



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

## Zmluva o poskytovaní služieb IBM ServiceSuite

---

Táto Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“) je platná od 21/04/2012,

**MEDZI:** INSPEKTORAT PRACE KOSICE  
ATT: ING. ONDREJ FICERI  
MASARYKOVA 10  
040 01 KOSICE  
SLOVAKIA  
**Číslo zákazníka:** 00505634

**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:	A06525	Dátum vypracovania:	24/04/2012
Začiatok zmluvného obdobia:	21/04/2012	Dĺžka trvania zmluvy:	36 mesiacov s ručením ceny
Ukončenie zmluvného obdobia:	20/04/2015		
Cenová ponuka je platná do:	23/07/2012		

### 2. Platobné podmienky

**Servisný poplatok bez DPH: od 21/04/2012 do 20/04/2015**

**EUR 1.668,74**

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

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

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

### 3. Záväzná dohoda

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 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.

## Zmluva o poskytovaní služieb IBM ServiceSuite (pokračovanie)

---

Zákazník týmto potvrdzuje, že ste 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 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 zmluvnými stranami. Tieto Podmienky SSU a VOP, alebo iná rovnocenná zmluva a akékoľvek odkazované prílohy, dodatky, alebo dokumenty tvoria úplnú Zmluvu týkajúcu sa daného predmetu a nahrádzajú akékoľvek predchádzajúce ústne alebo písomné dojednanie medzi zmluvnými stranami ohľadne predmetu týchto Podmienok SSU. V prípade rozporu medzi ustanoveniami týchto Podmienok SSU a VOP, majú ustanovenia týchto Podmienok SSU prednosť.

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

### 1. Všeobecné pojmy

#### 1.1 Rozsah služieb

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

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

#### 1.2 Definície

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 1.3 Časové pokrytie

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

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

---

## 1.4 Zmluvné obdobie

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

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

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

## 1.6 Obojstranné povinnosti

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

---

## 1.7 Services Program License

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

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

Zákazník nie je oprávnený:

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

IBM poskytuje Program bez akejkoľvek záruky.

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

Licencia zákazníka sa ruší:

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

## 1.8 Automatické rozšírenie zoznamu strojov

### Stroje

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

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

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

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

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

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

### Licencované programy

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

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

---

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

### 1.9 Poplatky a Platobné podmienky

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

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

### 1.10 Ukončenie služby

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

Zákazník môže taktiež zrušiť ktorúkoľvek zo služieb alebo podporovanú skupinu z príslušných softvérových služieb, podaním písomnej výpovede s trojmesačnou výpovednou lehotou IBM, po 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, po poskytnutí služieb krytých týmito Podmienkami SSU minimálne po dobu jedného roka. Zákazník zaplatí vyrovnávací poplatok, ktorý sa bude rovnať:

- 2-ročná viazaná doba = 17% ekvivalentu nepredplateného ročného poplatku
- 3-ročná viazaná doba = 25% ekvivalentu nepredplateného ročného poplatku •
- 4-ročná viazaná doba = 33% ekvivalentu nepredplateného ročného poplatku •
- 5-ročná viazaná doba = 42% ekvivalentu nepredplateného ročného poplatku

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

### 1.11 Požadovaný súhlas

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

Zákazník odškodní, podrží a ochráni IBM, subdodávateľov a dcérske spoločnosti od akýchkoľvek nárokov, strát, ručenia alebo škôd (vrátane poplatkov a výdavkov za advokáta) súvisiacich s akýmkoľvek nárokom vzneseným 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 asistancia 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 obnovovania spôsobilých strojov v súlade s oficiálnymi špecifikáciami;
  - c. Ak je to dostupné pre spôsobilé stroje, budú nainštalované monitorovacie programy na:
    - 1. Zisťovanie a analýzu trvalých chýb;
    - 2. Zosúladovanie trvalých chýb; a
    - 3. Identifikovanie a oznamovanie problémov s médiami.
  - d. IBM si ponechá vlastníctvo takých monitorovacích programov. Zákazník má licenciu pre používanie takých programov tak ako IBM vyžaduje pre poskytovanie služieb;
  - e. Služby technikov z výrobnéj, inžinierskej a vývojovej divízie podľa potreby IBM;
  - f. Plánovanie, rozvrh a inštalácia akýchkoľvek inžinierskych zmien alebo technických predpisov potrebných na zlepšenie servisovateľnosti, výkonu a/alebo bezpečnosti IBM spôsobilých strojov;
  - g. Asistencia pri založení a implementácii elektronických podporných zariadení ako Servisný agent a IBM ServiceLink;
  - h. 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, poskytne program k asistencii pri:

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

IBM poradí zákazníkovi, aké interaktívne funkcie sú k dispozícii.

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

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

## 3. IBM link

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

IBM:

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

Zákazník súhlasí, že:

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

- 
- f. bude niesť zodpovednosť za neoprávnené používanie identifikácie používateľov zo strany zákazníka; a
  - g. bude platiť poplatky tretej strane, t.j.: poskytovateľovi telekomunikačných služieb, cez ktorého používa spojenie s databázou IBMLink.

## 4. Aplikácia elektronickej služby - Electronic Service Application

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

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

Služba zahŕňa nasledovné:

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

## 5. Iné služby

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

## 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 Úrovně 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 nenáležitého 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 zapríčiní 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 nepožiadá;
- 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 2 týždne
System p	2 týždne 4 týždne
System i	4 týždne
System z	8 týždňov
System Storage	
Stroje nie IBM pôvodu	

## 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 nárokovat' 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 IBM
M22	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 4 hodín 18x6 IBM
M23	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 4 hodín 24x7 IBM
M25	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 5 hodín 11x5 IBM
M26	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 5 hodín 18x6 IBM
M27	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 5 hodín 24x7 IBM
M29	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 6 hodín 11x5 IBM
M2A	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 6 hodín 18x6 IBM
M2B	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 6 hodín 24x7 IBM
M2D	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 8 hodín 11x5 IBM
M2E	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 8 hodín 18x6 IBM
M2F	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 8 hodín 24x7
M31	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 12 hodín 11x5 IBM
M32	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 12 hodín 18x6 IBM
M33	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 IBM
M71	oprava na mieste, garantovaná doba opravy druhý pracovný deň 11x5
M39	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 24 hodín 11x5 IBM
M3A	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 24 hodín 18x6 IBM
M3B	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 24 hodín 24x7 IBM
M3D	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 48 hodín 11x5 IBM
M3E	oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 48 hodín 18x6 IBM
M3F	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 IBM
M5E	oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 2 hodín 18x6 IBM
M5F	oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 2 hodín 24x7

## Zoznam strojov

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00505634		Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00505634
Service Level	KSU	Popis
Servisná úroveň po uplynutí záruky	M3B	Oprava u zákazníka IBM technikom, Garantovaná doba opravy do 24 hodín od pondelka do nedele od 0:00 do 24:00, 365 dní v roku

Typ	Model/Feature	Seriové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH (EUR)	Cena za garantovanú dobu opravy bez DPH (EUR)	TP 1)
8841		00FGPK8							
	45Y	XSER236 3.6G 2MB 1GB/0HDD S	1		21/04/2012		103,03	36,04	Q

1) Typ platby : Q : cena za štvrtrok

## Informácie o zákazníkovi

## Prehľad inštalačných miest zákazníka

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom	Miesto inštalácie	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr
00505634	INSPEKTORAT PRACE KOSICE ATT:ING. ONDREJ FICERI MASARYKOVA 10 040 01 KOSICE SLOVAKIA	00505634

## Prehľad fakturačných adries zákazníka

Číslo zákazníka na odosielanie faktúr	Adresa pre zasielanie faktúr	Servisný poplatok za obdobie od 21/04/2012 do 20/04/2015
00505634	INSPEKTORAT PRACE KOSICE ATT:ING. ONDREJ FICERI MASARYKOVA 10 040 01 KOSICE SLOVAKIA	1.668,74