



IBM Slovensko, spol. s r.o
Apollo II
Mlynské nivy 49
821 09 Bratislava
IČO: 31337147
DIČ: 2020300337
IČ DPH: SK7020000405

Príloha o poskytovaní služieb IBM ServiceSuite pre zákazníkov (prostredníctvom obchodného partnera IBM)

Táto Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“) je platná od 01/06/2012,

MEDZI: FAKULTNA NEMOCNICA S
POLIKLINIKOU F.D.ROOSEVELTA
NAMESTIE L.SVOBODU 1
975 17 BANSKA BYSTRICA
SLOVAKIA
BANSKA BYSTRICA

Číslo zákazníka: 00612117

A: IBM Slovensko, spol. s r.o
Apollo II
Mlynské nivy 49
821 09 Bratislava
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: | A06651 | Dátum vypracovania: | 11/07/2012 |
| Začiatok zmluvného obdobia: | 01/06/2012 | Dĺžka trvania zmluvy: | 12 mesiacov |
| Ukončenie zmluvného obdobia: | 31/05/2013 | | |
| Kód agenta: | 18Z7GLMB | | |
| Cenová ponuka je platná do: | 09/10/2012 | | |

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 event. 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.

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

ASBIS SK SPOL.S R.O.
TUHOVSKA 33
831 06 BRATISLAVA
SLOVAK REPUBLIC

Číslo obchodného partnera: 00003905

| | |
|--|---|
| 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 ponuka spoločnosti 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.

Podmienky poskytovania služieb IBM ServiceSuite

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

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

1. Všeobecné pojmy

1.1 Rozsah služieb

Služby poskytované na základe týchto Podmienok SSU obsahujú služby popísané v tomto dokumente a ďalšie služby špecifikované v samostatných Podmienkach a prílohách Service Option Attachment (SOA). V zozname týchto Podmienok sú špecifikované vybrané služby a iné služby.

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

1.2 Definície

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

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

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

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

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

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

Primárny technický kontakt je zástupca zákazníka (technik), ktorému môže IBM adresovať základné technické informácie týkajúce sa Služby a ktorý bude vystupovať v mene zákazníka vo všetkých veciach týkajúcich sa tohto SOW. Primárny technický kontakt musí mať dostatočnú technickú znalosť spôsobilých programov a prostredia spôsobilých zariadení, aby umožnil efektívnu komunikáciu so servisným centrom IBM.

Špecifikované miesto je miesto inštalácie zákazníka špecifikované v rozvrhu maintenance.

1.3 Časové pokrytie

- a. "Pracovná doba" znamená časové pokrytie ("pracovný deň") od <7.00> do <18.00> na špecifikovanom mieste, od <pondelka> do <piatku> (okrem štátnych sviatkov); a
- b. "Pracovná doba nonstop" znamená 24 hodín denne, 7 dní v týždni (vrátane štátnych sviatkov).

Časové pokrytie pre každé spôsobilé zariadenie a spôsobilé programy sú špecifikované v rozpise. Ak nie je špecifikované inak, IBM poskytuje Služby počas pracovnej doby.

1.4 Zmluvné obdobie

Dĺžka trvania týchto podmienok je jeden rok počínajúc dátumom podpisu obidvoma stranami (ďalej len ako „začiatok servisnej zmluvy“).

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

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

1.5 Povinnosti zákazníka

Zákazník súhlasí, že:

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

1.6 Obojstranné povinnosti

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

1.7 Services Program License

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

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

Zákazník nie je oprávnený:

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

IBM poskytuje Program bez akejkoľvek záruky.

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

Licencia zákazníka sa ruší:

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

1.8 Automatické rozšírenie zoznamu strojov

Stroje

IBM automaticky rozšíri zoznam strojov akonáhle dostane informáciu od zákazníka alebo od jeho obchodného partnera o zakúpení nového zariadenia toho istého typu ako existujúci spôsobilý stroj na špecifikovanom mieste. Ak zákazník obchodný partner z nejakého dôvodu neponúka naďalej služby IBM, zákazník môže 1, kontaktovať iného obchodného partnera, ktorého si vyberie alebo 2, kontaktovať spoločnosť IBM, s ktorou podpíše zmluvu.

Ak je zariadenie v čase rozšírenia pod zárukou, maintenance servis začne po uplynutí záruky. Keď pridávané zariadenie nie je v záruke, maintenance servis začne najneskôr a) v deň inštalácie alebo b) v deň, keď zákazník upozorní IBM, aby pridala zariadenie do týchto Podmienok SSU.

Maintenance servis, ktorý sa uplatňuje pre zariadenia týchto Podmienok SSU uvedených v tomto bode bude rovnaký ako pre všetky ostatné spôsobilé zariadenia rovnakého typu pokryté rovnakou službou ServiceSuite.

Akýkoľvek nový stroj toho istého typu ako existujúci spôsobilý stroj nainštalovaný na špecifikovanom mieste bude pridaný do týchto Podmienok SSU v deň inštalácie a bude pokrytý rovnakou úrovňou služieb záručného servisu ako existujúce spôsobilé zariadenia.

Licencované programy

Softvérová údržba pokrýva zákazníkove spôsobilé programy bežiacie na spôsobilých zariadeniach na špecifikovaných miestach. Keď IBM zmluva o softvérovej údržbe vyprší v čase nákupu licencovaného programu, tak licencovaný program, ktorý bol predmetom vypršanej zmluvy, bude automaticky zahrnutý do týchto Podmienok SSU i) Program je spôsobilý pre Softvérovú údržbu alebo Supportline a ii) Program je nainštalovaný na spôsobilom stroji na špecifikovanom mieste. Ak sú potrebné viaceré aktualizácie k softvérovej údržbe, tak program bude zahrnutý do zmluvy, ktorá poskytuje vyššiu úroveň služieb. Zmluva pokrývajúca program a stroj, na ktorom je program nainštalovaný, poskytuje vyššiu úroveň služieb ako sú služby v týchto Podmienkach SSU. IBM aktualizuje inventár na základe rozšírenia. Zákazník je povinný cez svojho obchodného partnera informovať IBM o akejkoľvek inventárnej zmene na špecifikovanom mieste.

Zákazník môže zrušiť automatické rozšírenie zoznamu programov zahrnutých do Zmluvy, písomným oznámením tejto skutočnosti IBM do jedného mesiaca od dátumu vystavenia prvej faktúry za službu Softvérová údržba alebo Supportline.

Toto právo na zrušenie sa nevzťahuje ak Program je upgrade, nový komponent, nová verzia existujúceho spôsobilého programu alebo ďalšia kópia existujúceho spôsobilého programu na existujúcom spôsobilom stroji. Tieto

prípady musia byť zahrnuté do týchto Podmienok SSU a budú mať tú istú úroveň údržby ako existujúci spôsobilý program.

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

1.9 Poplatky a Platobné podmienky

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

IBM môže kedykoľvek upraviť poplatky za služby ak je pridané, odstránené alebo zmenené špecifikované miesto, spôsobilé zariadenie, spôsobilý program alebo služba. Poplatky za také dodatky alebo zmeny budú potom upravené o aktuálne IBM poplatky.

Zákazník uhradí platby priamo obchodnému partnerovi. Ak je potrebné vycestovať, zákazník znáša všetky cestovné a ubytovacie náklady zamestnancov IBM. IBM bude vopred informovať zákazníka ak sa také výdavky vyskytnú.

1.10 Ukončenie služby

Zákazník môže ukončiť služby pre spôsobilý stroj podaním jednomesačnej výpovede IBM cez svojho obchodného partnera, ak ho natrvalo vyradí z produktívnej prevádzky v rámci organizácie zákazníka.

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

Ak si zákazník zvolil poskytovanie služieb na určité zmluvné obdobie a praje si ukončiť poskytovanie ktorejkoľvek zo služieb pred ukončením tohto obdobia, pričom tieto služby nebudú nahradené ekvivalentnými službami, môže tak zákazník urobiť podaním písomnej výpovede s trojmesačnou výpovednou lehotou IBM cez svojho obchodného partnera, po poskytnutí služieb krytých týmito Podmienkami SSU minimálne po dobu jedného roka.

1.11 Požadovaný súhlas

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

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

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

2. Údržba strojov IBM

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

- a. vzdialená asistencia pri určení problému týkajúceho sa stroja alebo programu (určenie problému);
- b. Onsite a vzdialená diagnostická a pomocná údržba v súlade so špecifikovaným typom služby pre spôsobilý stroj zo zoznamu strojov za účelom udržiavania alebo obnovenia spôsobilých strojov v súlade s oficiálnymi špecifikáciami;
- c. Ak je to dostupné pre spôsobilé stroje, budú nainštalované monitorovacie programy na:
 - i. Zisťovanie a analýzu trvalých chýb;

-
- ii. Zosúladzovanie trvalých chýb; a
 - iii. Identifikovanie a oznamovanie problémov s médiami.
- IBM si ponechá vlastníctvo takých monitorovacích Programov. Zákazník má licenciu pre používanie takých Programov tak ako IBM vyžaduje pre poskytovanie služieb;
- d. Služby technikov z výrobnéj, inžinierskej a vývojovej divízie podľa potreby IBM;
 - e. Plánovanie, rozvrh a inštalácia akýchkoľvek inžinierskych zmien alebo technických predpisov potrebných na zlepšenie servisovateľnosti, výkonu a/alebo bezpečnosti IBM spôsobilých strojov;
 - f. Asistencia pri založení a implementácii elektronických podporných zariadení ako Servisný agent a IBM ServiceLink;
 - g. Aktivácia, pre použitie IBM personálom, elektronických zariadení pre vzdialenú diagnostiku, zahŕňa opravy a aktualizácie IBM spôsobilých strojov zákazníka.

2.1 Servisný agent

Pre IBM spôsobilé stroje, ktoré IBM určí, IBM poskytne Program k asistencii pri:

- a. Zisťovanie a analýze trvalých chýb;
- b. Zosúladzovanie trvalých chýb ;
- c. Sledovanie výkonnosti a trendov; a
- d. Identifikovanie a oznamovanie problémov s médiami.

IBM poradí zákazníkovi aké interaktívne funkcie sú k dispozícii.

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

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

3. IBM ServiceLink

Nasledovné podmienky sa budú uplatňovať vždy, keď služba podľa týchto Podmienok SSU zahŕňa elektronický prístup do databázy IBM Service Link, k databázam IBM obsahujúce informácie o podpore produktov IBM.

IBM:

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

Zákazník súhlasí, že:

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

4. Aplikácia elektronickej služby - Electronic Service Application

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

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

Služba zahŕňa nasledovné:

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

5. Iné služby

IBM poskytne „Iné služby“ vymenované v Zozname týchto Podmienok SSU.

6. Nadštandardné služby

6.1 Rozsah služieb

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

6.2 Úrovne služby

IBM poskytne zákazníkovi rôzne úrovne nadštandardných služieb špecifikovaných v zozname priloženom k Podmienkam SSU. Popis záruky IBM strojov a servisné možnosti sú dostupné v prevádzkovom sprievodcovi IBM Hardware Maintenance, ktorý je dostupný na požiadanie v IBM, ale výlučne na informačné účely.

6.3 Definície úrovne služieb

Dostupné úrovne služieb stanovené v rámci servisných hodín sú:

Garantovaná doba opravy: IBM poskytne zákazníkovi nadštandardnú službu na spôsobilom stroji do dohodnutej garantovanej doby. Dobou opravy sa rozumie čas, ktorý plynie od zaregistrovania problému v IBM do uvedenia nefunkčného zariadenia do riadneho pracovného stavu.

„Konformita“ je neobmedzená použiteľnosť v rozsahu, určenom výrobcom a na účely testovacích meraní, opísaných v príslušnej dokumentácii. Ak testovacie merania vykazujú kladný výsledok, zariadenie je pripravené na použitie. Inštalácia a konfigurácia systému a aplikačného softvéru nie je súčasťou konformity technickej špecifikácie zariadenia.

Doba nadviazania odozvy: IBM sa zaväzuje na spätnú väzbu pri určení začiatočného problému, a to v rámci vybranej doby nadviazania odozvy. Doba nadviazania odozvy je medziobdobie, ktoré plynie od zaregistrovania problému spoločnosťou IBM po odozvu zo strany kvalifikovaného odborníka, ktorý predstavuje prvý krok pri riešení začiatočného problému.

Doba odozvy: Doba odozvy na mieste je čas medzi nahlásením poruchy v IBM a príchodu IBM technika k zákazníkovi. IBM zaručí príchod technika na špecifikované miesto k spôsobilému stroju v rámci dohodnutej doby odozvy. Dobou odozvy sa rozumie čas, ktorý plynie od zaregistrovania problému v IBM do príchodu IBM technika k spôsobilému stroju.

6.4 Obdobie platnosti a ukončenie služby

Obdobie platnosti prílohy začína v deň zahrnutia tejto prílohy do Podmienok SSU a bude trvať minimálne 1 rok. Zrušenie sa uskutoční súčasne s Podmienkami SSU, ak sa tak neudialo už skôr. Zákazník môže zrušiť túto prílohu alebo časť z nej po uplynutí prvého roka, a to podaním výpovede s trojmesačnou výpovednou lehotou. Ak zákazník nakupuje od IBM obchodného partnera, tak podá výpoveď s trojmesačnou výpovednou lehotou do IBM prostredníctvom obchodného partnera.

Spôsobilý stroj môže byť okamžite vyradený z nadštandardného servisu v prípade, že je dôvodom náhrada spôsobilého stroja novým rovnocenným strojom, ak je tento stroj spôsobilý na rovnakú úroveň služby.

6.5 Nároky v prípade nenáležitosti plnenia tejto prílohy k SSU

Ak je dohodnutá doba opravy prekročená, zákazník je oprávnený nárokovať si od IBM dobropis. Pre jeden spôsobilý stroj je stanovený úrok 4% z príslušného ročného servisného poplatku. Ak jedna porucha zapríčini ďalšie poruchy, zákazník dostane dobropis len za jednu z porúch na nefunkčných zariadeniach. V takom prípade zákazník dostane dobropis v podobe najvyššieho poplatku, ale nie sčítanú sumu dobropisov za všetky poruchy na spôsobilých strojoch. Zákazník má nárok na maximálne dva dobropisy ročne za ten istý stroj, pričom maximálny možný vyplatený dobropis za ten istý stroj je 8% z ročného servisného poplatku za spôsobilý stroj.

Na požiadanie zákazníka IBM poskytne písomné potvrdenie o vyplatenom dobropise v súvislosti s poruchou na spôsobilom stroji.

6.6 Výnimky

- Čas mimo dohodnutého "Servisného času" nemôže byť započítaný do nadštandardnej služby podľa tejto dohody.
- v prípade neovplyvniteľných faktorov (vyššia moc, pracovný spor alebo obmedzený prístup k zariadeniu) IBM nezodpovedá za nedodržanie dohodnutej doby odozvy.
- UPS zariadenia sú vyňaté zo služieb doba opravy a doba odozvy na mieste s náhradnými dielmi.
- Zlyhanie vyvolané dodanými obsahovými či programovými chybami, vrátane integrácie a obsahovej inštalácie;
- Chyby zapríčinené systémovou administráciou, príkazmi a presunmi súborov zákazníkom;
- Zlyhanie v prípade práce či inej činnosti, vykonanej na žiadosť zákazníka;
- Odmietnutie servisu, útok, prírodná katastrofa, zmeny s vládnyim či politickým pozadím a iné regulačné opatrenia či súdne príkazy, štrajk a pracovné roztržky, akty občianskej neposlušnosti, vojna, činnosť, namierená proti stranám (vrátane prepravcov a ďalších predajcov IBM) a ďalšie udalosti, zapríčinené vyššou mocou;
- Nedostatočná či prekročená doba odozvy na incident, ktorý si vyžaduje účasť zákazníka v rámci identifikácie a/alebo prijatia rozhodnutia, pričom sa berie do úvahy zodpovednosť zákazníka za všetky nevyhnutné služby;
- Chyby spôsobené softvérom;
- Strata vbudovanej redundancie stroja sa nezahŕňa do garantovanej doby opravy, pokiaľ o to zákazník vyslovene nepožiadala;
- Chyby, spôsobené podmienkami vonkajšieho prostredia.

6.7 Implementačná fáza

V implementačnej fáze týchto služieb IBM vyvinie maximálnu snahu s cieľom dodržať dohodnuté termíny nadštandardných služieb. V tejto súvislosti sa neaplikuje penalizácia počas implementačnej fázy. Implementačná fáza začína začiatkom služby a končí deň potom, ako sa obe strany dohodli resp. podľa nasledovnej tabuľky:

| Platforma | Implementačná fáza |
|-----------------------|--------------------|
| System x | 2 týždne |
| System p | 2 týždne |
| System i | 2 týždne |
| System z | 4 týždne |
| System Storage | 4 týždne |
| Stroje nie IBM pôvodu | 8 týždňov |

6.8 Výlučnosť opravných prostriedkov

Zákazník a IBM sa dohodli, že dobropis je náhradou škody a že tvorí výlučný opravný prostriedok zákazníka s ohľadom na zlyhanie spôsobilého zariadenia, v súvislosti s ktorým sa uplatňuje daný poplatok. Ak si zákazník zakúpil nadštandardný servis prostredníctvom IBM Obchodného partnera, tento dodatok ho neopravňuje čokoľvek si nárokovať od IBM Obchodného partnera.

6.9 Vyrovnanie dlhu

Ak chce zákazník dostať dobropis, musí to oznámiť IBM najneskôr do pätnásteho dňa v kalendárnom mesiaci, počas ktorého podľa zákazníka nebol náležite plnený záväzok vo forme oprávnenej požiadavky, alebo v prípade ukončenia platnosti daného SOW pred vypršaním doby platnosti. Ak zákazník takto IBM neupovedomí, stratí nárok na dobropis. Po prešetroaní nároku zo strany zákazníka ho IBM upovedomí o nároku na akýkoľvek ďalší dobropis. Tieto poplatky sa môžu použiť na kompenzáciu ľubovoľných pohľadávok voči IBM, ale nie voči IBM Obchodnému partnerovi. Ak zákazník nemá voči IBM nijaké neuhradené či prichádzajúce faktúry, má nárok na príslušnú čiastku namiesto dobropisu. Akékoľvek pohľadávky zo strany IBM voči zákazníkovi, týkajúce sa danej prílohy, budú uhradené počas jedného mesiaca, nasledujúceho po dátume faktického vypršania platnosti služby.

Zákazník má nárok na dobropis len v prípade, že uhradil poplatok za nadštandardné služby.

6.10 Povinnosti IBM

Počas trvania platnosti tejto prílohy bude IBM dbať o spôsobilé stroje a služby v rámci určenej úrovne služieb a sprístupní:

- Kvalifikovaných odborníkov pre vzdialené riešenie a (možné) vyriešenie problému;
- Kvalifikovaných odborníkov a náhradné diely, aby sa mohla uskutočniť oprava na mieste, a to v rámci vybranej úrovne služieb v prípade, že problém nie je možné vyriešiť vzdialene.

6.11 Povinnosti zákazníka

Zákazník súhlasí s nasledovným:

- svoje požiadavky na služby predostiera v súlade s procesmi IBM (typ stroja, sériové číslo, umiestnenie a kontaktné informácie, opis chyby)
- poskytne vhodné pracovné prostredie s prístupom k telefónu pre servisných odborníkov IBM, pokiaľ budú títo pracovať v priestoroch zákazníka. Taktiež poskytne prístup k ohlásenej chybe Spôsobilého stroja.
- stanoví technicky kvalifikovaného pracovníka (tzv. Focal point) odo dňa platnosti tejto prílohy. Tento pracovník je povinný mať dostatočné znalosti o podporovanom prostredí zákazníka, aby umožnil efektívnu komunikáciu s IBM a rozhoduje o všetkých otázkach, súvisiacich s organizáciou zákazníka, ktoré by mohli spomaliť schopnosť IBM vykonávať spôsobilé služby;
- platí komunikačné poplatky, spojené s prístupom k spôsobilým službám z miesta zákazníka;
- zabezpečuje prístupnosť akýchkoľvek prístupových kódov zákazníka IBM len oprávneným osobám;
- využíva informácie, nadobudnuté v rámci tejto prílohy, na podporu informačných procesných požiadaviek v rámci podniku zákazníka;
- poskytuje IBM osoby, ktoré navštevujú miesto zákazníka s cieľom poskytovať spôsobilé služby, v súlade s príslušnými požiarными a bezpečnostnými predpismi;
- informuje IBM o všetkých zmenách v umiestnení či konfigurácii Spôsobilého stroja.

Hlavný zoznam nadštandardných služieb

Treba mať na pamäti, že nie všetky úrovne služieb sú aktivované a zákazník by sa mal obrátiť na svoj miestny IBM kontakt pre spravovanie ponúk, aby si overil platnosť úrovne služieb v špecifickom kontrakte, pokiaľ tam táto nie je zahrnutá. Ak sa chce zákazník oboznámiť s opisom úrovni služieb, obráti sa na Prevádzkovú príručku o údržbe hardvéru (HW Maintenance Operational Guide) pre jeho krajinu, ktorá je dostupná na internetovej adrese:

<http://www-5.ibm.com/services/europe/maintenance>

| | |
|-----|--|
| M1D | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny & garantovaná doba opravy do 4 hodín 11x5 |
| M1E | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny & garantovaná doba opravy do 4 hodín 18x6 |
| M1F | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny & garantovaná doba opravy do 4 hodín 24x7 |
| M21 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 4 hodín 11x5 |
| M22 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 4 hodín 18x6 |
| M23 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 4 hodín 24x7 |
| M25 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 5 hodín 11x5 |
| M26 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 5 hodín 18x6 |
| M27 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 5 hodín 24x7 |
| M29 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 6 hodín 11x5 |
| M2A | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 6 hodín 18x6 |
| M2B | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 6 hodín 24x7 |
| M2D | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 8 hodín 11x5 |
| M2E | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 8 hodín 18x6 |
| M2F | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 8 hodín 24x7 |
| M31 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 12 hodín 11x5 |
| M32 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 12 hodín 18x6 |
| M33 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 12 hodín 24x7 |
| M35 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy ďalší pracovný deň, najneskoršie zaregistrovanie problému 16:00 11x5 |
| M36 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy ďalší pracovný deň, najneskoršie zaregistrovanie problému 18:00 18x6 |
| M37 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy ďalší pracovný deň 24x7 |
| M71 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy druhý pracovný deň 11x5 |
| M39 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 24 hodín 11x5 |
| M3A | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 24 hodín 18x6 |
| M3B | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 24 hodín 24x7 |
| M3D | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 48 hodín 11x5 |
| M3E | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 48 hodín 18x6 |
| M3F | IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 48 hodín 24x7 |
| M73 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 2 hodín 11x5 |
| M74 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 2 hodín 18x6 |
| M75 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 2 hodín 24x7 |
| M41 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 3 hodín 11x5 |
| M42 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 3 hodín 18x6 |
| M43 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 3 hodín 24x7 |
| M45 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 4 hodín 11x5 |
| M46 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 4 hodín 18x6 |
| M47 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 4 hodín 24x7 |
| M49 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 6 hodín 11x5 |
| M4A | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 6 hodín 18x6 |
| M4B | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 6 hodín 24x7 |
| M4D | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 8 hodín 11x5 |
| M4E | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 8 hodín 18x6 |
| M4F | IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 8 hodín 24x7 |
| M51 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny 11x5 |
| M52 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny 18x6 |
| M53 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny 24x7 |

| | |
|-----|--|
| M55 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.5 hodiny 11x5 |
| M56 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.5 hodiny 18x6 |
| M57 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.5 hodiny 24x7 |
| M59 | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 1 hodiny 11x5 |
| M5A | IBM oprava na mieste , garantovaná doba nadviazania odozvy do 1 hodiny 18x6 |
| M5B | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 1 hodiny 24x7 |
| M5D | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 2 hodín 11x5 |
| M5E | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 2 hodín 18x6 |
| M5F | IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 2 hodín 24x7 |

Zoznam strojov

| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00612117 | | |
|---|-----|--|
| Service Level | KSU | Popis |
| Servisná úroveň po uplynutí záruky | M3B | Oprava u zákazníka IBM technikom, Garantovaná doba opravy do 24 hodín od pondelka do nedele od 0:00 do 24:00, 365 dní v roku |

| Typ | Model/Feature | Seriové číslo/ Popis | Ks | Dátum uplynutia záruky | Dátum začatia servisu | Dátum ukončenia servisu |
|------|---------------|------------------------------|----|------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1722 | | 23Y7623 | | | | |
| | 60U | DS4300 MIDRANGE DISK (60U) | 1 | | 01/06/2012 | 31/05/2013 |
| 2005 | | 102895T | | | | |
| | 16B | SAN16B-2 EXPRESS MODEL | 1 | | 01/06/2012 | 31/05/2013 |
| 2005 | | 102899R | | | | |
| | 16B | SAN16B-2 EXPRESS MODEL | 1 | | 01/06/2012 | 31/05/2013 |
| 8837 | | 00MFLWO | | | | |
| | 4RG | XSER336 3.6GHZ 2MB 1GB 0HDD | 1 | | 01/06/2012 | 31/05/2013 |
| 8837 | | 00MHRG2 | | | | |
| | 4RG | XSER336 3.6GHZ 2MB 1GB 0HDD | 1 | | 01/06/2012 | 31/05/2013 |
| 8837 | | 00MHRV9 | | | | |
| | 4RG | XSER336 3.6GHZ 2MB 1GB 0HDD | 1 | | 01/06/2012 | 31/05/2013 |
| 8837 | | 00MMGA5 | | | | |
| | 1RG | XSER336 3.0GHZ 2MB 1GB 0HDD | 1 | | 01/06/2012 | 31/05/2013 |
| 8840 | | 00MFYX7 | | | | |
| | 3RG | XSER346 3.4GHZ 2MB 1G 0HD | 1 | | 01/06/2012 | 31/05/2013 |
| 8863 | | 99NK501 | | | | |
| | 1SG | XSER3850 3.16GHZ 1MB 2GB 0HD | 1 | | 01/06/2012 | 31/05/2013 |
| 8872 | | 99T0591 | | | | |
| | 7RG | XSER3950 2.67GHZ 2MB 2GB 0HD | 1 | | 01/06/2012 | 31/05/2013 |

Informácie o zákazníkovi

Prehľad inštalačných miest zákazníka

| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom | Miesto inštalácie |
|--|--|
| 00612117 | FAKULTNA NEMOCNICA S POLIKLINIKOU F.D.ROOSEVELTA NAMESTIE L.SVOBODU 1 975 17 BANSKA BYSTRICA SLOVAKIA BANSKA BYSTRICA |