFA3M	M3B	4	24.01.2019	31.12.2020	- €	5 566,62 €	5 946,24 €
15			2076	224	78RFA4T	M3B	1	24.01.2019	31.12.2020	- €	3 985,44 €	4 257,90 €

16	2076	3514	78RFA4T	M3B	4	24.01.2019	31.12.2020	- €	5 566,62 €	5 946,24 €
17	2417	C48	13F163V	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	646,38 €	1 247,16 €	1 247,16 €
18	2417	C48	13F1V85	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	646,38 €	1 247,16 €	1 247,16 €
19	2417	C48	13F1V87	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	646,38 €	1 247,16 €	1 247,16 €
20	2417	C48	13F1V8W	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	646,38 €	1 247,16 €	1 247,16 €
21	7014	T42	100E6EG	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	288,42 €	555,18 €	555,18 €
22	7014	T42	100E6GG	M3B	1	14.04.2018	31.12.2020	288,42 €	555,18 €	555,18 €
23	7893	92X	211CC2A	M3B	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	1 519,62 €	- €
24	7893	92X	211CC2A	M19	1	01.10.2019	31.12.2020	- €	442,32 €	1 767,00 €
25	7893	92X	211CC3A	M3B	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	1 519,62 €	- €
26	7893	92X	211CC3A	M19	1	01.10.2019	31.12.2020	- €	442,32 €	1 767,00 €
27	7895	42X	21DC5CB	M19	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	5 511,90 €	5 702,28 €
28	7895	EPR6	21DC5CB	M19	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	8 269,56 €	8 554,56 €
29	7895	42X	21DC5DB	M19	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	5 511,90 €	5 702,28 €
30	7895	EPR6	21DC5DB	M19	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	8 269,56 €	8 554,56 €
31	7895	42X	21DC5EB	M19	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	5 511,90 €	5 702,28 €

32	7895	EPR6	21DC5EB	M19	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	8 269,56 €	8 554,56 €
33	7895	42X	21DC5FB	M19	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	5 511,90 €	5 702,28 €
34	7895	EPR6	21DC5FB	M19	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	8 269,56 €	8 554,56 €
35	7953	94X	213G4CG	M3B	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	413,82 €	428,64 €
36	7953	94X	213G4DG	M3B	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	413,82 €	428,64 €
37	7955	01M	21DC60B	M3B	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	909,72 €	940,50 €
38	7955	01M	21DC61B	M3B	1	13.01.2019	31.12.2020	- €	909,72 €	940,50 €
39	2076	224	78N1TGH	M3B	1	31.05.2019	31.12.2020	- €	3 101,94 €	4 257,90 €

IBM SW Maintenance:

p.č.	Inštalčné číslo	Popis	Typ	Model	Sériové číslo	Množstvo	Začiatok služby	Ukončenie služby	Cena za rok 2018 [EUR]	Cena za rok 2019 [EUR]	Cena za rok 2020 [EUR]
1			2076	124	78N2M0B	1	01.01.2019	31.12.2019	3 019,86 €	7 417,98 €	Neposkytuje sa
2			2076	124	78N2NGH	1	01.01.2019	31.12.2019	3 019,86 €	7 417,98 €	Neposkytuje sa
3			2076	124	78N2NKA	1	01.01.2019	31.12.2020	3 019,86 €	7 417,98 €	7 417,98 €
4			2076	124	78N2NKK	1	01.01.2019	31.12.2020	3 019,86 €	7 417,98 €	7 417,98 €

5	2076	124	78N2NKR	1	01.01.2019	31.12.2020	3 019,86 €	7 417,98 €	7 417,98 €
6	2076	124	78N2NKT	1	01.01.2019	31.12.2020	3 019,86 €	7 417,98 €	7 417,98 €
7	2076	224	78N2V5R	1	01.01.2019	31.12.2020	3 019,86 €	7 417,98 €	7 417,98 €
8	2076	224	78N2V5Y	1	01.01.2019	31.12.2020	3 019,86 €	7 417,98 €	7 417,98 €
9	2076	224	78N2V64	1	01.01.2019	31.12.2020	3 019,86 €	7 417,98 €	7 417,98 €
10	2076	224	78N2V6L	1	01.01.2019	31.12.2020	3 019,86 €	7 417,98 €	7 417,98 €
11	2076	124	78RE372	1	01.01.2019	31.12.2019	3 019,86 €	7 417,98 €	Neposkytuje sa
12	2076	124	78RE3EY	1	01.01.2019	31.12.2019	3 019,86 €	7 417,98 €	Neposkytuje sa
13	2076	224	78RFA3M	1	25.01.2019	31.12.2020	- €	7 417,98 €	7 417,98 €
14	2076	224	78RFA4T	1	25.01.2019	31.12.2020	- €	7 417,98 €	7 417,98 €

15	2076	224	78N1TGH	1	12.01.2019	31.12.2020	- €	7 417,98 €	7 417,98 €
16				12	01.01.2019	31.12.2020	- €	392,16 €	- €
17				12	01.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
18				13	01.01.2019	31.12.2020	- €	501,60 €	- €
19				13	01.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
20				11 4	01.01.2019 01.01.2019	31.12.2020 31.12.2019	- €	16 110,48 €	12 598,52 € Neposkytuje sa
21				11 4	01.01.2019 01.01.2019	31.12.2020 31.12.2019	- €	- €	- € Neposkytuje sa
22	7895	42X	21DC5CB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	7 888,80 €	8 928,48 €
23	7895	42X	21DC5CB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
24	7895	42X	21DC5CB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
25	7895	42X	21DC5DB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	8 265,00 €	8 928,48 €

26	7895	42X	21DC5DB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
27	7895	42X	21DC5DB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
28	7895	42X	21DC5EB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	8 265,00 €	8 928,48 €
29	7895	42X	21DC5EB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
30	7895	42X	21DC5EB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
31	7895	42X	21DC5FB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	8 265,00 €	8 928,48 €
32	7895	42X	21DC5FB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
33	7895	42X	21DC5FB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
34	7895	42X	21DC5CB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	6 042,00 €	6 042,00 €
35	7895	42X	21DC5CB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
36	7895	42X	21DC5CB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
37	7895	42X	21DC5DB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	6 042,00 €	6 042,00 €
38	7895	42X	21DC5DB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €

39	7895	42X	21DC5DB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
40	7895	42X	21DC5EB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	6 042,00 €	6 042,00 €
41	7895	42X	21DC5EB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
42	7895	42X	21DC5EB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
43	7895	42X	21DC5FB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	6 042,00 €	6 042,00 €
44	7895	42X	21DC5FB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
45	7895	42X	21DC5FB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
46	7895	42X	21DC5CB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	18 208,08 €	19 348,08 €
47	7895	42X	21DC5CB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
48	7895	42X	21DC5CB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
49	7895	42X	21DC5DB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	18 208,08 €	19 348,08 €
50	7895	42X	21DC5DB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €

51	7895	42X	21DC5DB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
52	7895	42X	21DC5EB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	18 208,08 €	19 348,08 €
53	7895	42X	21DC5EB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
54	7895	42X	21DC5EB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
55	7895	42X	21DC5FB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	18 208,08 €	19 348,08 €
56	7895	42X	21DC5FB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
57	7895	42X	21DC5FB	32	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
58	7895	42X	21DC5EB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	3 319,68 €	3 319,68 €
59	7895	42X	21DC5EB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
60	7895	42X	21DC5EB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
61	7895	42X	21DC5FB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	996,36 €	996,36 €

62	7895	42X	21DC5FB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
63	7895	42X	21DC5FB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
64	7895	42X	21DC5CB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	996,36 €	996,36 €
65	7895	42X	21DC5CB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
66	7895	42X	21DC5CB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
67	7895	42X	21DC5DB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	996,36 €	996,36 €
68	7895	42X	21DC5DB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
69	7895	42X	21DC5DB	1	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
70				1	10.01.2019	31.12.2020	- €	- €	- €
71	2076	124	78N2M0B	1	01.03.2018	31.12.2019	7 381,50 €	6 042,00 €	Neposkytuje sa
72	2076	124	78N2M0B	1	01.03.2018	31.12.2019	- €	- €	Neposkytuje sa
73	2076	124	78N2NGH	1	01.03.2018	31.12.2019	7 381,50 €	6 042,00 €	Neposkytuje sa
74	2076	124	78N2NGH	1	01.03.2018	31.12.2019	- €	- €	Neposkytuje sa

75	2076	124	78N2NKA	1	01.03.2018	31.12.2020	7 381,50 €	6 042,00 €	6 042,00 €
76	2076	124	78N2NKA	1	01.03.2018	31.12.2020	- €	- €	- €
77	2076	124	78N2NKK	1	01.03.2018	31.12.2020	7 381,50 €	6 042,00 €	6 042,00 €
78	2076	124	78N2NKK	1	01.03.2018	31.12.2020	- €	- €	- €
79	2076	124	78N2NKR	1	01.03.2018	31.12.2020	7 381,50 €	6 042,00 €	6 042,00 €
80	2076	124	78N2NKR	1	01.03.2018	31.12.2020	- €	- €	- €
81	2076	124	78N2NKT	1	01.03.2018	31.12.2020	7 381,50 €	6 042,00 €	6 042,00 €
82	2076	124	78N2NKT	1	01.03.2018	31.12.2020	- €	- €	- €
83	2076	224	78N2V5R	1	01.03.2018	31.12.2020	35,34 €	20,52 €	20,52 €
84	2076	224	78N2V5R	1	01.03.2018	31.12.2020	- €	- €	- €
85	2076	224	78N2V5Y	1	01.03.2018	31.12.2020	35,34 €	20,52 €	20,52 €
86	2076	224	78N2V5Y	1	01.03.2018	31.12.2020	- €	- €	- €
87	2076	224	78N2V64	1	01.03.2018	31.12.2020	35,34 €	20,52 €	20,52 €

88	2076	224	78N2V64	1	01.03.2018	31.12.2020	- €	- €	- €
89	2076	224	78N2V6L	1	01.03.2018	31.12.2020	35,34 €	20,52 €	20,52 €
90	2076	224	78N2V6L	1	01.03.2018	31.12.2020	- €	- €	- €
91	2076	124	78RE372	1	01.03.2018	31.12.2019	7 381,50 €	6 042,00 €	Neposkytuje sa
92	2076	124	78RE372	1	01.03.2018	31.12.2019	- €	- €	Neposkytuje sa
93	2076	124	78RE3EY	1	01.03.2018	31.12.2019	7 381,50 €	6 042,00 €	Neposkytuje sa
94	2076	124	78RE3EY	1	01.03.2018	31.12.2019	- €	- €	Neposkytuje sa
95	2076	224	78RFA3M	1	01.03.2018	31.12.2020	7 381,50 €	20,52 €	20,52 €
96	2076	224	78RFA3M	1	01.03.2018	31.12.2020	- €	- €	- €
97	2076	224	78RFA4T	1	01.03.2018	31.12.2020	7 381,50 €	20,52 €	20,52 €
98	2076	224	78RFA4T	1	01.03.2018	31.12.2020	- €	- €	- €
99	2076	224	78N1TGH	1	31.05.2019	31.12.2020	- €	20,52 €	20,52 €
100	2076	224	78N1TGH	1	31.05.2019	31.12.2020	- €	- €	- €

Novododaný HW 2x IBM Storwize V5010

p.č.	Popis	Typ	Model	Množstvo	Začiatok služby	Ukončenie služby	Cena za rok 2020 [EUR]	Cena za rok 2021 [EUR]	Cena za rok 2022 [EUR]
1		2072	224	2	01.01.2020	01.01.2020	50 500,00 €	- €	- €
2		2072	9730	4					
3		2072	ACSR	8					
4		2072	ADN1	2					
5		2072	AGJU	2					
6		2072	AHPA	2					
7		2072	AL6B	44					
8		2072	AL8A	4					
9		2072	ALBB	2					
10		2072	ALE7	2					
11		2072	ALGA	2					
12	Inštalácia		224	1	01.01.2020	31.01.2020	15 000,00 €	- €	- €
13		2072	BOYH	2	01.01.2020	31.01.2022	22 488,24 €	- €	- €
14		2072	6661-B58	2					

Vysvetlenia pojmov a úrovne HW a SW Maintenance:

Hardvérový maintenance:

M3B - 24h Committed Fix, 24x7

Doba nahlasovania 24x7 (bez ohľadu na sviatky alebo víkendy) telefonicky na +421 903 217 569 a emailom na servis@sk.ibm.com.

Oprava zariadenia on-site (aj v prípade dielov označených CRU – Customer replaceable unit), garantovaná doba opravy do 24h.

M19: IBM On-site Repair, Same Business Day 6 hours average On-site Response Time 24x7

Doba nahlasovania 24x7 (bez ohľadu na sviatky alebo víkendy) telefonicky na +421 903 217 569 a emailom na servis@sk.ibm.com.

Oprava zariadenia on-site (aj v prípade dielov označených CRU – Customer replaceable unit), Priemerná doba odozvy on-site u zákazníka 6h, ten istý pracovný deň v prípade nahlásenia problému do 15:00.

Odozva on site u zákazníka nie je s garantovaným dielom.

Garantovaná doba opravy nie je stanovená, rieši sa ako "best effort". V prípade že skladové možnosti umožňujú doručenie dielu, V ten istý pracovný deň, oprava bude vykonaná ten istý pracovný deň.

Softvérový maintenance:

Software Maintenance (SWMA)

Software Maintenance je licenčná podpora produktu (verzie, patche) a vzdialená (telefon/mail) podpora všetkých Operačných systémov IBM v prostredí distribuovaných systémov (okrem System z*).

Support Line (SL)

Technická podpora s vysokou kvalitou na vybrané SW produkty IBM System z/OS a SW produkty tretích strán vrátane: OS Linux, Linux clusters; VMware; Microsoft Windows; SAN & NAS; CISCO; Citrix

Rozšírená technická Podpora - ETS (Enhanced Technical Support)

Integrovaná, Rýchla a Proaktívna podpora Enhanced Technical Support pre infraštruktúru HW/SW, ktorá rozširuje podporu IBM HW/OS/Middleware a non-IBM produktov tretích strán.

Personalizovaná rozšírená podpora - vyčlenený tím Account Advocate na základe získaných znalostí o prostredí zákazníka (kľúčové silné a slabé stránky) efektívne pomôže zlepšiť dostupnosť systémov a ich produktivitu. Týmto priamo podporuje business zákazníka.

Proaktívny prístup - tím Account Advocate vykonáva služby podpory s informovaním a radami pre zákazníka v záujme predchádzania výskytu problémov a zabezpečením maximálnej dostupnosti IT infraštruktúry zákazníka

Integrované služby ... zníženie zákaznickej náročnosti na servis komplexného prostredia zloženého z viacerých produktov viacerých výrobcov s využitím rýchleho prístupu do globálnych znalostných databáz IBM