

## Zmluva

### o systémovej podpore č. SWK047

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. Verejný obstarávateľ na obstaranie predmetu tejto zmluvy použil metódu verejného obstarávania – rokovacie konanie bez zverejnenia podľa § 58 písm. b) zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

#### Zmluvné strany:

Verejný obstarávateľ: Daňové riaditeľstvo SR  
Sídlo: Nová 13, 975 04 Banská Bystrica  
IČO: 00634816  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
Číslo účtu: 7000118043/8180

V zastúpení: Ing. Igor Krnáč, dočasne poverený výkonom funkcie  
generálneho riaditeľa

Osoba oprávnená na rokovanie

Ing. Martin Lejtrich, námestník GR pre ekonomiku a  
informatiku

(ďalej len "verejný obstarávateľ" a/alebo „objednávateľ“)

a

Dodávateľ: IBM Slovensko, spol. s r.o.  
Sídlo: Apollo II, Mlynské nivy 49  
821 09 Bratislava  
DIČ: 2020300337  
IČ DPH: SK2020300337

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka  
číslo: 3897/B

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.

Číslo účtu: 2622002341 / 1100

V zastúpení: Ing. Branislav Šebo,  
konateľ spoločnosti a generálny riaditeľ

(ďalej len "dodávateľ" a/alebo „poskytovateľ“ a/alebo „IBM“)

## 1. Preambula

Objednávateľ a IBM sa dohodli, že úplnú zmluvu medzi nimi ohľadom nižšie uvedených služieb tvorí táto Zmluva o systémovej podpore (ďalej len "Rámcová dohoda" a/alebo „dohoda“) spolu s jej prílohami špecifikovanými nižšie. V prípade nesúladu medzi ustanoveniami Rámcovej dohody a jej jednotlivých príloh alebo v prípade nesúladu medzi ustanoveniami jednotlivých príloh platia ustanovenia v nasledujúcom poradí priority, od najvyššej po najnižšiu:

- Príloha č.1: Zmluva o poskytovaní softvérovej podpory na pracovisku objednávateľa
- Príloha č.2: Podmienky poskytovania softvérovej podpory na pracovisku objednávateľa
- Príloha č.3: Zmluva o poskytovaní štandardných softvérových služieb IBM (Service Suite)
- Príloha č.4: Zoznam systémov
- Príloha č.5: Podmienky poskytovania služieb IBM ServiceSuite, vzťahujú sa len na služby poskytované Objednávateľovi na základe Príloh č. 3 a 4
- Príloha č.6: Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach IBM, SK-4575-08, vydanie 04/2010
- Príloha č. 7: Zmenový list
- Príloha č. 8: Platobný kalendár
- Príloha č. 9: Spôsob nahlasovania a formulár pre servisné hlásenia

Objednávateľ prehlasuje, že obdržal a čítal všetky zmluvné podmienky obsiahnuté v tejto zmluve a podmienky, na ktoré táto Rámcová dohoda či jej prílohy odkazujú, a ktorá je nadradená akýmkoľvek predchádzajúcim návrhom alebo dohovorom v ústnej alebo písomnej forme.

Táto Rámcová dohoda nezakladá žiadnej tretej strane nároky, alebo práva vynútitelne treťou stranou voči objednávateľovi alebo voči IBM.

Akékolvek ďalšie podmienky obsiahnuté v objednávke vystavenej objednávateľom s ohľadom na tu uvedený predmet plnenia sa na túto Rámcovú dohodu nevzťahujú.

## 2. Predmet dohody

2.1. Účelom tejto Rámcovej dohody je definovať vzťahy, ktoré vznikajú medzi IBM a objednávateľom pri riešení:

- softvérových defektov a problémov a
- otázok používania a prevádzkovania systémov, na ktoré sa táto Rámcová zmluva vzťahuje.

Činnosti poskytované v rámci tejto Rámcovej dohody majú zabezpečiť:

- vyššiu dostupnosť systémov včasným zásahom špecialistov IBM,
- predchádzanie problémom zabezpečením preventívnych činností a pravidelnou kontrolou systémov,
- poskytovanie služieb nad rámec stanovený zárukou a licenčnými podmienkami, avšak v rozsahu stanovenom touto Rámcovou dohodou.

2.2. IBM bude na základe tejto Rámcovej dohody objednávateľovi poskytovať nasledovné služby:

2.2.1. Lokálnu podporu na pracovisku pre systémy uvedené v Prílohách č.1 a 2 – na základe platnej Zmluvy o poskytovaní softvérovej podpory na pracovisku objednávateľa, ktorá tvorí Prílohu č.1 tejto Rámcovej dohody.

2.2.2. Základné a rozšírené služby softvérovej podpory (ďalej aj „SW Maintenance“ a „Enhanced Technical Support (ETS)“ pre systémy uvedené v Prílohe č.4 – na základe platnej Zmluvy o poskytovaní služieb IBM (Service Suite), ktorá tvorí Prílohu č.3 tejto Rámcovej dohody.

2.3. Zaradenie resp. vyradenie systémov do/zo systémového servisu IBM sa bude riešiť formou Zmenového listu, ktorý podpíšu kompetentní zástupcovia objednávateľa a IBM v zmysle ustanovení Podmienok o poskytovaní služieb IBM ServiceSuite uvedených v Prílohe č. 5 bod č.1.6 a 1.8. Zaradenie resp. vyradenie systémov do/zo systémového servisu IBM bude mať za následok aktualizáciu Zoznamu systémov uvedeného v Prílohe č. 4 a následne aktualizáciu Rozpisu súboru služieb IBM uvedeného v Prílohe č.3. Zmenový list musí obsahovať typ zariadenia, kategóriu, výrobné číslo zariadenia, miesto inštalácie zariadenia, typ služby, dátum zahájenia resp. ukončenia služby a mesačný paušálny poplatok. Vzor zmenového listu je uvedený v Prílohe č.7.

2.4. IBM sa zaväzuje dohodnutý predmet Rámcovej dohody vykonať sama alebo v prípade nevyhnutných okolností v spolupráci s tretími stranami na vlastnú zodpovednosť v súčinnosti s objednávateľom a to v rozsahu, kvalite, cene a čase podľa ustanovení tejto Rámcovej dohody. Spoluprácu s tretími stranami IBM vždy oznámi objednávateľovi pred jej začatím.

### **3. Realizačné podmienky pre poskytovanie služieb**

3.1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby uvedené v predmete tejto dohody sedem dní v týždni (t. j. v pracovné dni, aj v dni pracovného pokoja, resp. v dni pracovného voľna), 24 hodín denne podľa požiadaviek verejného obstarávateľa. Tento záväzok sa nevzťahuje na konzultačné služby podľa bodu 1.2.2 Prílohy č. 1. Nahlásenie problémov patriacich pod riešenie predmetu tejto dohody budú vykonávať určení pracovníci verejného obstarávateľa podľa Prílohy č. 9 tejto dohody

3.2. Po nahlásení problému verejným obstarávateľom, spôsobom uvedeným v Prílohe č. 9 tejto dohody, dodávateľ buď oznámi verejnému obstarávateľovi akým spôsobom sa problém odstráni alebo v prípade, že sa problém nedá riešiť diaľkovo a vyskytuje sa na systéme, zodpovedný pracovník dodávateľa sa na požiadavku kontaktnej osoby dostaví na miesto prevádzky uvedené v Prílohe č. 1 v Zozname služieb a začne riešiť problém na mieste.

3.3. Dodávateľ odstráni poruchu, alebo docielei žiadaný stav súvisiaci so spôsobilým softvérovým produktom po otestovaní a prevzatí riešenia zodpovedným pracovníkom verejného obstarávateľa, prítomní zodpovední pracovníci oboch zmluvných strán podpíšu Protokol o vykonaní práce a spotrebe materiálu.

#### **4. Cena**

- 4.1. Celková cena za poskytované služby je 181.500,- EUR bez DPH. Jednotlivé platby sú uvedené v platobnom kalendári v Prílohe č. 8 tejto dohody.
- 4.2. V závislosti od zaradenia resp. vyradenia systémov do/zo systémového servisu IBM dôjde k úprave hodnotového základu pre výpočet mesačnej paušálnej sumy za služby poskytované podľa bodu 2.2.2 tejto Rámcovej dohody. Takúto zmenu zmluvné strany nepovažujú za podstatnú zmenu dohody, ktorá by vyžadovala jej úpravu vo forme dodatku.

#### **5. Platobné podmienky**

- 5.1. Mesačný poplatok uvedený v Prílohe č. 8 tejto dohody bude fakturovaný vždy k poslednému pracovnému dňu príslušného mesiaca, v ktorom IBM poskytovala služby.
- 5.2. Splatnosť faktúry je 30 dní po jej obdržaní. Faktúra musí byť doručená na adresu: Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky, Nová ulica 13, 975 04 Banská Bystrica. IBM vyvinie maximálne úsilie aby faktúra bola doručená objednávateľovi do 4 pracovných dní od jej vystavenia. Pri nesplnení tejto podmienky sa IBM zaväzuje posunúť uplatnenie úrokov z omeškania o počet dní, o ktorý sa IBM omeškalo s doručením faktúry.
- 5.3. DPH bude fakturovaná v zmysle platných predpisov aktuálnych v čase vystavenia zúčtovacej faktúry.
- 5.4. Adresu pre doručenie faktúr môže objednávateľ zmeniť jednostranne na základe písomného oznámenia doručeného IBM.
- 5.5. Iné novozavedené platby, vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov, majúci vplyv na zmenu celkovej ceny predmetu Rámcovej dohody (zmena colných sadzieb a pod.), ktoré budú zavedené v čase medzi podpisom Rámcovej dohody a plnením, budú po predložení podkladov po vzájomnej písomnej dohode zmluvných strán zahrnuté do faktúry.
- 5.6. V prípade ak faktúra nie je vystavená v zmysle tejto Rámcovej dohody alebo neobsahuje predpísané náležitosti zodpovedajúce právnym predpisom, má objednávateľ právo vrátiť faktúru do termínu splatnosti IBM na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva platiť pôvodná lehota splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť dňom doručenia opravenej faktúry objednávateľovi

#### **6. Záverečné ustanovenia**

- 6.1. Rámcová dohoda je uzavretá na dobu dvanástich mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti podľa ods. 6.6 tohto článku dohody. Dohodnuté 12-mesačné zmluvné obdobie môžu zmluvné strany predĺžiť počas platnosti dohody na ďalšie obdobie na základe písomného dodatku podpísaného oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán
- 6.2. Zmluvné strany sa dohodli, že ktorákoľvek zo zmluvných strán môže vypovedať Rámcovú dohodu v 3 mesačnej výpovednej lehote, alebo ju ukončiť dohodou alebo odstúpením od Rámcovej dohody v prípade podstatného porušenia dohody. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane. Jednotlivé ustanovenia o ukončení zmluvných vzťahov uvedených v prílohách zostávajú nadradené tejto právnej úprave.

6.3. Za porušenie Rámcovej dohody podstatným spôsobom sa považuje najmä:

- ak IBM opakovane omešká dohodnutú dobu zahájenia riešenia nahláseného problému podľa bodu 1.2.3 Prílohy č. 1 a/alebo opakovane omešká dohodnutú dobu dodania dočasného riešenia softvérového problému podľa bodu 3.1 Prílohy č. 1,
- ak je objednávateľ v omeškaní s akýmkoľvek peňažným záväzkom podľa tejto Rámcovej dohody, resp. ak objednávateľ neposkytne IBM súčinnosť nevyhnutnú na splnenie jej zmluvných povinností, napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu IBM.

6.4. Ukončením Rámcovej dohody zaniká táto Rámcová dohoda vrátane všetkých jej príloh.

6.5. Táto zmluva je zároveň písomným potvrdením o ústnej dohode s rovnakým predmetom a zmluvnými podmienkami ako sú dohodnuté v tejto zmluve na obdobie od 1.5.2011 do nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

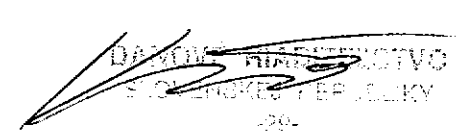
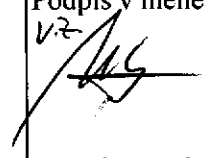
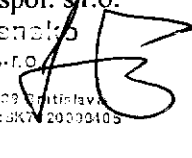
6.6. Táto Rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po jej podpísaní obidvomi zmluvnými stranami.

6.7. Zmluvné vzťahy neupravené touto Rámcovou dohodou a jej Prílohami sa podporne riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a predpismi s ním súvisiacimi.

6.8. Meniť alebo doplňovať túto Rámcovú dohodu je možné formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán pokiaľ Rámcová dohoda neustanovuje inak.

6.9. Zmluvné strany po prečítaní Rámcovej dohody prehlasujú, že súhlasia s jej obsahom, že táto bola spísaná na základe pravdivých údajov, z ich slobodnej vôle a nebola dohodnutá v tiesni ani za iných jednostranne nevýhodných podmienok. Tieto skutočnosti potvrdzujú vlastnoručným podpisom.

6.10. Táto Rámcová dohoda je vyhotovená v 4 vyhotoveniach, pričom každá zmluvná strana obdrží po 2 vyhotovenia.

|   |   |
|---|---|
| Podpis v mene objednávateľa<br><br>DARUJE PRAVÉ POUŽITIE<br>SLOVENSKEJ REPUBLIKY<br>-20- | Podpis v mene IBM Slovensko, spol. s r.o.<br>VZ<br><br>IBM Slovensko<br>Slovensko<br>s r.o.<br>Apple II<br>Mlínské Nivy 40, 021 02, Bratislava<br>DIČ: 202030037, IČ: SK7 20099405<br>-20-<br> |
| Autorizovaný podpis   | Autorizovaný podpis   |
| Meno (strojom, alebo paličkovým písmom)<br>Ing. Igor Krušič   | Meno (strojom, alebo paličkovým písmom)<br>Mr. Martin Murgalec<br>Mr. František Vlevaraj  |
| Funkcia<br>dočasne poverený výkonnou funkciou gen. riaditeľa  | Funkcia<br>Country CBS Leader<br>Sales Execution Advisor  |
| Dátum<br>5.5. 2011  | Dátum<br>12.5. 2011   |
| Miesto<br>Banňa Bystriča  | Miesto<br>Bratislava  |



## Príloha č. 1

# Zmluva o poskytovaní softvérovej podpory na pracovisku objednávateľa

(On site Support)

## Zoznam služieb

|   |  |
|---|--|
| Špecifikované miesto objednávateľa:       | <b>Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky</b><br>Nová ulica 13<br>975 04 Banská Bystrica |
| Číslo objednávateľa na zasielanie faktúr: | 273400   |
| Adresa pre zasielanie faktúr:             | <b>Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky</b><br>Nová ulica 13<br>975 04 Banská Bystrica |
| Spôsobilé softvérové produkty             | Operačný systém IBM AIX<br>IBM WebSphere Application Server<br>IBM WebSphere Portal Server |

### 1. Prémiová SW podpora pre spôsobilé softvérové produkty

#### 1.1. Časové pokrytie služieb

Servisná doba: nepretržitá prevádzka

#### 1.2. Poskytované služby

##### 1.2.1. Riešenie softvérových problémov

IBM poskytne Objednávateľovi službu riešenia nahlásených kritických softvérových problémov so spôsobilým softvérovým produktom.

Ďalšie podmienky poskytovania služby Riešenie softvérových problémov sú špecifikované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy v odseku č. 3.1.



### **1.2.2. Plánovaná podpora spôsobilých softvérových produktov**

IBM poskytne Objednávateľovi službu plánovanej podpory spôsobilých softvérových produktov. Tieto služby bude IBM vykonávať podľa v termíne a s obsahom podľa vzájomnej dohody oboch zmluvných strán.

Podmienky poskytovania služby Plánovanej podpory sú špecifikované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy v odseku č. 3.2 .

Služby Riešenie softvérových problémov podľa bodu 1.2.1 a Plánovaná podpora spôsobilých softvérových produktov podľa bodu 1.2.2 sa budú poskytovať v maximálnom časovom rozsahu 8 človekodní ročne. Služby nad tento časový rámec bude IBM fakturovať osobitne s hodinovou sadzbou uvedenou v bode 2.2 tejto Prílohy. Ak nie je dohodnuté inak, služby plánovanej podpory sa vykonávajú v minimálne 8-hodinových blokoch. Nevyčerpané hodiny je možné prenášať do ďalšieho mesiaca v rámci jedného polroka.

### **1.2.3. Pohotovosť na zahájenie riešenia nahláseného problému**

IBM poskytne Objednávateľovi službu Pohotovosti na zahájenie riešenia problémov s najvyššou závažnosťou do 2 hodín od nahlásenia incidentu spôsobilých softvérových produktov. Bližšia špecifikácia tejto služby je uvedená v Prílohe č. 2, v odseku č. 3.3

### **1.2.4. Poskytnutie nominovaného špecialistu**

IBM poskytne Objednávateľovi nominovaného technického špecialistu, ktorý bude prioritne riešiť nahlásené problémy, plánované i operatívne úlohy podľa tejto Zmluvy. V prípade nedostupnosti nominovaného špecialistu poskytne IBM náhradného technického špecialistu.

Cieľom je poskytnutie služieb v maximálnej kvalite a v minimálnom nutnom čase so zreteľom na prostredie a špecifiká prevádzky Objednávateľa. Objednávateľ oboznámi nominovaného technického špecialistu IBM so všetkými dôležitými informáciami pre efektívny výkon služieb podpory, najmä s

- prevádzkovými podmienkami (platné predpisy a nariadenia)
- prostredím IT (fyzický a logický model prostredia)
- aplikáciami, ich fyzickými a logickými väzbami na ostatné komponenty IT
- požadovanou dostupnosťou aplikácii
- časovým harmonogramom rutinných spracovaní
- prioritnými časmi na technickú údržbu
- rizikovými oblasťami prevádzky

Nominovaný špecialista IBM tieto informácie môže tieto informácie zdokumentovať v súlade s oprávneniami Objednávateľa a na ich základe bude poskytovať účinnú a efektívnu podporu prevádzky Objednávateľa.

## **1.3. Miesto výkonu služby**



Miestom výkonu služby Riešenie softvérových problémov je pracovisko DR SR:

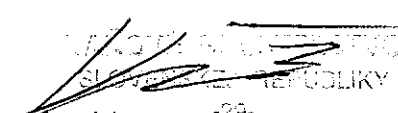
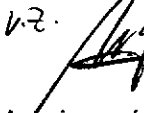
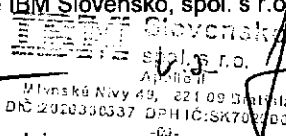
Banská Bystrica, Nová ulica 13  
Bratislava, Ševčenkova 32

Predpokladom poskytovania služby z uvedeného pracoviska Objednávateľa v Bratislave je vytvorené diaľkové spojenie datovou sieťou DR SR na všetky podporované servery, na ktorých sú prevádzkované spôsobilé softvérové produkty.

## 2. Cena a platobné podmienky

2.1 Celková cena za poskytované služby Poskytovaní softvérovej podpory na pracovisku objednávateľa je 73.633,20 EUR bez DPH

2.2 Cena za výkon služieb nad časový rámec služieb špecifikovaný v článku 1 tejto Prílohy je 130 (slovom stotridsať EUR) EUR bez DPH za hodinu výkonu služieb v pracovnom čase (8:00 – 17:00) a bude fakturovaná osobitne, ihneď po výkone týchto služieb. Cena za hodinu výkonu služieb mimo pracovné času je 195 (slovom stodevät'desiat EUR) EUR bez DPH.

|   |  |
|---|--|
| Podpis v mene objednávateľa<br><br>Autorizovaný podpis | Podpis v mene IBM Slovensko, spol. s r.o.<br>v.z. <br><br>Autorizovaný podpis |
| Meno (strojom, alebo paličkovým písmom)<br>Ing. Igor Krnáč  | Meno (strojom, alebo paličkovým písmom)<br>Ing. Martin Murgač<br>Ing. František Levavský   |
| Funkcia<br>dočasne poverený výkonou funkciou gen. riaditeľa   | Funkcia<br>Country CBS Leader<br>Sales Execution Advisor   |
| Dátum<br>1-5-2011   | Dátum<br>12-5-2011   |
| Miesto<br>Banská Bystrica   | Miesto<br>Bratislava   |



## **Podmienky poskytovania softvérovej podpory na pracovisku objednávateľa (On site Software Support)**

IBM poskytne softvérovú podporu na pracovisku Objednávateľovi, ktorý je uvedený na podpisovej strane dohody pre softvérovú podporu na pracovisku Objednávateľa (On site Software Support) (ďalej len dohoda).

Softvérova podpora na pracovisku objednávateľa sa vzťahuje na SW produkty a platformy pre ktoré má objednávateľ uzatvorenú platnú dohodu (Support/Comfort Line, SW Maintenance, Passport Advantage., základná ročná softvérová podpora pre produkty tretích strán).

### **1. Definície**

**Kritický problém** znamená problém v produkčnom prostredí Objednávateľa, pre ktorý Objednávateľ nemá žiadne známe dočasné riešenie a v dôsledku ktorého je obchodná činnosť Objednávateľa vážnym spôsobom narušená.

**Pracovná doba** je doba od 08:00 do 17:00 miestneho času, od pondelka do piatku (s výnimkou dní voľna a/alebo pracovného pokoja alebo oficiálne uvedených štátnych sviatkov).

**Mimopracovná doba** je doba (hodiny) mimo pracovnej doby.

**Nepretržitá prevádzka** (non-stop) znamená 24 hodín denne, sedem dní v týždni (vrátane dní voľna a/alebo pracovného pokoja alebo oficiálne uvedených štátnych sviatkov).

**Primárny technický kontakt** je osoba poverená objednávateľom, ktorej môže IBM priamo zasielať všeobecné technické informácie týkajúce sa softvérových produktov objednávateľa a má oprávnenie vystaviť objednávku a podpisovať záznam o vecnom a časovom rozsahu poskytnutých služieb (preberací protokol).

**Špecifikované miesto** je miesto/pracovisko objednávateľa, kde budú služby poskytované.

**Spôsobilé produkty, spôsobilé softvérové produkty** sú softvérové produkty, ktoré sú uvedené v Zozname služieb v Prílohách č. 1 a 3 tejto dohody

**Dočasné riešenie** problému so spôsobilým softvérovým produktom je riešenie, ktoré obnoví prevádzku spôsobilého softvérového produktu s prípadnými obmedzeniami dočasného charakteru.

### **2. Predmet softvérovej podpory na pracovisku**

Predmetom softvérovej podpory na pracovisku objednávateľa je zabezpečenie maximálnej dostupnosti prevádzkovaných spôsobilých softvérových produktov prostredníctvom softvérových servisných špecialistov

- **Riešenie softvérových problémov na špecifikovanom mieste objednávateľa**
- **Plánovaná podpora**
- **Pohotovosť na zahájenie riešenia nahláseného problému**
- **Poskytnutie nominovaného špecialistu**

### 3. Povinnosti IBM

#### 3.1 Riešenie softvérových problémov na pracovisku objednávateľa

Ak je vylúčená diaľková podpora, IBM začne riešiť kritický problém v produkčnom prostredí Objednávateľa so spôsobilým produktom na pracovisku objednávateľa na základe písomnej požiadavky na riešenie problému zo strany objednávateľa a popisu softvérového problému. Po zaregistrovaní požiadavky technický špecialista IBM bude riešiť softvérový problém týkajúci sa spôsobilých produktov na špecifikovanom mieste u objednávateľa.

Prítomnosť špecialistu IBM na pracovisku objednávateľa môže viesť k vyriešeniu problému, alebo nájdeniu dočasného riešenia, ktoré umožní prevádzku spôsobilého produktu s prípadnými obmedzeniami, alebo k definícii a stanoveniu ďalších krokov a aktivít, ktoré sú potrebné pre vyriešenie problému. Softvérový špecialista IBM bude

- Asistovať pri identifikácii zdroja problému a jeho riešenia,
- Prezerat' znalostné databázy výrobcu spôsobilého produktu (ak výrobca produktu poskytuje takýto prístup na báze základnej ročnej softvérovej podpory na produkt), či neobsahujú záznam o obdobných problémoch a prípadných fixoch,
- Pripravovať dokumentáciu k problému (výpisy pamäte, výpisy log súborov), ak je to potrebné,
- Zabezpečovať komunikáciu medzi objednávateľom a podpornými strediskami (vývojové centrá, za predpokladu, že pre spôsobilý produkt má objednávateľ platnú základnú dohodu o podpore. V prípade, že objednávateľ takúto dohodu nemá, IBM poskytne podporu na základe najlepšieho snaženia bez kontaktu podporných stredísk, čo môže viesť k predĺženiu riešenia.
- Na mesačnej báze vyhotovovať prehľad o stave nahlásených problémov,
- Aplikovať fixy, ktoré by mohli viesť k vyriešeniu problému, pokiaľ sú tieto k dispozícii,
- Reinštalovať spôsobilý produkt zo záložnej kópie v prípade havárie, ak je záložná kópia k dispozícii
- Asistovať pri riešení problémov s výkonnosťou spôsobilého produktu,
- Dostaví sa na špecifikované miesto objednávateľa v termíne stanovenom v Zozname služieb
- Zasielať písomné stanovisko (elektronickou poštou alebo faxom) primárnemu technickému kontaktu na strane objednávateľa ako reakciu na každý nahlásený problém a to v rámci pracovných dní pondelok až piatok najneskôr do 24 hodín po jeho vyžiadaní objednávateľom, ináč v najbližší pracovný deň.

#### 3.2 Plánovaná podpora spôsobilých softvérových produktov

IBM softvérový špecialista sa dostaví na špecifikované miesto objednávateľa vo vzájomne dohodnutých termínoch a bude vykonávať nasledovné činnosti v rozsahu dohodnutom v dohode, článok II. Zoznam služieb

- Kontrolu chybových záznamov (logov) a návrh opatrení na odstránenie chýb,
- Sprostredkovanie prenosu vedomostí o administrácii spôsobilých produktov obslužnému personálu objednávateľa formou informácií o postupoch pri zmenách konfigurácie,
- Asistenciu a konzultáciu pri zabezpečení bezporuchovej prevádzky spôsobilých produktov,
- Konzultácie týkajúce sa otázok zo strany objednávateľa (otázky inštalácie, používania a konfigurácie spôsobilých produktov, dokumentácie, problému s kódom, posúdenie diagnostických informácií),
- Identifikáciu kompatibility spôsobilých produktov s inými softvérovými produktmi.
- Ostatné služby podpory špecifikované vzájomnou dohodou Objednávateľa zamerané
  - stabilizáciu prevádzky
  - maximalizáciu dostupnosti systémov
  - ladenie výkonnosti systémov (výkon týchto služieb je podmienený platnou službou Enhanced Technical Support)

- o konzultácie týkajúce sa vývoja a koncepcie rozvoja prostredia Objednávateľa

### 3.3 Pohotovosť na zahájenie riešenia nahláseného problému

Zmyslom poskytovania tejto služby pre Objednávateľa je zabezpečenie dostupnosti softvérového servisného špecialistu IBM na požiadanie Objednávateľa v dohodnutom časovom pokrytí uvedenom v Prílohe č. 1 tejto dohody.

V čase aktívneho režimu Servisnej pohotovosti zabezpečí IBM dostupnosť softvérového špecialistu nepretržite, so zahájením servisnej činnosti do zmluvne dohodnutého času podľa článku III tejto dohody. Služba „Pohotovosť na riešenie nahlásených softvérových problémov Objednávateľa“ je nutným predpokladom pre včasné poskytnutie služby Riešenie softvérových problémov.

## 4. Povinnosti objednávateľa

- 4.1 Poskytnúť spoločnosti IBM všetky súvisiace a dostupné diagnostické údaje, potrebné informácie pre riešenie a analýzu problému a zabezpečiť adekvátne pracovné podmienky, vrátane miestnosti, techniky a prístupu k systému pre vykonanie lokálnej podpory, o ktoré IBM požiada,
- 4.2 Vymenovať najviac troch technicky spôsobilých zástupcov (primárny technický kontakt) pre účely tejto služby do 3 pracovných dní odo dňa podpísania tejto dohody. Primárny technický kontakt objednávateľa musí mať potrebné technické znalosti o prostredí objednávateľa, aby sa umožnila efektívna komunikácia s pracovníkom IBM pri riešení problému,
- 4.3 Každý problém nahlásiť na centrálné dispečerské pracovisko IBM vo forme, v akej to IBM požaduje.
- 4.4 Pri riešení problémov a konfiguračných zmenách postupovať v súlade s doporučeniami IBM,
- 4.5 V prípade potreby poskytnúť zodpovednému pracovníkovi prístup do systému s právomocami správcu systému,
- 4.6 Zaisťiť, aby všetky prístupové kódy poskytnuté objednávateľovi spoločnosťou IBM používali len jeho autorizovaní zamestnanci,
- 4.7 Vytvoriť a prevádzkovať diaľkové zabezpečené dátové pripojenie umožňujúce vzdialený prístup ku všetkým potrebným technickým prostriedkom a zariadeniam potrebným pre diagnostiku a riešenie problému.
- 4.8 Poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť pri riešení problému.
- 4.9 Uhrádzať všetky komunikačné poplatky súvisiace s prístupom na túto službu pokiaľ IBM neurčí inak,
- 4.10 Nie byť zodpovedný za identifikáciu a interpretáciu zákonov, nariadení a predpisov, ktoré sa vzťahujú na objednávateľovu spoločnosť a technické prostredie. Objednávateľ je zodpovedný za každých okolností za zálohovanie, obnovu a bezpečnosť údajov a za to, že jeho prostredie vyhovuje spomínaným zákonom, nariadeniam a predpisom,
- 4.11 Nepreviesť túto dohodu, alebo práva objednávateľa z nej vyplývajúce na iný subjekt, alebo postúpiť jeho záväzky bez písomného súhlasu zo strany IBM,
- 4.12 Používať informácie získané na základe tejto služby len na podporu požiadaviek spracovania informácií v rámci organizácie objednávateľa,
- 4.13 Zaisťiť príslušné licencie pre všetky softvérové produkty objednávateľa, pre ktoré požaduje túto službu.
- 4.14 Zaisťiť testovacie prostredie identické s produkčným prostredím pre účely testovania dodaného dočasného riešenia kritického problému.

## 5. Predpoklady

Táto dohoda predpokladá platnosť aspon jednej z nasledujúcich zmlúv:

Ak je v dohode ako spôsobilý SW produkt špecifikovaný operačný systém OS/400 alebo AIX predpokladom je:

- SUPPLEMENT TO IBM CUSTOMER AGREEMENT OFFSHORE - ICA PROGRAMS

- IBM Technical Support services - Service Suite - údržba softvéru pre operačné systémy iSeries a/alebo AIX IBM Software Maintenance pre iSeries
- IBM Software Maintenance pre AIX Operating Systems a/alebo OS/400 Operating Systems

Pre produkty IBM middleware:

- IBM International Passport Advantage Agreement

Pre produkty iného pôvodu než IBM

- Standardná ročná softvérová podpora pre produkty iného pôvodu než IBM

Ak ktorákoľvek z vyššie uvedených zmlúv ukončí svoju platnosť, v tom prípade bude IBM pokračovať v plnení predmetu dohody len do úrovne, kým nebude potrebné použiť znalosti podporných a vývojových centier pre spôsobilý produkt.

## 6. Cena a platobné podmienky

- 6.1 Cena a platobné podmienky sú špecifikované v Zozname služieb, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou tejto dohody.

## 7. Ostatné podmienky

- 7.1 Ak IBM ukončí preventívnu prehliadku, odstráni poruchu, alebo docieli žiadaný stav súvisiaci so spôsobilými SW produktami, po otestovaní (ak je to aplikovateľné) a prevzatí riešenia primárnym technickým kontaktom objednávateľa, prítomní zodpovední pracovníci oboch zmluvných strán vytvoria a podpíšu záznam o časovom rozsahu poskytnutých služieb (akceptačný protokol).
- 7.2 Dočasné riešenie softvérového problému sa považuje za dodané okamihom jeho implementácie Dodávateľom v testovacom prostredí Objednávateľa. Za implementáciu dočasného riešenia do produkčného prostredia zodpovedá Dodávateľ, IBM poskytne pri implementácii do produkčného prostredia asistenčné služby podľa požiadavky Objednávateľa z apredpokladu zachovania podmienok uvedených v časovej špecifikácii služieb uvedených v Prílohe č.1.

## 8. Požadované oprávnenia a indemnita (odškodnenie)

- 8.1 Objednávateľ zodpovedá za bezodkladné zaistenie a poskytnutie IBM akýchkoľvek nevyhnutných oprávnení, ktoré IBM potrebuje pre prístup, používanie alebo úpravu softvéru, hardvéru, firmvéru a iných produktov používaných objednávateľom, pre ktoré IBM poskytuje služby na základe tejto dohody.
- 8.2 Nevyhnutné oprávnenia znamenajú akékoľvek práva alebo súhlasy, ktoré potrebuje IBM alebo jej subdodávateľa za účelom získania práva alebo licencií pre prístup, používanie alebo úpravu (vrátane vytvoreného odvodeného diela) k softvéru, hardvéru, firmvéru a iným produktom objednávateľa alebo tretej strany, bez toho aby tým boli porušené vlastnícke alebo iné práva (vrátane práv k patentom a copyrightom) IBM alebo vlastníkov takých produktov.
- 8.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že bude IBM hájiť proti prípadným finančným a iným nárokom, ktoré budú proti IBM vznesené v súvislosti s porušením práv tretích strán (vrátane práv k patentom a copyrightom), ku ktorým dôjde z dôvodov nezabezpečenia nevyhnutných oprávnení objednávateľom pre IBM.
- 8.4 IBM bude zbavená povinnosti splniť svoje záväzky, ktoré môžu byť dotknuté tým, že objednávateľ nezabezpečil IBM bezodkladne akékoľvek nevyhnutné oprávnenia.

## 9. Záverečné ustanovenia

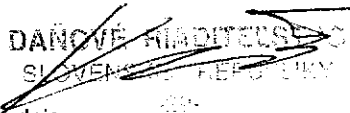
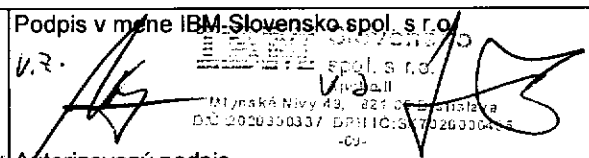
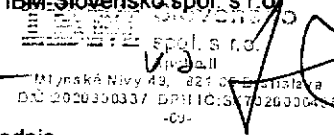
- 9.1 Táto dohoda, nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po jej zverejnení podľa osobitného predpisu. IBM zároveň udeľuje súhlas so

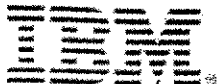
zverejnením všetkých svojich identifikačných údajov ako aj podpisu osoby oprávnenej za IBM konať.

9.2 Meniť alebo dopĺňať obsah tejto dohody je možné formou písomných dodatkov postupne číslovaných podľa poradia ich prijatia, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

9.3 Zmluvné strany po prečítaní tejto dohody prehlasujú, že súhlasia s jej obsahom, že táto bola spísaná na základe pravdivých údajov a slobodnej vôle oboch zmluvných strán. Tieto skutočnosti potvrdzujú vlastnoručným podpisom.

9.4 Táto Dohoda je vyhotovená v 4 vyhotoveniach, pričom každá zmluvná strana obdrží po 2 vyhotovenia.

|  |  |
|--|--|
| Podpis v mene objednávateľa<br><br> | Podpis v mene IBM Slovensko spol. s r.o.<br>U.Ž. <br> |
| Autorizovaný podpis  | Autorizovaný podpis  |
| Meno (strojom, alebo paličkovým písmom)<br>Ing. Igor Krnáč   | Meno (strojom, alebo paličkovým písmom)<br>Mgr. Martin Murgáč<br>Mgr. Ľuboslav Vezvoldy  |
| Funkcia<br>dočasne povetný výkonou funkcie gen. riaditeľa  | Funkcia Country CBS Leader<br>Sales Execution Advisor  |
| Dátum<br>7. 5. 2011  | Dátum<br>7. 5. 2011  |
| Miesto<br>Baucká Bystrica  | Miesto<br>Bratislava   |



IBM Slovensko, spol. s r.o.  
Apollo II  
Mlynské nivy 49  
821 09 Bratislava  
IČO: 31337147  
DIČ: 2020300337  
IČ DPH: SK2020300337

## Zmluva o poskytovaní služieb IBM

---

Táto Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“) je platná od 01/05/2011,

**MEDZI:** DANOVE RIADITELSTVO SR  
NOVA 13  
975 04 BANSKA BYSTRICA  
SLOVAK REPUBLIC

Číslo zákazníka: 00273400

**A:** IBM Slovensko, spol. s r.o.  
Apollo II  
Mlynské nivy 49  
821 09 Bratislava  
IČO: 31337147  
DIČ: 2020300337  
IČ DPH: SK2020300337  
Zapísaná v obchodnom registri Okresný súd  
Bratislava I., Odd. Sro, vložka č. 3897/B

### 1. Informácie o zmluve

|                             |            |                       |             |
|-----------------------------|------------|-----------------------|-------------|
| Číslo zmluvy:               | A05719     | Dátum vypracovania:   | 06/04/2011  |
| Začiatok servisnej zmluvy:  | 01/05/2011 | Dĺžka trvania zmluvy: | 12 mesiacov |
| Ukončenie servisnej zmluvy: | 30/04/2012 |                       |             |

### 2. Informácie o platobných podmienkach

Servisný poplatok bez DPH: Od 01/05/2011 do 30/04/2012 EUR 107.836,76

Fakturované na mesačnej báze.

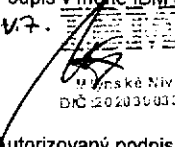
Horeuvedený platobný rozpis uvádza očakávané ceny vyplývajúce zo zmluvy. Presné ceny fakturované IBM sa môžu odlišovať od horeuvedených cien ako napr. v prípade úpravy alebo zmeny stroja (upgrade), zmeny druhu služby alebo dátumu inštalácie. Stroje nainštalované po vstupe zmluvy do platnosti budú fakturované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

### 3. Závazná dohoda

Podpísaním si objednávate služby pre stroje uvedené v pripojenom zozname strojov, na základe tohoto zoznamu služieb IBM a Podmienok poskytovania služieb IBM Service Suite spolu s event. existujúcimi doplnkovými podmienkami uvedenými v tejto zmluve. Sériové čísla strojov možno nebudú k dispozícii v čase podpísania tejto zmluvy a budú potvrdené odovzdávacím (akceptačným) protokolom o inštalácii.

Zmluva o poskytovaní služieb IBM (pokračovanie)

Týmto uznávate, že ste obdržali a čítali všetky horeuvedené zmluvné podmienky patriace k tejto zmluve. Tie spolu s touto zmluvou tvoria úplný a výlučný predmet zmluvy, teda úplnú 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 zmluvy.

|   |  |
|---|--|
| <p>Podpis v mene zákazníka</p> <p style="text-align: center;"><b>DAŇOVÉ RIADITELSTVO<br/>SLOVENSKEJ REPUBLIKY</b></p> <p>Autorizovaný podpis -29-</p> | <p>Podpis v mene IBM Slovensko spol. s r.o.</p> <p><i>V7.</i>  Slovensko spol. s r.o.<br/>         Bratislava<br/>         Mlynské Nivy 49, 821 08 Bratislava<br/>         DIČ: 2020350337 IČ: SK7029003405<br/>         -09-</p> <p><i>AB</i></p> <p>Autorizovaný podpis</p> |
| <p>Meno (strojom alebo paličkovým písmom)</p> <p><i>Ing. Igor Krnáč</i></p>   | <p>Meno (strojom alebo paličkovým písmom)</p> <p><i>Mgr. Martin Murgáč</i><br/><i>Mgr. František Levárdy</i></p>   |
| <p>Funkcia</p> <p><i>dočasne poverený výkonnou funkciou gen. riaditeľa</i></p>  | <p>Funkcia</p> <p><i>Country GBS leader</i><br/><i>Sales Execution Adviser</i></p>   |
| <p>Dátum, Miesto</p> <p><i>1.5.2011</i><br/><i>Banská Bystrica</i></p>  | <p>Dátum, Miesto</p> <p><i>12.5.2011, Bratislava</i></p>   |

## Enhanced Technical Support - Account Advocate Service CLR3 AAS

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Dátum začiatku<br>služby | Dátum<br>ukončenia<br>služby | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP <sup>1)</sup> |
|--|--------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------|
| ACCOUNT ADVOCATE Support<br>1 AIX and AIX SP Support Group | 01/05/2011               | 30/04/2012                   | 1.847,06                 | M                |
| 1 Account Advocate Base Price                              | 01/05/2011               | 30/04/2012                   | 270,32                   | M                |

1) Typ platby : M : mesačná cena



## Enhanced Technical Support Service AIX CLR3 AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s instal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis   | Informácie o HW         |                  | Datum začatia<br>servisu | Datum<br>ukončenia<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP 1) |
|---|-------------------------|------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------|
|   | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |                          |                               |                          |       |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX/SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br><br>Additional Machine | 7038 6M2                | 655CA0E          | 01/05/2011               | 30/04/2012                    | 48,23                    | M     |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX/SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br><br>Additional Machine | 7038 6M2                | 655C9FE          | 01/05/2011               | 30/04/2012                    | 48,23                    | M     |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX/SP SW Support<br>Focal Machine<br><br>pSeries Processor Group H5      | 9119 595                | 839E04A          | 01/05/2011               | 30/04/2012                    | 548,04                   | M     |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX/SP SW Support<br>Additional Machine<br><br>pSeries Processor Group H5 | 9119 595                | 839E05A          | 01/05/2011               | 30/04/2012                    | 109,61                   | M     |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX/SP SW Support<br>Additional Machine<br><br>pSeries Processor Group D5 | 7028 6E4                | 654B22E          | 01/05/2011               | 30/04/2012                    | 27,40                    | M     |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX/SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br><br>Additional Machine | 9117 570                | 659E03A          | 01/05/2011               | 30/04/2012                    | 48,23                    | M     |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX/SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br><br>Additional Machine | 7038 6M2                | 653D38F          | 01/05/2011               | 30/04/2012                    | 48,23                    | M     |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX/SP SW Support<br>Additional Machine<br><br>pSeries Processor Group D5 | 7028 6E4                | 653D3BF          | 01/05/2011               | 30/04/2012                    | 27,40                    | M     |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX/SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br><br>Additional Machine | 7038 6M2                | 652C9CA          | 01/05/2011               | 30/04/2012                    | 48,23                    | M     |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX/SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5                           | 7038 6M2                | 652970A          | 01/05/2011               | 30/04/2012                    | 48,23                    | M     |

| Popis   | Informácie o HW         |                  | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP <sup>1)</sup> |
|---|-------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------|------------------|
|   | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |  |                  |                          |                  |
| Additional Machine<br>AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX/SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br>Additional Machine | 7038 6M2                | 652F98A          | 01/05/2011                             | 30/04/2012       | 48,23                    | M                |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Enhanced Technical Support Disk and Tape CLR3 DIS

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP <sup>1)</sup> |
|-------|--|------------------|--------------------------|------------------|
|       |  |                  |                          |                  |
|       | 01/05/2011                             | 30/04/2012       | 418,18                   | M                |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for IBM PowerVM Standard Edition SWMA PVM STD

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis   | Informácie o HW         |                  | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP <sup>1)</sup> |
|---|-------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------|------------------|
|   | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |  |                  |                          |                  |
| IBM PowerVM Standard Edition<br>26 Processor(s) to be charged | 9119 595                | 839E04A          | 01/05/2011                             | 30/04/2012       | 153,67                   | M                |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for IBM PowerVM Standard Edition SWMA PVM STD

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis   | Informácie o HW         |                  | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP <sup>1)</sup> |
|---|-------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------|------------------|
|   | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |  |                  |                          |                  |
| IBM PowerVM Standard Edition<br>26 Processor(s) to be charged | 9119 595                | 839E05A          | 01/05/2011                             | 30/04/2012       | 153,67                   | M                |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Informácie o HW         |                  | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP <sup>1)</sup> |
|--|-------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------|------------------|
|  | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |  |                  |                          |                  |
| AIX Software Maintenance<br>pSeries Processor Group F5<br>4 Processor(s) to be charged<br><br>English Language<br>CD-ROM | 7038 6M2                | 652F98A          | 01/05/2011                             | 30/04/2012       | 155,90                   | M                |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Informácie o HW         |                  | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP <sup>1)</sup> |
|--|-------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------|------------------|
|  | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |  |                  |                          |                  |
| AIX Software Maintenance<br>pSeries Processor Group F5<br>4 Processor(s) to be charged<br><br>English Language<br>CD-ROM | 7038 6M2                | 655C9FE          | 01/05/2011                             | 30/04/2012       | 155,90                   | M                |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Informácie o HW         |                  | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP <sup>1)</sup> |
|--|-------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------|------------------|
|  | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |  |                  |                          |                  |
| AIX Software Maintenance<br>pSeries Processor Group D5<br>1 Processor(s) to be charged<br><br>English Language<br>CD-ROM | 7028 6E4                | 654B22E          | 01/05/2011                             | 30/04/2012       | 16,09                    | M                |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Informácie o HW         |                  | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP <sup>1)</sup> |
|--|-------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------|------------------|
|  | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |  |                  |                          |                  |
| AIX Software Maintenance<br>pSeries Processor Group F5<br>4 Processor(s) to be charged<br><br>English Language<br>CD-ROM | 7038 6M2                | 655CA0E          | 01/05/2011                             | 30/04/2012       | 155,90                   | M                |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis   | Informácie o HW         |                  | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP 1) |
|---|-------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------|-------|
|   | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |  |                  |                          |       |
| AIX Software Maintenance<br>pSeries Processor Group H5<br>34 Processor(s) to be charged<br><br>English Language<br>CD-ROM | 9119 595                | 839E04A          | 23/08/2011                             | 30/04/2012       | 1.920,46                 | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis   | Informácie o HW         |                  | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP 1) |
|---|-------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------|-------|
|   | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |  |                  |                          |       |
| AIX Software Maintenance<br>pSeries Processor Group H5<br>34 Processor(s) to be charged<br><br>English Language<br>CD-ROM | 9119 595                | 839E05A          | 23/08/2011                             | 30/04/2012       | 1.920,46                 | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for Virtual I/O Server SWMA VIO

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Informácie o HW         |                  | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP 1) |
|--|-------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------|-------|
|  | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |  |                  |                          |       |
| VIO Software Maintenance<br>pSeries Processor Group H5<br>8 Processor(s) to be charged | 9119 595                | 839E04A          | 01/05/2011                             | 30/04/2012       | 38,76                    | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for Virtual I/O Server SWMA VIO

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Informácie o HW         |                  | Dátum zača-<br>tiaukončenia<br>servisu | Dátum<br>servisu | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP 1) |
|--|-------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------|-------|
|  | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |  |                  |                          |       |
| VIO Software Maintenance<br>pSeries Processor Group H5<br>8 Processor(s) to be charged | 9119 595                | 839E05A          | 01/05/2011                             | 30/04/2012       | 38,76                    | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for Partition Load Manager SWMA PLM

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis   | Informácie o HW         |                  | Dátum začiatku<br>služby | Dátum<br>ukončenia<br>služby | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP 1) |
|---|-------------------------|------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|-------|
|   | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |                          |                              |                          |       |
| PLM Software Maintenance<br>pSeries Processor Group H5<br>34 Processor(s) to be charged | 9119 595                | 839E04A          | 23/08/2011               | 30/04/2012                   | 36,26                    | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for Partition Load Manager SWMA PLM

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis   | Informácie o HW         |                  | Dátum začiatku<br>služby | Dátum<br>ukončenia<br>služby | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP 1) |
|---|-------------------------|------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|-------|
|   | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |                          |                              |                          |       |
| PLM Software Maintenance<br>pSeries Processor Group H5<br>34 Processor(s) to be charged | 9119 595                | 839E05A          | 23/08/2011               | 30/04/2012                   | 36,26                    | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Informácie o HW         |                  | Dátum začiatku<br>služby | Dátum<br>ukončenia<br>služby | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP 1) |
|--|-------------------------|------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|-------|
|  | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |                          |                              |                          |       |
| pSeries Software Maintenance<br>pSeries Processor Group F5<br>6 Processor(s) to be charged<br><br>English Language<br>CD-ROM | 9117 570                | 659E03A          | 01/05/2011               | 30/04/2012                   | 324,87                   | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Informácie o HW         |                  | Dátum začiatku<br>služby | Dátum<br>ukončenia<br>služby | Cena bez<br>DPH<br>(EUR) | TP 1) |
|--|-------------------------|------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|-------|
|  | Typové číslo /<br>Model | Sériové<br>číslo |                          |                              |                          |       |
| pSeries Software Maintenance<br>pSeries Processor Group F5<br>4 Processor(s) to be charged<br><br>English Language<br>CD-ROM | 7038 6M2                | 653D38F          | 01/05/2011               | 30/04/2012                   | 216,58                   | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Informácie o HW      |               | Dátum začiatku služby | Dátum ukončenia služby | Cena bez DPH (EUR) | TP 1) |
|--|----------------------|---------------|-----------------------|------------------------|--------------------|-------|
|  | Typové číslo / Model | Sériové číslo |                       |                        |                    |       |
| pSeries Software Maintenance<br>pSeries Processor Group F5<br>4 Processor(s) to be charged<br><br>English Language<br>CD-ROM | 7038 6M2             | 652970A       | 01/05/2011            | 30/04/2012             | 216,58             | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Informácie o HW      |               | Dátum začiatku služby | Dátum ukončenia služby | Cena bez DPH (EUR) | TP 1) |
|--|----------------------|---------------|-----------------------|------------------------|--------------------|-------|
|  | Typové číslo / Model | Sériové číslo |                       |                        |                    |       |
| pSeries Software Maintenance<br>pSeries Processor Group F5<br>4 Processor(s) to be charged<br><br>English Language<br>CD-ROM | 7038 6M2             | 652C9CA       | 01/05/2011            | 30/04/2012             | 216,58             | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Informácie o HW      |               | Dátum začiatku služby | Dátum ukončenia služby | Cena bez DPH (EUR) | TP 1) |
|--|----------------------|---------------|-----------------------|------------------------|--------------------|-------|
|  | Typové číslo / Model | Sériové číslo |                       |                        |                    |       |
| pSeries Software Maintenance<br>pSeries Processor Group E5<br>1 Processor(s) to be charged<br><br>English Language<br>CD-ROM | 7028 6E4             | 653D3BF       | 01/05/2011            | 30/04/2012             | 25,23              | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Enhanced Technical Support SAN and NAS CLR3 SAN

|   |   |
|---|---|
| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00273400 | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00273400 |
|---|---|

| Popis  | Dátum začiatku služby | Dátum ukončenia služby | Cena bez DPH (EUR) | TP 1) |
|--|-----------------------|------------------------|--------------------|-------|
| SAN and NAS Support Group<br>1 SAN and NAS Support<br>SAN Price Group A 1-4 Switches | 01/05/2011            | 30/04/2012             | 418,18             | M     |

1) Typ platby : M : mesačná cena

## Informácie o zákazníkovi

## Prehľad inštalačných miest zákazníka

| Číslo zákazníka s inštal. hardvérom | Miesto inštalácie  | Číslo zákazníka na odosielanie faktúr |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|
| 00273400                            | DANOVE RIADITELSTVO SR<br>NOVA 13<br>975 04 BANSKA BYSTRICA<br>SLOVAK REPUBLIC | 00273400                              |

## Prehľad fakturačných adries zákazníka

| Číslo zákazníka na odosielanie faktúr | Adresa pre zasielanie faktúr   | Servisný poplatok za obdobie<br>od 01/05/2011 do 30/04/2012 |
|---------------------------------------|--|---|
| 00273400                              | DANOVE RIADITELSTVO SR<br>NOVA 13<br>975 04 BANSKA BYSTRICA<br>SLOVAK REPUBLIC | 107.836,76  |

## Príloha č.4

### Zoznam systémov

| POPIS           | Typ  | Model | Sériové<br>Číslo IBM |
|-----------------|------|-------|----------------------|
| eServer pSeries | 9119 | 595   | 839E04A              |
| eServer pSeries | 9119 | 595   | 839E05A              |
| eServer pSeries | 7028 | 6E4   | 653D3BF              |
| eServer pSeries | 7028 | 6E4   | 654B22E              |
| eServer pSeries | 7038 | 6M2   | 652C9CA              |
| eServer pSeries | 7038 | 6M2   | 652F98A              |
| eServer pSeries | 7038 | 6M2   | 652970A              |
| eServer pSeries | 7038 | 6M2   | 653D38F              |
| eServer pSeries | 7038 | 6M2   | 655CA0E              |
| eServer pSeries | 7038 | 6M2   | 655C9FE              |
| eServer pSeries | 9117 | 570   | 659E03A              |



# 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.

## 1.0 Všeobecné pojmy

### 1.1 Rozsah služieb

Služby poskytované na základe týchto Podmienok SSU obsahujú služby popísané v tomto dokumente vrátane služby Enhanced Technical Support (ETS) a ďalších služieb špecifikovaných 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 zákazník zaplatí doplnkový poplatok.

### 1.4 Zmluvné obdobie

Dižka trvania týchto podmienok je jeden rok počínajúc dátumom podpisu obidvoma stranami (ďalej len ako "začiatok servisnej zmluvy"). Tieto podmienky budú automaticky obnovované na ročnej báze. Zmluvná strana sa môže rozhodnúť neobnoviť služby písomným oznámením (najmenej 1 mesiac pred koncom prebiehajúceho zmluvného obdobia) druhej strane.

Poplatky pri obnove zmluvy budú prekalkulované podľa aktuálnych poplatkov za služby. Spôsob platby sa počas platnosti zmluvy nemení. Zmluvné obdobie je na základe obnovy považované za zmenené.

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 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 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 prezerat' 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 strojami 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.

Ak si zákazník po prvom zmluvnom období zvolí buď ochrannú dobu alebo platbu vopred, ktorá bude trvať rok alebo dlhšie (Ochranná doba/Predplatená doba), poplatky za pôvodné spôsobilé stroje a služby sa počas tejto doby nebudú zvyšovať. Počas Ochrannej doby/Predplatenej doby budú všetky novopridané spôsobilé stroje a služby, ako aj poplatky za zmeny v jestvujúcej konfigurácii spôsobilých strojov a služieb, stanovené podľa aktuálnych sadzieb aktuálne platného kurzového lístka. Ochrana cien sa však bude vzťahovať i na všetky novopridané stroje, ktoré boli pridané ku koncu Ochrannej doby/Predplatenej doby. Po ukončení Ochrannej doby/Predplatenej doby sa budú všetky vybrané spôsobilé stroje a služby spoplatňovať podľa aktuálne platného kurzového lístka. V prípade zníženia poplatkov dostane zákazník náhradu za sumy, ktoré budú splatné v deň, keď zníženie nadobudne účinnosť alebo po ňom.

## 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 podporovaných 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 uvedených služieb krytých týmito Podmienkami SSU minimálne po dobu jedného roka. Zákazník zaplatí vyrovnávací poplatok, ktorý sa bude rovnať:

- a) 2-ročná viazaná doba = 17% ekvivalentu nepredplateného ročného poplatku
- b) 3-ročná viazaná doba = 25% ekvivalentu nepredplateného ročného poplatku
- c) 4-ročná viazaná doba = 33% ekvivalentu nepredplateného ročného poplatku
- d) 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, 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 akýmkoľvek nárokom 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.

## 2.0 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, poskytnete 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 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 príslušajúce užívateľské meno. Od zákazníka môže byť požadované poskytnutie pracovnej stanice, na ktorej bude nainštalovaný Program a prepojený s IBM spôsobilým strojom.

## 3.0 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) poskytnete informácie o prístupe k databázam;

(b) poskytnete 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) poskytnete 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.

## 4.0 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 zaíňa nasledovne:

(a) možnosť prístupu k:

- (i) PTF - (Program Temporary Fix) a požadovať elektronické alebo fyzické dodanie a
- (ii) 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).

## 5.0 Údržba strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu)

IBM poskytne službu "Údržba strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu)" tak ako to je popísané v týchto Podmienkach SSU, pre tie spôsobilé stroje (ktoré nie sú IBM pôvodu) špecifikované v zozname.

Predtým ako začne IBM poskytovať Údržbu strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu), spôsobilé stroje (ktoré nie sú IBM pôvodu) musia byť v dobrej prevádzkovej spôsobilosti. IBM môže vykonať prehliadku pred akceptovaním údržby stroja (ktorý nie je IBM pôvodu). Ak je stroj v neakceptovateľnej kondícii, zákazník ho bude musieť oživiť k prevádzkovej spôsobilosti alebo to môže urobiť aj IBM za extra poplatok.

IBM bude poskytovať preventívnu údržbu strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu) pre udržanie funkčnej prevádzky v súlade so špecifikáciami, ktoré IBM pozná.

Oprava spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu) podlieha dostupnosti opravovaných častí. IBM môže vyradiť spôsobilý stroj z opravy spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu), ak nespĺňa také kritériá.

IBM neakceptuje pred opravou poškodený, pozmenený alebo zničený spôsobilý stroj (ktorý nie je IBM pôvodu).

IBM príprava pre vykonávanie služieb popísaná v týchto Podmienkach SSU môže obsahovať aj prácu externých poskytovateľov.

Výnimky

Tento servis nepokrýva:

- (a) inštaláciu a inžiniersku/technickú výmenu spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu), pokiaľ nie je určené inak;
- (b) servis chýb súvisiacich s dátami, IBM urobí konečné rozhodnutie, či chyba súvisiaca s dátami je zdrojom problému;
- (c) servis mikrokódu, firmvér vybavenia s výnimkou spôsobilého IOS (Trademark) alebo programu pre Cisco spôsobilé produkty;

servis zariadení, častí alebo nastavení, ktoré nie sú dodávané buď:

- (i) pôvodným výrobcom spôsobilého stroja (ktorý nie je IBM pôvodu) alebo priamo IBM, alebo
- (ii) IBM počas výkonu tohto servisu;

(d) servis príslušenstva, dodávaných položiek, a určitých častí, ako batérie, rámy a kryty;

(e) servis spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu) poškodených nesprávnym používaním, nehodou, modifikáciou, nesprávnym fyzickým alebo operačným prostredím alebo nesprávnou údržbou zo strany zákazníka,

(f) servis spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu) s odmontovanými alebo zmenenými strojmi alebo identifikačnými značkami,

(g) zlyhania spôsobené produktom, pre ktorý IBM neposkytuje servis, alebo

(h) servis zmien spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu).

Spôsobilé stroje (ktoré nie sú IBM pôvodu) musia spĺňať IBM bezpečnostné a servisné požiadavky.

## 6.0 Rozšírenie služieb záručného servisu (Warranty Service Upgrade)

Zákazník si môže zvoliť pre niektoré IBM spôsobilé stroje rozšírenie zo štandardného typu záručných služieb na vyššiu úroveň servisu. Počas trvania záručnej doby nie je možné ukončiť rozšírenie služieb záručného servisu alebo ich preniesť na iný IBM spôsobilý stroj. IBM poskytuje rozšírenie služieb záručného servisu pre spôsobilé stroje IBM tak, ako je to popísané v týchto Podmienkach SSU. Po skončení záručnej doby sa spôsobilý stroj IBM zaradí do Zoznamu strojov zahrnutých do Zmluvy, so službou toho istého typu, ktorú si zákazník zvolil v rámci rozšírenia služieb záručného servisu.

Niektoré typy IBM spôsobilých strojov s rovnakým dňom plánovanej doby odozvy na pracovisku Zákazníka môžu vyžadovať inštaláciu a použitie nástrojov a zariadení vzdialeného pripojenia pre priame hlásenie problému, vzdialené určovanie a riešenie problému.

## 7.0 Softvérová údržba pre iSeries a/alebo Operačné systémy AIX

Pre spôsobilé softvérové produkty na platforme iSeries a/alebo AIX, na ktoré zákazník vlastní platnú licenciu a pre ktoré objednal servis (spôsobilé softvérové produkty), bude IBM počas zmluvného obdobia poskytovať nasledovné:

(a) aktualizáciu softvérových produktov (vrátane novej verzie alebo vydania), oznámenú počas zmluvného obdobia, potom ako sa stane komerčne dostupnou a zákazník o ňu požiada; a

(b) vzdialenú asistenciu pre požiadavky týkajúce sa:

(i) krátkotrvajúcich základných otázok ohľadom inštalácie, používania a konfigurácie spôsobilých softvérových produktov;

(ii) otázok týkajúcich sa programových publikácií;

(iii) otázok týkajúcich sa problému s kódom;

(c) Posúdenie diagnostických informácií pre izolovanie príčiny problému (napríklad, asistencia pri vysvetlení výpisov pre inštaláciu a problémov týkajúcich sa kódu); a

(d) pre známe problémy IBM poskytne dostupné korekčné servisné informácie a korekčné súbory (fixy) softvérových produktov, na ktoré má zákazník právo podľa licenčných podmienok IBM.

Služba nezahŕňa asistenciu pri 1, navrhovaní a vývoji aplikácií, 2, používaní programov v inom ako špecifikovanom operačnom systéme, 3) poruchy spôsobené produktami, za ktoré je IBM zodpovedná na základe týchto Podmienok SSU.

### 7.1 Definície

Spôsobilý program pre softvérovú údržbu znamená program evidovaný na web stránke [www-1.ibm.com/services/sl/swm/](http://www-1.ibm.com/services/sl/swm/) ("Evidované Programy") a je evidovaný v Zozname ako nainštalovaný na spôsobilom stroji alebo dodatočne pridaný v súlade s automatickým rozšírením zoznamu strojov. Programy evidované na vyššie uvedenej web stránke ako iSeries programy sú spôsobilé programy pre spôsobilé stroje v zozname, ktoré sú predmetom pre softvérovú údržbu pre iSeries. Iné programy musia byť pomenované v zozname, aby boli spôsobilými programami.

IBM marketingový zástupca zákazníka môže tiež poskytnúť zákazníkovi zoznam evidovaných programov.

### 7.2 Povinnosti IBM

IBM poskytuje túto asistenciu pre technickú podporu cez telefón alebo cez dostupný elektronický prístup iba pre informačné systémy počas pracovnej doby zákazníka.

IBM vyvinie maximálnu snahu pre telefonickú odozvu do dvoch hodín od nahlásenia poruchy počas pracovnej doby. Odozva z IBM môže znamenať vyriešenie požiadavky, alebo sa rozhodne, aké ďalšie činnosti môžu byť potrebné pre dosiahnutie technického vyriešenia požiadavky. Mimo pracovnej doby IBM bude odpovedať len na nahlásenia porúch týkajúcich sa iba kritických problémov a vyvinie maximálnu snahu pre odozvu do dvoch hodín.

### 7.3 Ukončenie služby

Spoločnosť IBM môže ukončiť túto službu alebo vyňať spôsobilé stroje a softvérové produkty z podpory, na základe písomného oznámenia zaslaného zákazníkovi 3 mesiace vopred. Ak si zákazník uvedenú službu predplatil a spoločnosť IBM mu túto službu zatiaľ neposkytla v plnej miere, spoločnosť IBM mu vráti pomernú časť finančných prostriedkov.

IBM si vyhradzuje právo pravidelne meniť zoznam programov uverejnených na IBM web stránke v sekcii Definície. Také dodatky a ukončenia služieb podľa toho upravujú softvérové spôsobilé programy a spôsobilé stroje zákazníka.

## 8.0 Support Line

Poskytovaním služby Support Line spoločnosť IBM:

- (a) na diaľku poskytuje podporu prevádzky systémových prostredí a spôsobilých strojov a softvérových produktov (softvérová podpora); a
- (b) poskytuje zákazníkovi aktualizácie najnovších verzií pre spôsobilé softvérové produkty zákazníka (predplatenie softvéru).

## 8.1 Definície

Support Line spôsobilý program znamená Program zahrnutý v Support Line podporovanej skupine, ktorá je špecifikovaná v zozname týchto Podmienok SSU. Detailné zoznamy programov pre každú podporovanú skupinu sú uložené na IBM internetovej adrese:

<http://www.ibm.com/services/sl/products>

## 8.2 Povinnosti IBM

Softvérová podpora

Spoločnosť IBM bude zákazníkovi poskytovať vzdialenú podporu (telefonicky z Centra softvérovej podpory IBM), ako reakciu na jeho požiadavky týkajúce sa nasledovných oblastí:

IBM bude poskytovať pre IBM spôsobilé programy a pre spôsobilé programy (ktoré nie sú IBM pôvodu):

- (a) základné, krátkotrvajúce otázky týkajúce sa inštalácie, použitia a konfigurácie podporovaných produktov; a
- (b) otázky týkajúce sa sprievodnej dokumentácie k spôsobilým strojom a softvérovým produktom;

Pre všetky spôsobilé softvérové produkty IBM poskytne:

- (c) odpovede na otázky týkajúce sa problémov s kódom; #
- (d) asistenciu pri interpretácii diagnostických informácií, za účelom izolácie príčiny problému (napríklad pomoc pri interpretácii systémových výpisov (trejsov) a výpisov pamäte ohľadom problémov týkajúcich sa inštalácie a kódu); a
- (e) u známych chýb, dostupné korekčné servisné informácie a opravy k softvérovým produktom, na poskytovanie ktorých má zákazník na základe licencie od spoločnosti IBM oprávnenie; #

# Poznámka: V prípade spôsobilých softvérových produktov IBM S/390 a zSeries sa za túto vzdialenú podporu z Centra softvérovej podpory IBM neplatia žiadne poplatky.

Keď u zákazníka nastanú problémy so spôsobilými softvérovými produktmi (ktoré nie sú IBM pôvodu), IBM mu pomôže pri izolácii príčiny problému, a podľa možnosti mu poskytne od predajcu informácie o spôsobe nápravy tohto problému. Spoločnosť IBM poskytne zákazníkovi informácie o údržbe a oprave softvérových produktov pre známe chyby, ak sú k dispozícii a ak má IBM na ich poskytnutie oprávnenie. Ak dôjde k zisteniu novej (neznámej) chyby, IBM o tom podá správu príslušnému predajcovi a oznámi Vám kroky, ktoré podniká. Týmto sa zavŕši podpora zo strany IBM a zodpovednosť za riešenie uvedených problémov prechádza na predajcu.

Predplatenie softvéru

Na základe požiadavky zákazníka spoločnosť IBM alebo príslušný predajca poskytne aktualizácie k najnovšej verzii podporovaných softvérových produktov, na ktoré máte oprávnenie na základe predplatenia softvéru podľa týchto Podmienok SSU, alebo spoločnosť IBM poskytne zákazníkovi postup na zaobstaranie si týchto aktualizácií na základe/po podpise týchto Podmienok SSU.

Zákazník je zodpovedný za zaobstaranie si aktualizácií k softvérovým spôsobilým programom.

Produkty spôsobilé na predplatenie softvéru sú uvedené na nasledovnej webovej stránke spoločnosti IBM:

<http://www.ibm.com/services/sl/subscription>

## 8.3 Kritériá odozvy

Spoločnosť IBM vyvinie maximálne úsilie počas pracovnej doby telefonicky odpovedať na servisné volania zákazníka do dvoch hodín. Prvotná odozva spoločnosti IBM môže vyriešiť problém zákazníka alebo vytvoriť predpoklady pre stanovenie ďalších krokov potrebných na dosiahnutie technického riešenia požiadavky zákazníka. Počas mimopracovnej doby vyvinie spoločnosť IBM maximálne úsilie odpovedať do dvoch hodín na servisné volania, ktoré zákazník uvedie ako kritické.



## 8.4 Zrušenie a ukončenie

IBM môže zrušiť alebo ukončiť službu Supportline podaním výpovede s trojmesačnou výpovednou lehotou.

IBM si vyhradzuje právo na ukončenie akejkoľvek podpory uvedenej na IBM web stránke v sekcii Definície podaním písomnej výpovede s trojmesačnou výpovednou lehotou. Zákazníkovi bude vrátený dobropis za zostávajúce predplatené obdobie v rámci služieb, ktoré zákazník vypovedal v súlade s ustanoveniami týchto Podmienok SSU.

IBM si vyhradzuje právo pravidelne meniť zoznam podporovaných produktov evidovaný na IBM web stránke v sekcii Definície, také dodatky alebo zrušenia podľa toho zmenia SupportLine spôsobilé programy a spôsobilé stroje zákazníka.

## 9.0 Rozšírená technická podpora (Služba ETS)

Cieľom tejto služby je poskytnúť služby je doplniť a vylepšiť službu Support Line, ako aj ďalšie podporné ponuky spoločnosti IBM, ako napr. Údržba softvéru IBM a Údržba hardvéru IBM o ďalšie služby.

### 9.1 Technické požiadavky

Služba ETS vyžaduje mať platný Support line a/alebo zmluvu pre softvérovú údržbu buď v týchto Podmienkach SSU alebo samostatnej zmluve.

### 9.2 Definície

ETS spôsobilé programy a ETS spôsobilé stroje sú 1) programy, ktoré sú špecifikované ako ETS spôsobilé programy v Zozname týchto Podmienok SSU a 2) Stroje, ktoré sú špecifikované ako ETS spôsobilé stroje v zozname týchto Podmienok SSU. ETS spôsobilý program môže byť špecifikovaný programom (software maintenance spôsobilý program) alebo podporovanou skupinou (supportline spôsobilý program).

Poznámka 1: Keď je AIX alebo Windows podporovaná skupina špecifikovaná v Zozname, IBM tiež poskytne službu ETS pre programy podporovaných skupín Citrix pre AIX alebo Citrix pre Windows. Toto sa aplikuje iba ak si zákazník zvolil Citrix podporovanú skupinu v Supportline službe buď v týchto Podmienkach SSU alebo samostatnej zmluve.

Poznámka 2: Keď je Linux/PC podporovaná skupina špecifikovaná v zozname, IBM tiež poskytne službu ETS na programy zo SteelEye podporovanej skupiny.

Poznámka 3: Pre ETS spôsobilé programy licencované na základe zmluvy IBM Passport Advantage, IBM poskytne službu ETS na tieto ETS spôsobilé programy, pre ktoré je podmienkou platný IBM Passport Advantage a software maintenance zmluva a potvrdenie, že tieto ETS spôsobilé programy bežia na operačnom systéme evidovanom v podporovanej skupine uvedenej v Zozname. Táto služba nezahŕňa Informix a Rational programy.

### 9.3 Zmeny strojov a programov vymenovaných v podporovaných skupinách

IBM si vyhradzuje právo pravidelne meniť programy a stroje uvedené v zozname podporovaných skupín na IBM web stránke v sekcii Definície, také dodatky alebo zrušenia podľa toho zmenia SupportLine spôsobilé programy a spôsobilé stroje zákazníka.

Spoločnosť IBM môže ukončiť ktorúkoľvek skupinu z podpory na základe písomného oznámenia zaslaného zákazníkovi 3 mesiace vopred. Ak si zákazník uvedenú službu predpláti a spoločnosť IBM mu túto službu zatiaľ neposkytla v plnej miere, spoločnosť IBM mu vráti pomernú časť finančných prostriedkov.

### 9.4 Povinnosti IBM

Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, spoločnosť IBM bude počas pracovnej doby poskytovať ďalej uvedené služby:

#### 1. Služba Remote Account Advocate Team

Remote Account Advocate Team poskytne pre spôsobilé stroje a softvérové produkty zákazníka správy o stave služieb a proaktívne rady k technickému IT prostrediu zákazníka, na základe informácií, ktoré získa na základe pravidelných konferenčných hovorov primárnym technickým kontaktom zákazníka.

Počas týchto hovorov vzdialený tím Account Advocate poskytne zákazníkovi nasledovné:

- (a) stav ohlásených problémov zákazníka a príslušné plány na ich odstránenie alebo odporúčania;
- (b) pomoc pri interpretácii dát v rámci služby IBM Performance Management (pozri podkapitolu uvedenú ďalej v texte);
- (c) podľa okolností správy o preventívnej údržbe AIX a OS400 a príslušné odporúčania;\*;
- (d) odporúčania v oblasti aktualizácie mikrokódu a firmvér pre spôsobilé stroje \* (pozri podkapitolu uvedenú ďalej v texte);

(e) odporúčania v oblasti významných zmien v infraštruktúre IT, ktoré môžu mať dopad na špecifikované miesta zákazníka.

(f) \* podmienkou je nainštalovanie nástroja IBM Servisný Agent na spôsobilých strojoch iSeries a pSeries.

Počet konferenčných hovorov sa môže líšiť v závislosti na počte spôsobilých strojov a softvérových produktov, minimálne 4 za kalendárny rok.

V prípade vzniku kritického problému zákazníka spôsobeného spôsobilými strojmi alebo softvérovými produktmi, bude vzdialený tím Account Advocate koordinovať podporné aktivity v rámci spoločnosti IBM a bude zákazníka neustále informovať o stave riešenia problému.

2. Skrátený čas odozvy.

Spoločnosť IBM vyvinie maximálnu snahu (u spôsobilých strojov) telefonicky odpovedať na servisné volania zákazníka týkajúce sa kritických problémov do 30 minút počas nepretržitej prevádzky a do dvoch hodín odpovedať na iné ako kritické problémy počas pracovnej doby.

Spoločnosť IBM vyvinie maximálnu snahu (u spôsobilých strojov) telefonicky odpovedať na volania zákazníka týkajúce sa kritických problémov do 30 minút počas doby uvedenej v Zozname služieb a do dvoch hodín na iné ako kritické problémy.

Počiatočná odozva spoločnosti IBM môže viesť k vyriešeniu problému zákazníka alebo môže vytvoriť predpoklady na stanovenie ďalších krokov potrebných na dosiahnutie technického riešenia požiadavky zákazníka.

3. Izolácia problému na úrovni viacerých prostredí IT

Spoločnosť IBM pomôže zákazníkovi pri izolácii problémov, ktoré zákazník ohlásil, ak sa týkajú viacerých platforiem a/alebo viacerých úrovní IT prostredia v mieste špecifikovanom zákazníkovi.

4. Softvérová podpora kritických problémov zákazníka priamo na pracovisku zákazníka

Ak nie je možné na diaľku účinným spôsobom analyzovať ani vyriešiť kritický problém zákazníka týkajúci sa spôsobilých softvérových produktov, spoločnosť IBM, po konzultácii so zákazníkom, a na základe svojho vlastného uváženia, prešetrí daný problém priamo na mieste inštalácie spôsobilého stroja, na ktorom je nainštalovaný spôsobilý softvérový produkt.

5. Vzdialená podpora pri inštalácii mikrokódu a aktualizácii firmware

Tieto služby sa vzťahujú na spôsobilé stroje zSeries, pSeries a iSeries, ktoré sú uvedené v Zozname strojov a Zozname služieb.

Spoločnosť IBM pomôže zákazníkovi pri inštalácii mikrokódu a aktualizácii firmware na spôsobilých strojoch zákazníka na základe dohody medzi primárnym technickým kontaktom zákazníka a "Remote Account Advocate Team" spoločnosti IBM.

6. Vzdialená podpora pri aplikácii opravy

Spoločnosť IBM sa na diaľku pripojí na spôsobilé stroje zákazníka, aby mu pomohla pri inštalácii všeobecne dostupných opráv pre spôsobilé softvérové produkty, na problémy hlásené zákazníkom.

7. Služba IBM Performance Management

Služba sa vzťahuje na spôsobilé stroje iSeries a pSeries, ktoré sú uvedené v Zozname strojov. Podmienkou poskytnutia tejto služby je nainštalovanie 1) nástroja IBM Servisný Agent a 2) softvérového produktu PM/iSeries alebo PM/AIX IBM na spôsobilých strojoch.

Spoločnosť IBM:

(a) podľa potreby pomôže zákazníkovi pri inštalácii a aktivovaní nástrojov IBM Service Agent a nástroja PM/iSeries alebo PM/AIX;

(b) zozbiera dáta o výkonnosti podporovaných počítačov; a

(c) pomôže zákazníkovi definovať potrebné kroky pre nápravu problémov spojených s výkonnosťou.

8. Služba Toleration & Coexistence Maintenance Research

Táto služba sa vzťahuje len na spôsobilé softvérové produkty bežiacie pod operačným systémom a podsystémom OS/390 a z/OS, ak je príslušná podporná skupina uvedená v Zozname služieb.

Na žiadosť zákazníka a pre produkt IBM, ktorý zákazník uvedie, dodá spoločnosť IBM všeobecne dostupné opravy, ktoré sú podmienkou pre inštaláciu alebo aktualizáciu uvedeného produktu na spôsobilých strojoch zákazníka.

9. Služba Customised Preventive Maintenance service pre z/OS

Táto služba sa vzťahuje len na jednu inštanciu operačného systému z/OS alebo podsystému (ktorú zákazník uvedie spoločnosti IBM v písomnej forme), ak je príslušná skupina podpory uvedená v Zozname služieb.

Spoločnosť IBM poskytne zákazníkovi nasledovné mesačné prehľady:

(a) správy dokumentujúce (i) analýzy problémov, ktoré sa vyskytnú kdekoľvek vo svete z oblasti z/OS v prípade, že môžu mať dopad na spôsobilé softvérové produkty zákazníka, a (ii) odporúčania ohľadom aktualizácií spôsobilých ETS produktov zákazníka, aby sa podľa možností predišlo vzniku kritických problémov; a

(b) všeobecne dostupné opravy strojov, vzťahujúce sa na spôsobilé softvérové produkty z podpornej skupiny "z/OS", v prípade zistenia, že nie sú nainštalované na spôsobilom ETS stroji, na ktorom sú ETS spôsobilé softvérové produkty nainštalované

#### 10. Služba CustomPac

Táto služba sa vzťahuje na spôsobilé softvérové produkty bežiacie pod operačnými systémami z/OS a z/VM v prípade, že je ich príslušná podporná skupina uvedená v Zozname služieb.

V rámci služby CustomPac spoločnosť IBM vytvorí a poskytne požadovaný balík CustomPac ("CPAC").

Balík CPAC je balík jednotlivých súčastí softvérového produktu, upravený podľa požiadaviek zákazníka, ktorý uľahčuje inštaláciu softvérového produktu, aktualizáciu softvérového produktu a aplikáciu opráv.

Balíky CPAC sú navrhnuté na základe požiadaviek zákazníka a podľa úrovne verzie/vydania spôsobilých softvérových produktov, ktoré sú aktuálne dostupné v procese poskytovania balíkov IBM.

Zákazník je zodpovedný za CPAC dodaný od IBM. Služba CustomPac nezahŕňa inštaláciu balíka CPAC.

K dispozícii sú nasledovné balíky CPAC:

(a) SystemPac: Balík CPAC pre inštaláciu alebo nahradenie operačného systému z/OS. Okrem toho sem môžu byť na žiadosť zákazníka zahrnuté i spôsobilé softvérové produkty, ktoré nie sú IBM pôvodu (napr. produkty nezávislých predajcov softvéru), ktoré sú aktuálne dostupné v procese poskytovania balíkov IBM.

(b) Subsystem SystemPac: Balík SystemPac pre jeden alebo viac subsystemov Vášho operačného systému z/OS.

(c) FunctionPac: Balík CPAC pre vytvorenie alebo nahradenie jednej alebo viacerých funkcií Vášho spôsobilého operačného systému z/OS.

(d) ProductPac - Balík CPAC pre pridávanie alebo aktualizáciu spôsobilých ETS softvérových produktov.

(e) RefreshPac - Balík CPAC pre aktualizáciu dočasných opráv softvérových produktov vzťahujúcich sa na spôsobilé ETS softvérové produkty zákazníka.

(f) Selective Follow-on Service (SFS) - Balík CPAC, ktorý poskytuje najnovšie všeobecne dostupné opravy známych problémov týkajúcich sa služieb ProductPac alebo RefreshPac, ktoré už predtým spoločnosť IBM zaslala zákazníkovi.

#### 11. Simulácia a analýza problému v priestoroch spoločnosti IBM

Táto služba sa vzťahuje na spôsobilé softvérové produkty, bežiacie pod AIX, OS/400, VM a z/OS, ak je k nim prislúchajúca skupina(y) podpory uvedená v Zozname služieb.

V prípade, že zákazník ohlásí problém týkajúci sa AIX, OS/400, VM a z/OS, ktorý nie je možné simulovať v priestoroch zákazníka, spoločnosť IBM sa následne vynasnaží v čo najväčšej možnej miere zreprodukovať a zanalyzovať tento problém v priestoroch spoločnosti IBM, pričom bude brať do úvahy konfiguráciu systému(ov) zákazníka.

#### 12. 'Starter Pack' v núdzových situáciách

Ak nie je možné zaviesť ETS spôsobilý operačný systém, ani jeho záložnú kópiu, poskytne spoločnosť IBM zákazníkovi Starter Pack OS. Tento štartovací softvér bude momentálne dostupnou verziou alebo vydaním príslušného operačného systému. Počas inštalácie spúšťačieho softvérového produktu sa predpokladá prijatie týchto licenčných Podmienok SSU zo strany zákazníka.

## 10.0 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.

## 11.0 Údržba IBM strojov - Centrála

Túto službu poskytuje IBM pre spôsobilé stroje IBM uvedené v zozname, keď počet vadných spôsobilých strojov IBM čakajúcich na opravu dosiahne minimálne počet uvedený v Zozname strojov. Uvedená služba sa bude poskytovať v jednom zo zariadení zákazníka, ktoré zákazník určí ako "centrálu" počas servisných hodín uvedených v zozname. Cieľom IBM je začať poskytovať túto službu v prvý pracovný deň, ktorý bude nasledovať po kvalifikovanej žiadosti.

Zákazník sa zaväzuje:

(a) zriadiť centrálnu zariadenie pre svoj podnik s nasledovným vybavením na opravu spôsobilých strojov IBM:

(i) vhodný zdroj elektrického napájania;

(ii) pracovný a odkladací priestor na nevyhnutné nástroje, skúšobné zariadenie, náhradné diely a spôsobilé stroje IBM, ktorých oprava sa má vykonať; a

(iii) podľa potreby zariadenia na zapojenie spôsobilých opravovaných strojov IBM do kontrolnej jednotky zákazníka;

(b) vymenovať a vyškoliť koordinátora a vytvoriť zálohu v centrálnom zariadení s cieľom určiť problém, vykonať jeho analýzu a procedúry v súvislosti s požiadavkou na servis poskytovaný spoločnosťou IBM;

(c) keď sa bude počet vadných spôsobilých strojov rovnať alebo bude väčší než počet uvedený v zozname, zavolať IBM a zabezpečiť opravu; a

(d) dopraviť vadné spôsobilé stroje IBM do centrálného zariadenia a späť, nainštalovať ich a skontrolovať ich fungovanie.

## 12.0 Bežné aplikácie

Zákazník zaplatí znížený poplatok na základe týchto Podmienok SSU ak má službu Bežné aplikácie. Na spôsobilosť pre túto službu zákazník:

(a) musí mať nainštalovaných 10 alebo viac systémov;

(b) všetky systémy musia spúšťať spoločné aplikácie predstavujúce 80 percent pracovného zaťaženia každého systému;

(c) musí súhlasiť so zriadením a prevádzkovaním jedného celosvetového a lokálneho help desk-u koncového užívateľa. Táto pomocná pracovná plocha musí predstavovať kontaktné miesto na:

(i) vytvorenie alebo oprávnenie všetkých požiadaviek zavolaných do IBM na poskytovanie služby údržby pre spôsobilé stroje uvedené v dodatku. Pred vykonaním požiadavky na službu údržby musí help desk zabezpečiť, aby boli:

(1) všetky prevádzkové problémy odstránené, a

(2) dodržané všetky príslušné bežné úlohy operátora a procedúry IBM na zistenie problému, analýzu a obnovu.

(ii) všetky záležitosti súvisiace s poskytovaním služby údržby spoločnosťou IBM na takéto spôsobilé stroje vrátane koordinácie servisných činností a správy problémov zaznamenaných koncovými užívateľmi;

(d) súhlasiť so zriadením a prevádzkovaním celosvetovej alebo lokálnej centrálnej funkcie, ktorá:

(i) bude implementovať, aplikovať a udržiavať spoločné aplikácie v mene koncových užívateľov zákazníka, a

(ii) pred distribúciou a implementáciou koncovým užívateľom odskúša a preukáže prevádzkovú spoľahlivosť všetkých následných zmien.

Akákolvek zmena platieb môže byť uskutočnená, ak sa zákazník stane nekvalifikovaným pre službu Bežné aplikácie kedykoľvek počas doby platnosti zmluvy.

## 13.0 Služba Stable System

Zákazník zaplatí znížený poplatok, ak má službu Stable System. Táto služba je dostupná len pre špecifické systémy, ktoré už nie sú predmetom významného vývoja v IBM a ak zákazník súhlasí, že nie všetky aplikácie bežiacie na týchto systémoch sú kritické. Ako dôsledok IBM poskytne iba preventívnu údržbu:

(a) bez pomoci pri používaní elektronickej podpory zákazníka (Electronic Customer Support - ECS).

(b) dostupnosť služby len 9 hodín počas 5 dní v týždni.

Ak bude zákazník požadovať štandardnú úroveň služby, služby poskytované na základe týchto Podmienok SSU budú pokračovať, ale príslušná úprava bude odstránená ihneď po výskyte zmeny a všetky príslušné úpravy zostávajúcej časti platobného obdobia sa odrazia v nasledujúcej faktúre.

## 14.0 Údržba High Volume produktov

IBM bude poskytovať túto službu pre spôsobilé stroje špecifikované v zozname ako High Volume produkty. Tieto produkty nevyžadujú uvádzanie sériových čísel. Namiesto toho zákazník poskytne IBM odhadnutý počet zariadení na špecifikovanom mieste. IBM zvaliduje odhadnutý zoznam zariadení a porovná ho s počtom nahlásených porúch pre taký typ zariadenia v krajine. Ak IBM rozhodne, že rozdiel je 10% alebo viac v porovnaní s národným priemerom čím nespĺňa dočasnú podmienku, IBM prispôbi zákazníkovi odhadnutý počet zariadení. Poplatky zákazníka budú prispôbené späťne k dátumu, keď IBM urobila validáciu alebo k dátumu aktuálnej zmeny v zozname zariadení.

## 15.0 Príloha K Zmluve IBM ServiceSuite IBM nadštandardné služby

### 15.1 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.

### 15.2 Úrovně služby

IBM poskytne zákazníkovi rôzne úrovne nadštandardných služieb špecifikovaných v zozname priloženom k Podmienkam SSU.

#### a) Kvalifikovaný Call-Back

Kvalifikovaný call-back čas je doba od zaregistrovania poruchy v IBM a telefonátu IBM technika zákazníkovi ako prvý krok k vyriešeniu problému.

Varianty kvalifikovaného call-backu sú 0.5 hodiny, 1 hodina a 2 hodiny.

Varianty kvalifikovaného call-backu definujú maximálny kvalifikovaný call-back čas pre stroje pokrývané IBM ServiceSuite zmluvou, v ktorej bola táto dodatočná služba zvolená pre špecifikovaný stroj.

#### b) Doba opravy

Dobou opravy sa rozumie čas, ktorý plynie od zaregistrovania problému v IBM do uvedenia nefunkčného zariadenia do riadneho pracovného stavu.

Riadny pracovný stav je schopnosť použiť zariadenie bez obmedzení, preukázaná testom IBM popísaným v dokumentácii zariadenia. Po prejení testov je zariadenie považované, že je v riadnom pracovnom stave. Obnovenie pripravenosti zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného softvéru.

Strata redundancie stroja sa neráta do času doby opravy, pokiaľ o nu zákazník explicitne nepožiadava.

V tabuľke dole sú uvedené maximálne časy doby opravy, ktoré si zákazník zvolil ako nadštandardnú službu pre vybrané stroje pokrývané IBM ServiceSuite zmluvou.

Doba opravy zodpovedá typu servisu podľa tabuľky.

| Maximálna doba opravy  |
|--|
| 6 hodín  |
| 8 hodín  |
| 12 hodín   |
| 24 hodín   |
| Do 18:00 hodiny nasledujúci pracovný deň (ak bola porucha nahlásená do 16:00 hod.) |
| 48 hodín   |

#### c) Doba odozvy na mieste bez náhradných dielov

Doba odozvy na mieste bez náhradných dielov je čas medzi nahlásením poruchy v IBM a príchodu IBM technika bez náhradných dielov k zákazníkovi.

Varianty doby odozvy na mieste bez náhradných dielov sú do 2 hodín, 4 hodín a maximálne do 6 hodín.

Varianty definujú maximálnu dobu odozvy na mieste pre zariadenia pokrývané zmluvu IBM ServiceSuite, v ktorej bola táto dodatočná služba zvolená pre špecifikovaný stroj.

#### d) Doba odozvy na mieste s náhradnými dielmi

Doba odozvy na mieste s náhradnými dielmi je čas medzi nahlásením poruchy v IBM a príchodu IBM technika s náhradnými dielmi k zákazníkovi.

Varianty doby odozvy na mieste bez náhradných dielov sú do 3 hodín a maximálne do 4 hodín.

Oba varianty definujú maximálnu dobu odozvy na mieste s náhradnými dielmi pre zariadenia pokrývané zmluvu IBM ServiceSuite, v ktorej bola táto dodatočná služba zvolená pre špecifikovaný stroj.

### 15.3 Výnimky

- a. čas mimo dohodnutého "Servisného času" nemôže byť započítaný do nadštandardnej služby podľa tejto dohody.
- b. V princípe, v prípade nekontrolovateľných vplyvov (pracovný spor alebo obmedzený prístup k zariadeniu) IBM nezodpovedá za nedodržanie dohodnutého času odozvy.
- c. V implementačnej fáze týchto služieb IBM vyvinie maximálnu snahu na dosiahnutie dohodnutých časov nadštandardných služieb. V tejto súvislosti sa článok 4 neaplikuje počas implementačnej fázy. Implementačná fáza začína začiatkom služby a končí deň po tom, ako sa obe strany dohodli resp. podľa nasledovnej tabuľky.
- d. UPS zariadenia sú vyňaté zo služieb Doba opravy a Doba odozvy na mieste s náhradnými dielmi.

| Platforma        | Implementačná fáza |
|------------------|--------------------|
| System x         | 2 týždne           |
| System p         | 2 týždne           |
| System i         | 2 týždne           |
| System z         | 4 týždne           |
| System Storage   | 4 týždne           |
| Non-IBM produkty | 8 týždňov          |

### 15.4 Nedodržanie maximálnej doby

Ak je dohodnutá Doba opravy prekročená, objednávateľ je oprávnený požadovať od IBM za každý prípad prekročenia sumu rovnajúcu sa polovici mesačného maintenance poplatku alebo 1/24 ročného maintenance poplatku za nefunkčné zariadenie, maximálne však do výšky 1/12 z ročného maintenance poplatku celkovo za nefunkčné zariadenie za rok. Zaplatením tejto sumy zákazníkovi sú uspokojené všetky nároky vyplývajúce z tejto zmluvy.

### 15.5 Povinnosti IBM

IBM sa zaväzuje, že neprekročí čas dohodnutý pre vybranú službu.

### 15.6 Povinnosti zákazníka

Zákazník súhlasí, že:

- bude mať platnú IBM servisnú zmluvu
- poskytne vhodné priestory s telefónnou prípojkou pre IBM technika počas práce v priestoroch zákazníka; a poskytne prístup k poškodeným strojom

### 15.7 Poplatky

Cena za nadštandardnú službu je percentuálnym príplatkom vypočítaným zo štandardnej ceny za službu hardware maintenance strojov zahrnutých v servisnej zmluve. Začiatok platby je taký istý ako začiatok poskytovania služieb.

\*\*\*\* Country selection \*\*\*\*\*

Dodatočné cestovné náklady

IBM will request for travel a charge of xxx USD/travel/day (VAT excluded) for its specialists, except for travels in XXXX and maximum xxx km away from the center of the xxxx cities.

Pre stroje umiestnené v krajine sa aplikujú nasledovné príchody:

| Miesto | Čas príchodu (hodiny) |
|--------|-----------------------|
|        | hodiny                |

Táto príloha je neoddeliteľnou súčasťou Podmienok SSU. V prípade sporu, Podmienky SSU majú prevahu nad Všeobecnými podmienkami a zároveň podmienky tejto prílohy majú prevahu nad Podmienkami SSU.

Dodatočné podmienky

Tieto pravidlá sa aplikujú na všetky stroje uvedené v Zozname strojov v príslušnej servisnej zmluve. Poruchy môžu byť nahlásené na:

IBM Hotline: +421 2 4954 5555 alebo

Fax: +421 2 4954 1348 alebo

Email: [maint@sk.ibm.com](mailto:maint@sk.ibm.com)

Obe strany súhlasia, že kompletná zmluva s touto príhrou obsahuje 1) Podmienky SSU a 2) IBM servisnú zmluvu alebo akúkoľvek ekvivalentnú zmluvu podpísanú oboma stranami.

Tieto Všeobecné obchodné podmienky IBM (ďalej len "VOP") upravujú zmluvné vzťahy, ktorými sa riadi predaj strojov, poskytovanie Licencovaných programov IBM, udeľovanie licencií k programom a poskytovanie služieb (vrátane ale nielen vývoja na objednávku a podpory, obchodných konzultácií a servisných služieb) spoločnosťou **IBM Slovensko, spol. s r.o.** (ďalej len "IBM"). Tieto VOP tvoria spolu s príslušnými zmluvami a transakčnými dokumentmi úplnú zmluvu (ďalej len "Zmluva").

## 1. Všeobecné podmienky

### 1.1 Štruktúra VOP

Tento dokument pozostáva z piatich častí:

**Časť 1 – Všeobecné podmienky** obsahuje podmienky týkajúce sa štruktúry dokumentu, definícií, akceptácie podmienok, dodania, cien a platieb, zmeny VOP, obchodných partnerov IBM, ochrany duševného vlastníctva, obmedzenia zodpovednosti za škodu, všeobecných princípov vzájomných vzťahov medzi zmluvnými stranami, ukončenia zmluvy a územného rozsahu a rozhodného práva.

**Časť 2 – Záruky** stanovuje príslušné záruky na stroje IBM, na Licencované programy, na služby IBM a systémy a podmienky vzťahujúce sa k rozšíreniu záruky.

**Časť 3 – Stroje** obsahuje podmienky, ktoré popisujú výrobný status stroja, prechod vlastníctva a rizika straty, inštalácie a Strojový kód.

**Časť 4 – Licencované programy** – obsahuje podmienky týkajúce sa licencií, DSLO licencií, Programových služieb, overenie dodržiavania podmienok a ukončenie licencie.

**Časť 5 – Služby** obsahuje podmienky služieb týkajúce sa zamestnancov, vlastníctva Materiálov a ich licencií, zdrojov poskytovaných Zákazníkom, údržby strojov (počas a po uplynutí záruky), servisného pokrytia, automatickej obnovy servisu a ukončenia a stiahnutia služieb.

### 1.2 Zmluvy a transakčné dokumenty

Prípadné dodatočné podmienky pre produkty a služby sú uvedené v dokumentoch nazvaných "zmluvy" alebo "transakčné dokumenty", ktoré poskytne IBM. Zmluvy väčšinou obsahujú podmienky, ktoré sa môžu vzťahovať na viac než jednu transakciu ohľadom produktu alebo služby, zatiaľ čo transakčné dokumenty (napr. objednávky, prílohy, požiadavky na zmenu alebo dodatky) obsahujú špecifické podrobnosti a podmienky súvisiace s každou jednotlivou transakciou. Zákazník môže k jednej transakcii obdržať jeden alebo viac transakčných dokumentov. Zmluvy a transakčné dokumenty sa riadia týmito podmienkami len pre transakcie, na ktoré sa vzťahujú. Každá transakcia je samostatná a nezávislá od ostatných transakcií.

Ak nastane rozpor medzi týmito VOP a podmienkami zmluvy alebo transakčného dokumentu, podmienky zmluvy majú prednosť pred týmito VOP a podmienkami transakčného dokumentu majú prednosť pred týmito VOP a podmienkami zmluvy.

### 1.3 Definície

**Stroj CSU (Customer-set-up)** – stroj IBM, pri ktorom Zákazník zodpovedá za jeho inštaláciu v súlade so sprievodnými inštrukciami.

**Dátum inštalácie** –

- pri strojoch IBM, za ktorých inštaláciu zodpovedá IBM, je to pracovný deň nasledujúci po dni, kedy IBM stroj nainštaluje alebo ak dôjde ku oneskoreniu inštalácie z dôvodov na strane Zákazníka, deň, kedy IBM prístupný stroj Zákazníkovi pre následnú inštaláciu IBM;
- pri strojoch CSU a strojoch iného pôvodu než od IBM, druhý pracovný deň nasledujúci po dodávke stroja do miesta určeného Zákazníkom; a



c. pri Programoch --

- (1) v prípade základnej licencie druhý pracovný deň nasledujúci po dodaní programu do miesta určeného Zákazníkom,
- (2) v prípade kópie, dátum (uvedený v prílohe alebo v transakčnom dokumente), ku ktorému IBM oprávnila Zákazníka vytvoriť kópiu programu, a
- (3) pri hradenom komponente (tiež nazývanom "feature"), dátum, kedy Zákazník hradený komponent použije alebo si vytvorí jeho kópiu. Zákazník sa zaväzuje oznámiť IBM dátum inštalácie tohto hradeného komponentu.

**Určený stroj** – buď i) stroj, na ktorom bude Zákazník používať Licencovaný program v prevádzkovom režime a ktorý je na základe požiadaviek IBM povinný identifikovať uvedený ty/model a sériové čísla, alebo ii) stroj, na ktorom Zákazník používa Licencovaný program v prípade, že IBM nepožaduje od Zákazníka takú identifikáciu.

**Podnik** – právnická osoba (ako napr. spoločnosť) a jej dcérske spoločnosti, ktoré vlastní aspoň z 50 percent. Pojem "Podnik" sa vzťahuje len k tej časti podniku, ktorá je umiestnená na území Slovenskej republiky.

**Licencovaný program** – Program IBM licencovaný podľa Časti 4 tohto dokumentu.

**Licenčný interný kód (nazývaný "LIC")** – Strojový kód, ktorý používajú niektoré stroje označené IBM (nazývané "Špecifické stroje").

**Stroj** – samotný stroj, jeho prvky, konverzie, upgrady, súčasti alebo doplnky alebo ich ľubovoľná kombinácia. Pojem "Stroj" zahŕňa stroje IBM aj non-IBM (vrátane iného zariadenia), ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi.

**Strojový kód** – mikrokód, základný vstupný/výstupný systémový kód (nazývaný "BIOS"), pomocné nástroje, ovládače zariadenia, diagnostiky a ďalšie kódy (ktoré sú predmetom výnimiek z licencie poskytovanej spolu so Strojovým kódom) dodávané so strojom IBM za účelom umožnenia fungovania stroja v súlade s jeho Špecifikáciou. Termín "Strojový kód" zahŕňa LIC.

**Materiály** – literárne a iné diela, ktoré sú predmetom autorských práv (ako napr. niektoré programy a výpisy kódu, dokumentácia, reporty a podobné diela) a ktoré môže IBM poskytnúť Zákazníkovi ako súčasť služby. Pojem "Materiály" však nezahŕňa programy, Strojový kód alebo iné položky dostupné na základe ich vlastných licenčných podmienok a zmlúv.

**Non-IBM program** – Program licencovaný na základe osobitnej licenčnej zmluvy tretej strany.

**Iný IBM program** – Program IBM licencovaný na základe osobitnej licenčnej zmluvy IBM (napr. Medzinárodnej licenčnej zmluvy pre programy IBM/IBM International Program License Agreement).

**Produkt** – stroj alebo program.

**Program** – nasledujúce, vrátane originálu a všetkých jeho úplných alebo čiastočných kópií:

- a. strojom čitateľné inštrukcie a dáta;
- b. komponenty;
- c. audio-vizuálny obsah (ako napr. image, texty, nahrávky alebo obrázky); a
- d. súvisiace licencované materiály.

Pojem "Program" zahŕňa Licencované programy, Iné IBM programy, alebo Non-IBM programy, ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi. Tento pojem nezahŕňa Strojový kód alebo Materiály.

**Služba** – vykonanie úlohy, poskytnutie pomoci, podpory alebo prístupu ku zdrojom (ako napr. prístup k informačnej databáze), ktoré IBM sprístupní Zákazníkovi.

**Špecifikácia** – informácia špecifická pre produkt. Špecifikácie pre stroje IBM sú v dokumente nazvanom "Official Published Specifications." Špecifikácie Licencovaných programov sú v dokumente nazvanom "Licensed Program Specifications."

**Určené operačné prostredie** – stroje lebo programy, pre prevádzku, s ktorými je Licencovaný program určený, ako je uvedené v Špecifikách k Licencovanému programu.

## 1.4 Akceptácia podmienok

Zákazník akceptuje podmienky v zmluvách alebo transakčných dokumentoch i) ich podpisom (vlastnou rukou alebo elektronicky), ii) použitím produktu alebo služby či umožnením ich použitia tretej strane alebo iii) poskytnutím platby za produkt alebo službu.

Produkt alebo služba sa riadi týmito podmienkami potom, čo IBM prijme zmluvu alebo objednávku Zákazníka i) zaslaním transakčného dokumentu Zákazníkovi, ii) odoslaním stroja alebo sprístupnením programu Zákazníkovi alebo iii) poskytnutím služby.

Pokiaľ si to jedna zmluvná strana vyžaduje, bude transakčný dokument podpísaný obidvomi zmluvnými stranami.

## 1.5 Dodávka

Pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak v zmluve alebo v transakčnom dokumente, je dátum dodania len predpokladaný. Prípadné náklady na dopravu budú uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente. Pokiaľ nie je medzi Zákazníkom a IBM písomne dohodnuté inak, splní si IBM pri programoch, ktoré poskytuje Zákazníkovi na médiách svoj záväzok odoslať a dodať predmetné programy ich odovzdaním prepravcovi určenému IBM.

## 1.6 Ceny a platby

### 1.6.1 Ceny

Zmluva alebo transakčný dokument uvádza čiastku splatnú za produkty alebo služby, ktoré sú založené na jednom alebo viacerých nasledujúcich typoch ceny: cena jednorázová, cena hradená priebežne (ďalej len "priebežné poplatky"), cena založená na množstve odpracovaného času a spotrebovaného materiálu alebo pevná cena. V prípade akýchkoľvek dodatočných platieb (ako napr. v súvislosti s osobitným zaobchádzaním alebo cestovnými nákladmi) IBM upozorní Zákazníka vopred, či sa môžu takéto dodatočné platby vyskytnúť.

Priebežné poplatky za produkty sa začínajú účtovať dňom ich inštalácie. Cena za služby bude účtovaná podľa toho, ako bude uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente, čo môže byť vopred, priebežne počas poskytovania služby alebo po poskytnutí služby. Pokiaľ nie je inak uvedené v týchto podmienkach (alebo v príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente): i) služby, ktoré si Zákazník predplatil, musia byť využité počas príslušného zmluvného obdobia; a ii) IBM neposkytuje dobropisy alebo náhrady za predplatené alebo iné platby, ktoré sú už splatné alebo uhradené.

Pokiaľ je v zmluve alebo v transakčnom dokumente uvedená odhadovaná celková cena za odpracovaný čas a spotrebovaný materiál alebo cena za používanie, je tento odhad určený len na účely plánovania. IBM bude účtovať cenu založenú na skutočne vynaloženom čase a spotrebovanom materiáli alebo na skutočnom či oprávnenom Zákazníkovom používaní, a to v závislosti od stanoveného záväzku minimálneho odberu.

### 1.6.2 Cena za používanie

Jednorázovo hradené ceny a priebežne hradené ceny môžu byť založené na meraní skutočného alebo oprávneného použitia (napr. povolená kapacita pre stroje, počet užívateľov alebo veľkosť procesorov pre programy alebo odpočet meradiel pri pozáručnom servise). Zákazník sa zaväzuje poskytovať údaje o skutočnom používaní, ako bude uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente. Pokiaľ Zákazník zmení svoje prostredie tak, že to ovplyvní cenu za používanie (napr. zmena povolenej kapacity pre stroje alebo zmena veľkosti procesoru alebo konfigurácie pre programy), zaväzuje sa Zákazník bezodkladne o tejto skutočnosti IBM informovať a uhradiť príslušnú cenu. Priebežne hradené ceny budú adekvátne upravené. Pokiaľ zmení IBM základ pre meranie, uplatnia sa jej podmienky pre zmenu cien.

### 1.6.3 Zmeny cien

IBM môže priebežne zmeniť svoje ceny. Prípadné zníženie ceny Zákazníkovi bude uplatnené pri čiastkách, ktoré sa stanú splatnými v deň účinnosti zníženia cien alebo následne po tomto dni.

Pokiaľ nie je inak uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente, môže IBM zvýšiť priebežne uhrádzané ceny za produkty a služby, rovnako ako aj sadzby za prácu a minimá pre služby poskytované podľa týchto podmienok, ak to písomne oznámi Zákazníkovi tri mesiace vopred. Zvýšenie cien bude účinné k dátumu alebo po dátume stanovenom IBM v oznámení a uplatní sa v deň fakturácie alebo prvého dňa účtovného obdobia.

IBM môže zvýšiť jednorázovo uhrádzané ceny bez oznámenia. Zvýšenie jednorázovo uhrádzaných cien sa však u Zákazníka neuplatní, pokiaľ i) IBM obdrží objednávku pred dátumom ohlásenia príslušného zvýšenia a ii) pokiaľ do troch mesiacov odo dňa, kedy IBM obdrží objednávku Zákazníka, nastane jedna z nasledujúcich skutočností:

- a. IBM odošle Zákazníkovi stroj alebo mu sprístupní program;
- b. Zákazník vytvorí oprávnenú kópiu programu alebo distribuuje účtovateľnú časť programu na iný stroj; alebo
- c. sa stane splatnou zvýšená cena za používanie programu.

IBM si môže na základe odôvodneného oznámenia overiť údaje o používaní a iné informácie, ktoré majú vplyv na kalkuláciu cien podľa týchto podmienok. Toto overenie bude vedené takým spôsobom, aby minimalizovalo narušenie Zákazníkových obchodných aktivít, a môže byť vedené v priestoroch Zákazníka počas Zákazníkových bežných prevádzkových hodín. Zákazník sa zaväzuje i) poskytnúť záznamy, výstupy zo systémových nástrojov a iné elektronické systémové informácie alebo ich vytlačené záznamy odôvodnene potrebné pre toto overenie, a ii) bezodkladne uhradiť dodatočne platné platby a iné záväzky stanovené ako výsledok tohto overenia.

#### 1.6.4 Platba

Čiastky sú splatné po obdržaní faktúry. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť v súlade s touto podmienkou, a to vrátane prípadných úrokov z omeškania s platbou. Platba môže byť vykonaná elektronicky na účet uvedený IBM alebo iným spôsobom dohodnutým medzi zmluvnými stranami.

V prípade, že IBM neobdrží platbu do 30 dní od dátumu vystavenia faktúry (alebo v prípade kvartálnych platieb vopred pri periodických poplatkoch, do 60 dní odo dňa vystavenia faktúry), vyhradzuje si právo účtovať úrok z omeškania s platbou..

Úrok z omeškania bude účtovaný vo výške 2% z dlžnej čiastky za mesiac. IBM si vyhradzuje právo požadovať platbu vopred alebo iné zabezpečenie platby pred vykonaním samotnej dodávky.

#### 1.6.5 Dane

Pokiaľ niektorý orgán vyrubí na základe transakcie podľa týchto podmienok clo, daň alebo iný poplatok, s výnimkou tých, ktoré sú založené na čistom príjme IBM, v takomto prípade sa Zákazník zaväzuje túto čiastku uhradiť vo výške uvedenej na faktúre, pokiaľ nepredloží dokumentáciu, ktorá ho od tejto povinnosti oslobodzuje. Počínajúc dátumom odoslania produktu Zákazníkovi je Zákazník zodpovedný za uhradenie prípadných majetkových daní. V prípade, že bude požadované vykonávanie služieb zamestnancami IBM mimo oblasť svojej bežnej daňovej príslušnosti, môžu byť voči Zákazníkovi úplatnené dodatočné dane alebo poplatky súvisiace s daňami. Pokiaľ to bude možné, pokúsi sa IBM zmierniť účinky takejto dodatočnej dane alebo poplatku a v prípade, že sa dodatočné dane alebo poplatky vyskytnú a musia byť uhradené Zákazníkom, informuje IBM Zákazníka o tejto skutočnosti vopred.

### 1.7 Zmeny podmienok

Z dôvodov zvýšenia flexibility pri vzájomných obchodných vzťahoch môže IBM navrhnúť zmenu týchto VOP formou písomného oznámenia Zákazníkovi tri mesiace vopred. Táto zmena však nebude mať spätnú účinnosť. Zmena bude účinná od dátumu stanoveného IBM v písomnom oznámení a bude sa uplatňovať pri nových zmluvách a objednávkach, pri bežiacich transakciách dojednaných na dobu neurčitú a pri obnoviteľných transakciách s definovanou zmluvnou dobou obnovenia. V prípade takýchto obnoviteľných transakcií, môže Zákazník požiadať IBM o odklad účinnosti oznámenej zmeny do konca bežiaceho zmluvného obdobia.

Zákazník berie na vedomie, že za prejav jeho súhlasu s oznámenou zmenou bude považované, ak Zákazník i) vystaví nové objednávky na produkty alebo služby po dátume účinnosti zmeny, ii) nepožiadá o odklad dátumu účinnosti zmien do začiatku obnoveného zmluvného obdobia, iii) bude súhlasiť s obnovením aj po obdržaní oznámenia o zmene alebo iv) neukončí transakciu uzatvorenú na dobu neurčitú pred dátumom účinnosti zmeny. Zmena ceny bude zavedená v súlade s článkom „Cena a platby“ vyššie.

V ostatných prípadoch bude zmena platná len po jej písomnom odsúhlasení obidvomi zmluvnými stranami.

## 1.8 Obchodní partneri IBM

IBM uzatvorila zmluvy s určitými organizáciami (ďalej len „Obchodní partneri IBM“) za účelom ponuky, sprostredkovania predaja a podpory vybraných produktov a služieb. Zákazník si môže objednať produkty a služby IBM, ktorých ponuku a predaj sprostredkujú Obchodní partneri IBM alebo iní dodávatelia, avšak i) tieto podmienky sa uplatnia len v prípade, že transakčný dokument, ktorý sa týmito podmienkami riadi, je určený pre danú transakciu a ii) prísluší Obchodní partneri alebo dodávatelia zostanú nezávislí na IBM a samostatní.

IBM nezodpovedá za konanie alebo prehlásenia Obchodných partnerov IBM alebo iných dodávateľov, za záväzky, ktoré majú voči Zákazníkovi alebo za produkty alebo služby, ktoré dodajú Zákazníkovi na základe svojich zmlúv.

## 1.9 Ochrana duševného vlastníctva

Na účely tohto článku „Ochrana duševného vlastníctva“ zahŕňa pojem „Produkt“ tiež Materiály a Strojový kód.

### 1.9.1 Nároky tretích strán

V prípade, že si tretia strana uplatní nárok z dôvodov porušenia patentových práv alebo autorského práva produktom, ktorý IBM dodala Zákazníkovi, bude IBM obhajovať Zákazníka pred takýmto nárokom na svoje náklady. IBM uhradí všetky náklady, škody a trovy zastúpenia uložené súdom alebo náhradu zahrnutú v dohode o vyrovnaní schválenej IBM, a to za predpokladu, že Zákazník:

- bezodkladne odovzdá IBM písomné oznámenie o takomto nároku; a
- umožní IBM riadiť obhajobu a rokovanie o vyrovnaní a bude spolupracovať s IBM pri obhajobe a súvisiacich rokovaniach o vyrovnaní.

### 1.9.2 Náprava

V prípade takéhoto nároku alebo ak sa dá dôvodne predpokladať, že takýto nárok bude vznesený, Zákazník súhlasí s tým, že umožní IBM, aby zabezpečila Zákazníkovi možnosť ďalej produkt používať, aby produkt upravila alebo ho nahradila produktom, ktorý bude aspoň funkčne rovnocenný. Pokiaľ IBM dospeje k záveru, že nie je možné odôvodnene použiť niektorú z týchto možností, súhlasí Zákazník s tým, že na základe písomnej žiadosti IBM jej dotknutý produkt vráti. IBM v takomto prípade poskytne Zákazníkovi náhradu zodpovedajúcu:

- v prípade stroja, čistej účtovnej hodnote vypočítanej v súlade so všeobecne uznávanými účtovnými princípmi;
- u Licencovaného programu, nižšej z nasledovných čiastok: čiastke zaplatenej Zákazníkom alebo čiastke zodpovedajúcej 1/2 mesačným platbám; a
- v prípade Materiálov, čiastke zaplatenej Zákazníkom IBM za vytvorenie Materiálov.

### 1.9.3 Nároky, za ktoré IBM nezodpovedá

IBM nezodpovedá za žiadne záväzky týkajúce sa nárokov založených na:

- čomkoľvek, čo poskytne Zákazník alebo tretia strana v zastúpení Zákazníka a čo bolo začlenené do produktu, alebo na skutočnosti, že IBM jednala v súlade s designom, špecifikáciou alebo pokynmi poskytnutými Zákazníkom alebo treťou stranou v zastúpení Zákazníka;
- úprave produktu vykonanej Zákazníkom alebo treťou stranou v zastúpení Zákazníka;
- kombinácii, prevádzke alebo použití produktu s produktom, hardvérovým zariadením, programom, dátami, prístrojom, alebo obchodnými metódami alebo postupmi, ktoré neboli poskytnuté zo strany IBM ako systém, a to pokiaľ by k porušeniu práv nebolo nedošlo, keby nedošlo ku takejto kombinácii, prevádzke alebo použitiu produktu;
- distribúcií, prevádzke alebo používaní produktu mimo Podnik Zákazníka; alebo
- porušení práv non-IBM produktom alebo samostatným Iným IBM programom.

Tento článok „Ochrana duševného vlastníctva“ stanovuje všetky záväzky IBM a výhradnú úpravu nápravy voči Zákazníkovi ohľadom nárokov tretích strán v súvislosti s duševným vlastníctvom.

## **1.10 Obmedzenie zodpovednosti**

### **1.10.1 Za čo IBM zodpovedá**

Môžu nastať okolnosti, kedy z dôvodov neplnenia záväzkov na strane IBM vznikne Zákazníkovi nárok na náhradu škody zo strany IBM. V takomto prípade bude IBM zodpovedať len za škodu, ktorú spôsobila v rámci tejto Zmluvy, a táto škoda v súhrne neprevyší čiastku za skutočnú škodu, ktorú Zákazník utrpel ako okamžitý a priamy dôsledok takéhoto neplnenia, a to do vyššej z nasledujúcich možností: čiastky zodpovedajúcej € 500.000,- (päťsto tisíc euro) alebo ceny (v prípade priebežných platieb sa vychádza z 12 mesačných platieb) za produkt alebo službu, ktorých sa predmetný nárok týka. Na účely tohto odseku zahŕňa pojem „Produkt“ tiež Materiály a Strojový kód. Toto obmedzenie sa rovnako vzťahuje aj na subdodávateľov IBM a vývojárov programov.

S prihliadnutím na ustanovenie § 379 Obchodného zákonníka, zákon č. 513/1991 Z.z. v znení neskorších predpisov, obidve zmluvné strany konštatujú vzhľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy, že úhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla vzniknúť neprekročí čiastky uvedené v predchádzajúcom odseku, a že sa jedná o maximum, za ktoré budú IBM, jej subdodávateľa a vývojári programov spoločne zodpovední. Vyššie uvedené obmedzenie čiastky náhrady škody sa nevzťahuje na:

- a. platby, na ktoré odkazuje článok Ochrana duševného vlastníctva vyššie; a
- b. škody na zdraví (vrátane usmrtenia) a škody na nehnuteľnom a hnutelnom majetku, za ktoré je IBM právne zodpovedná.

### **1.10.2 Za čo IBM nezodpovedá**

S výnimkou prípadov, kedy je tak výslovne vyžadované právnymi predpismi bez možnosti vzdania sa práva zmluvnou formou, nebudú IBM, jej subdodávateľa ani vývojári programov za žiadnych okolností zodpovední za nasledujúce, a to ani v prípade, že by IBM bola na takúto možnosť upozornená:

- a. za stratu dát alebo škodu na dátach;
- b. za zvláštne, náhodné, zvýšené alebo nepriame škody či za následné hospodárske škody; alebo
- c. za ušlé zisky, stratu obchodných príležitostí, ušlé príjmy, ujmu spôsobenú poškodením dobrého mena alebo za nedosiahnuté predpokladané úspory.

Obmedzenie náhrady škody podľa tohto článku Obmedzenie zodpovednosti sa uplatní v maximálnom možnom rozsahu, v akom to umožňujú kogentné ustanovenia právnych predpisov Slovenskej republiky.

## **1.11 Všeobecné ustanovenia**

### **1.11.1 Oznámenia a komunikácia**

Písomná komunikácia, vrátane oznámení adresovaných určenému zástupcovi adresáta, musia byť zasielané na adresu (fyzicky, e-mailom alebo faxom) uvedenú v príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente. Zmluvné strany súhlasia s používaním elektronických prostriedkov a faxov na účely komunikácie súvisiacej s ich obchodnými vzťahmi založenými na základe tejto Zmluvy a takáto komunikácia je rovnocenná podpísanej písomnej komunikácii. Identifikačný kód (ďalej len „ID“) obsiahnutý v elektronických dokumentoch postačuje k overeniu identity odosielateľa a autentickosti dokumentu.

### **1.11.2 Postúpenie práv a povinností a prepredaj**

Žiadna zo zmluvných strán nepostúpi bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ani inak neprevedie túto Zmluvu, vcelku ani sčasti. Akýkoľvek pokus tak učiniť bude považovaný za neplatný. Postúpenie tejto Zmluvy, vcelku alebo sčasti, v rámci Podniku, ktorého súčasťou je zmluvná strana, alebo na právneho nástupcu, si nevyžaduje súhlas druhej zmluvnej strany. IBM je tiež oprávnená postúpiť svoje platobné pohľadávky bez súhlasu Zákazníka. Za postúpenie sa nepovažuje, pokiaľ IBM prevedie časť svojich obchodných aktivít spôsobom, ktorý bude mať rovnaký dopad na všetkých jej zákazníkoch.

Zákazník sa zaväzuje, že nebude prepredávať žiadne služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu IBM. Akýkoľvek pokus tak učiniť bude považovaný za neplatný.

Zákazník súhlasí s tým, že stroje kupuje za účelom ich používania v rámci Podniku a nie pre ďalší predaj, leasing alebo prevod na tretiu stranu, pokiaľ sa nejedná o niektorú z nižšie uvedených okolností:

- a. Zákazník si dojednáva spätný leasing (lease-back) stroja; alebo

- b. Zákazníkovi nebola na stroj poskytnutá zľava a týmto prepredajom Zákazník nekonkuruje autorizovaným predajcom IBM.

#### 1.11.3 Dodržiavanie právnych predpisov

IBM bude dodržiavať právne predpisy vzťahujúce sa všeobecne na poskytovateľov produktov a služieb informačných technológií. IBM nezodpovedá za definovanie právnych požiadaviek vzťahujúcich sa na predmet činnosti Zákazníka, vrátane tých, ktoré sa týkajú produktu a služieb, ktoré Zákazník nakupuje od IBM, ani za to, že poskytovanie produktov a služieb od IBM alebo ich prijímanie Zákazníkom, spĺňa požiadavky takýchto právnych predpisov. Bez ohľadu na akékoľvek ustanovenia v tejto Zmluve, ktoré stanovujú niečo iné, žiadna zo zmluvných strán nie je povinná vykonať čokoľvek, čo by porušilo právne predpisy vzťahujúce sa na druhú zmluvnú stranu.

Každá zo zmluvných strán bude postupovať v súlade s príslušnými vývoznými a dovoznými právnymi predpismi, vrátane právnych predpisov Spojených štátov amerických, ktoré zakazujú alebo obmedzujú vývoz na účely určitého použitia alebo pre určitých koncových užívateľov.

#### 1.11.4 Riešenie sporov

Každá zmluvná strana poskytne druhej strane primeranú možnosť nápravy predtým, než voči druhej strane vznesie nároky súvisiace s neplnením jej povinností z tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa pokúsia v dobrej vôli vyriešiť akékoľvek spory, nezhody alebo nároky vzťahujúce sa k tejto Zmluve.

Zmluvné strany súhlasia, že právne alebo iné úkony súvisiace s porušením zmluvy uplatnia najneskôr do doby nie neskoršej než definovanej lokálnym právom (4 roky) odo dňa, kedy mohol byť úkon uplatnený po prvýkrát.

#### 1.11.5 Ostatné podmienky medzi zmluvnými stranami

- a. Žiadna zmluvná strana neudeluje druhej strane právo užívať jej ochranné známky alebo iné označenia (vrátane ochranných známkov či označení v rámci Podniku) na účely propagácie alebo publikovania bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- b. Výmena dôverných informácií bude prebiehať na základe podpísanej osobitnej zmluvy o výmene dôverných informácií. Avšak v rozsahu, v akom sú dôverné informácie vymenované v súvislosti s produktmi či službami dodávanými na základe tejto Zmluvy, bude zmluva o dôvernosti informácií včlenená do tejto Zmluvy a bude sa ňou riadiť.
- c. Zmluva ani žiadna transakcia podľa týchto podmienok nezakladá žiadne zastúpenie, spoločný podnik alebo partnerstvo medzi Zákazníkom a IBM. Obidve zmluvné strany môžu slobodne uzatvárať obdobné zmluvy s inými stranami na účel vývoja, nákupu alebo poskytovania konkurenčných produktov a služieb.
- d. Každá zmluvná strana udeľuje len licencie a práva uvedené v tejto Zmluve. Žiadne iné licencie alebo práva (vrátane licencií alebo práv k patentom) nie sú udeľované či už priamo alebo nepriamo alebo iným spôsobom. Práva a licencie udelené Zákazníkovi podľa tohto dokumentu môžu byť odňaté, pokiaľ si Zákazník nesplní svoje príslušné platobné záväzky.
- e. Na účely tohto odseku 1.11.5. e. platia nasledujúce dodatočné definície:

„**Informácie o obchodných kontaktoch**“ znamenajú kontaktné informácie vzťahujúce sa k obchodným vzťahom, ktoré Zákazník poskytne IBM, vrátane mien, funkcií, obchodných adries, telefónnych čísiel a e-mailových adries zákazníkových zamestnancov a dodávateľov.

„**Obchodné kontakty**“ znamenajú zamestnancov a dodávateľov Zákazníka, ktorých sa informácie o obchodných kontaktoch týkajú.

„**Úrad na ochranu osobných údajov**“ znamená Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky zriadený podľa zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení jeho neskorších zmien a zákon č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.,

„**Legislatíva týkajúca sa ochrany osobných údajov a elektronických komunikácií**“ predstavuje zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení jeho neskorších zmien a zákon č. 610/2003 o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

„**Skupina IBM**“ znamená spoločnosť International Business Machines Corporation Armonk, New York, USA, jej dcérske spoločnosti, ich príslušných Obchodných partnerov a dodávateľov. Subjekty Skupiny IBM sú predovšetkým poskytovatelia informačných technológií, vrátane hardvérových a softvérových produktov, služieb, konzultácií, finančných služieb a ďalších súvisiacich činností.

Zákazník oprávňuje IBM k tomu, aby spracovávala a používala Informácie o obchodných kontaktoch na účely podporovania obchodných vzťahov medzi Zákazníkom a Skupinou IBM, vrátane marketingu produktov a služieb („Uvedený účel“).

Zákazník súhlasí s tým, že Informácie o obchodných kontaktoch môžu byť sprístupnené, spracované a používané v rámci Skupiny IBM v súvislosti s Uvedeným účelom.

IBM sa zaväzuje spracovávať Informácie o obchodných kontaktoch v súlade s platnými právnymi predpismi na ochranu osobných údajov a o elektronických komunikáciách a užívať ich len na Uvedený účel.

Zákazník prehlasuje, že získal (alebo získa), a to v rozsahu, v akom to požadujú právne predpisy na ochranu osobných údajov a o elektronických komunikáciách, príslušné súhlasy od Obchodných kontaktov, ktorých náležite o tejto skutočnosti informoval (alebo informuje), aby bolo Skupine IBM umožnené spracovávať a používať Informácie o obchodných kontaktoch na účely komunikácie s týmito kontaktmi, vrátane elektronickej komunikácie, a to v súlade s Uvedeným účelom.

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže prenášať Informácie o obchodných kontaktoch mimo oblasť Európskeho hospodárskeho priestoru za predpokladu, že takýto prenos bude prebiehať na základe zmluvných podmienok schválených Úradom na ochranu osobných údajov zabezpečujúcich zodpovedajúcu ochranu práv a slobôd osôb, ktorých sa tieto údaje týkajú.

- f. Táto Zmluva ani žiadna transakcia uzatvorená na jej základe neudeluje žiadne práva ani nezakladá žiadne nároky pre tretie strany a IBM nezodpovedá za prípadné nároky tretích strán voči Zákazníkovi, s výnimkou prípadov i) uvedených v Časti Ochrana duševného vlastníctva vyššie, ii) uvedených v Časti Obmedzenie zodpovednosti, týkajúcich sa škody na zdraví (vrátane usmrtenia) a škody na nehnuteľnom a hnutelnom majetku, za ktoré je IBM právne zodpovedná tretej strane, alebo iii) stanovených kogentnými ustanoveniami príslušných právnych predpisov.
- g. Zákazník zodpovedá za výber produktov a služieb spĺňajúcich jeho potreby a za výsledky získané užívaním týchto produktov a služieb, a zároveň zodpovedá za svoje rozhodnutie implementovať prípadné odporúčenia týkajúce sa jeho obchodných postupov a činností.
- h. Pokiaľ sa podľa tejto Zmluvy vyžaduje od niektorej zmluvnej strany schválenie, akceptácia, súhlas alebo podobný úkon, nebude takýto úkon bezdôvodne zdržiavaný alebo odopieraný.
- i. Žiadna zo zmluvných strán nenesie zodpovednosť za nesplnenie prípadných nepeňažných záväzkov, pokiaľ k takémuto neplneniu došlo z dôvodov vzniknutých nezávisle od jej vôle.
- j. Pokiaľ tak IBM odôvodnene požaduje za účelom splnenia záväzkov z tejto Zmluvy, zaväzuje sa Zákazník poskytnúť IBM bezplatne dostatočný a bezpečný prístup (vrátane prístupu na diaľku) do svojich priestorov, ku svojim systémom, informáciám, zamestnancom a zdrojom. IBM nenesie zodpovednosť za prípadné omeškanie s plnením alebo za neplnenie zapríčinené omeškaním Zákazníka s poskytnutím takéhoto prístupu alebo nesplnením iných povinností Zákazníka podľa tejto Zmluvy.
- k. Všetky ustanovenia tejto Zmluvy platia v takom rozsahu, v akom to umožňujú príslušné právne predpisy.

## 1.12 Ukončenie Zmluvy

Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu dorúčením písomnej výpovede druhej strane následne potom, čo si splní alebo dokončí svoje záväzky podľa týchto Obchodných podmienok a príslušných zmlúv a transakčných dokumentov.

Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu, pokiaľ druhá strana neplní jej podmienky, a to za predpokladu, že strana porušujúca túto Zmluvu obdrží písomné upozornenie a primeranú lehotu k náprave. Ukončenie licencie a ukončenie služieb je samostatne popísané v Častiach 4 a 5.

Podmienky tejto Zmluvy, ktoré svojou povahou presahujú dobu jej platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov zmluvných strán.

## 1.13 Geografický rozsah a rozhodné právo

Práva, povinnosti a záväzky strán z tejto Zmluvy platia len na území Slovenskej republiky s výnimkou licencií, ktoré platia v takom rozsahu, v akom boli udelené.

Zmluvné strany súhlasia s použitím práva Slovenskej republiky, podľa ktorého sa budú riadiť, vykladať a uplatňovať príslušné práva, povinnosti a záväzky Zákazníka a IBM vzniknuté z tejto Zmluvy alebo vzťahujúce sa na predmet tejto Zmluvy, a to bez ohľadu na rozpor právnych zásad. Konvencia Spojených národov o medzinárodnom predaji tovaru sa neuplatňuje.

Všetky spory vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo súvisiace s jej porušením, ukončením alebo neplatnosťou, by mali byť s konečnou platnosťou rozhodnuté vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky.

V prípade, že by niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo považované za neplatné alebo nevymáhateľné, ostatné ustanovenia tejto Zmluvy zostávajú platné v celom rozsahu a účinnosti.

IBM nemá na základe tejto Zmluvy žiadnu povinnosť poskytovať akékoľvek služby na Stroje umiestnené mimo územia Slovenskej republiky s výnimkou, pokiaľ tak vyžaduje niektorý zákon.

Touto Zmluvou nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľov, ktorých sa nie je možné zmluvne vzdať alebo ktoré nemôžu byť zmluvne obmedzené.

## **2. Záruky**

### **2.1 Záruky IBM**

#### **2.1.1 Záruka na stroje IBM**

IBM zaručuje, že každý stroj IBM je bez väd na materiály a spracovaní a zodpovedá svojim Špecifikáciám.

Záručná lehota pre stroj IBM je pevné obdobie začínajúce v deň inštalácie a uvedené v Transakčnom dokumente. Počas záručnej lehoty poskytuje IBM servis formou bezplatnej opravy alebo výmeny stroja IBM podľa typu služby stanovenej IBM pre daný stroj. Pokiaľ niektorý stroj nefunguje počas záručnej lehoty tak, ako bolo zaručené, a IBM nie je schopná i) túto funkčnosť zabezpečiť ani ii) takýto stroj nahradiť iným strojom, ktorý je aspoň funkčne ekvivalentný, môže Zákazník vrátiť takýto stroj IBM a IBM vráti Zákazníkovi zaplatenú cenu za takýto stroj IBM.

Dodatočné podmienky týkajúce sa Strojového servisu počas a po uplynutí záručnej lehoty sú uvedené v Časti 5.

#### **2.1.2 Záruka na Licencované programy**

IBM zaručuje, že každý Licencovaný program, pre ktorý je poskytovaná záruka, pokiaľ je používaný v určenom operačnom prostredí, bude zodpovedať príslušným Špecifikáciám.

V záručnej lehote poskytuje IBM bezplatne Programové služby riešiace defektné stavy. Programové služby sú pre Licencované programy podliehajúce záruke dostupné po dobu najmenej jedného roka od dátumu všeobecnej dostupnosti týchto programov. Záručná lehota pre Licencovaný program vyprší dňom, kedy prestanú byť dostupné Programové služby pre daný program.

Pokiaľ nepracuje Licencovaný program počas prvého roka od dátumu, kedy Zákazník obdrží príslušnú licenciu, tak ako je zaručené, a IBM nie je schopná správnu funkčnosť zaistiť, môže Zákazník Licencovaný program vrátiť a bude mu vrátená zaplatená čiastka za licenciu. Toto platí len v prípade, že Zákazník získal príslušnú licenciu v dobe poskytovania Programových služieb pre daný Licencovaný program (bez ohľadu na zostávajúce obdobie poskytovania takýchto služieb). Ďalšie podmienky platné pre Programové služby sú uvedené v Časti 4.

#### **2.1.3 Záruka na služby IBM**

IBM sa zaručuje, že každá služba, ktorú IBM poskytuje, bude vykonaná s vynaložením primeranej odbornej starostlivosti a znalosti a bude zodpovedať aktuálnemu popisu príslušnej služby (vrátane kritérií plnenia) obsiahnutých v tejto Zmluve, príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente. Zákazník sa zaväzuje bezodkladne zaslať písomné upozornenie o prípadnom porušení záruky, aby IBM mohla podniknúť kroky k náprave.

#### **2.1.4 Záruka na systémy**

Pokiaľ IBM uvedie v zmluve alebo v transakčnom dokumente, že poskytuje Zákazníkovi produkty, ktoré budú spoločne prevádzkované ako systém, IBM sa zaručuje, že takéto produkty sú kompatibilné a pokiaľ budú inštalované v súlade s ich Špecifikáciami, budú spolu navzájom fungovať. Táto záruka dopĺňa ostatné príslušné záruky IBM.



## 2.2 Rozsah záruky

Vyššie uvedené záruky neplatia v prípade nevhodného použitia (vrátane okrem iného, použitia inej kapacity či výkonnosti stroja než ku akej vydala IBM písomné oprávnenie), nehody, modifikácie, nevhodného fyzického alebo operačného prostredia, prevádzkovania produktu v inom než určenom operačnom prostredí, nevhodnej údržby vykonanej Zákazníkom alebo treťou stranou alebo chyby či poškodení zavinenom produktom, za ktorý IBM nenesie zodpovednosť. V súvislosti so strojmi stráca Zákazník nárok na záruku z dôvodu odstránenia alebo úpravy identifikačných štítkov produktu alebo jeho dielov.

**Tieto záruky predstavujú výhradné záruky, ktoré IBM Zákazníkovi poskytuje, a ktoré nahrádzajú všetky predchádzajúce výslovné alebo implicitné záruky alebo podmienky vrátane, okrem iného, odvodených záruk alebo podmienok predajnosti alebo vhodnosti produktu na určitý účel.**

### **Položky, na ktoré sa záruka nevzťahuje**

IBM nezaručuje neprerušenu alebo bezchybnú prevádzku produktov alebo služieb, ani že IBM opraví všetky chyby.

IBM uvedie tie stroje IBM, na ktoré neposkytuje záruku.

Pokiaľ nie je uvedené inak v zmluve alebo v transakčnom dokumente, poskytuje IBM Materiály, Non-IBM produkty (vrátane tých, ktoré boli na žiadosť Zákazníka dodané so strojom IBM alebo na ňom inštalované) a Non-IBM služby bez akýchkoľvek záruk. Non-IBM výrobcovia, vývojári, dodávatelia alebo vydavatelia však môžu poskytnúť svoju vlastnú záruku priamo Zákazníkovi. Prípadné záruky na Iné programy IBM alebo Non-IBM programy je možné nájsť v ich príslušných licenčných zmluvách.

## 3. Stroje

### 3.1 Výrobný status

Každý stroj IBM je vyrobený z dielov, ktoré mohli byť nové alebo použité. V niektorých prípadoch stroj nemusí byť nový a mohol byť už predtým inštalovaný. Bez ohľadu na to platia príslušné záručné podmienky IBM popísané v Časti 2.

### 3.2 Vlastníctvo a riziko poškodenia

Vlastníctvo ku stroju prechádza z IBM na Zákazníka alebo prípadného Zákazníkovho prenajímateľa až po úplnom uhradení všetkých splatných čiastok. Pri komponentoch, konverziách alebo iných druhoch upgradov, zakúpených na stroj, si IBM vyhradzuje právo previesť vlastníctvo až po obdržaní všetkých splatných čiastok a prípadných odstránených dielov, ktoré sa stanú vlastníctvom IBM.

Pri každom stroji nesie IBM riziko jeho poškodenia či straty až do okamihu jeho odovzdania prepravcovi určenému IBM na odoslanie stroja ku Zákazníkovi alebo na miesto ním určené. Po tejto dobe preberá riziko poškodenia alebo straty Zákazník. Každý stroj bude počas doby do jeho dodania Zákazníkovi alebo na miesto ním určené, poistený IBM na jej náklady v prospech Zákazníka. V prípade straty alebo poškodenia stroja je Zákazník povinný i) písomne oznámiť IBM stratu alebo poškodenie do 10 pracovných dní od dátumu dodania a ii) riadiť sa reklamačným poriadkom pre uplatnenie nároku.

### 3.3 Inštalácia

#### 3.3.1 Inštalácia strojov

Zákazník sa zaväzuje, že stroj umiestni v prostredí, ktoré zodpovedá požiadavkám pre príslušný stroj uvedeným v jeho publikovanej dokumentácii.

IBM používa štandardné inštalčné postupy. Po úspešnom vykonaní týchto postupov bude IBM považovať stroj IBM za inštalovaný (pokiaľ nejde o stroj, ktorého inštalácia bola zdržaná z dôvodov na strane Zákazníka alebo za ktorého inštaláciu zodpovedá Zákazník).

Zákazník zodpovedá za inštaláciu strojov IBM označených ako CSU a (pokiaľ nie je dohodnuté inak) za inštaláciu non-IBM strojov, a to v súlade s pokynmi poskytnutými IBM alebo výrobcom stroja.

#### 3.3.2 Upgrady a technické zmeny

Na účely tohto článku zahŕňa pojem „upgrade“ okrem iného aj komponenty a konverzie. IBM predáva upgrady určené na inštaláciu na strojoch a v niektorých prípadoch len na inštaláciu na určených strojoch

označených sériovým číslom. Zákazník sa zaväzuje, že inštaluje upgrade alebo pokiaľ zodpovedá za inštaláciu IBM, umožní IBM, inštalovať tento upgrade do 30 dní od jeho dodania. V opačnom prípade je IBM oprávnená transakciu zrušiť a Zákazník je povinný upgrade na svoje náklady vrátiť.

Zákazník súhlasí s tým, že umožní IBM inštalovať na stroj nutné technické zmeny (napr. zmeny požadované z dôvodu bezpečnosti).

Väčšina upgradov a technických zmien vyžaduje odstránenie dielov, ktoré si prevezme a naďalej bude vlastniť IBM. Po inštalácii upgradu alebo technickej zmeny, nesie Zákazník zodpovednosť za vrátenie všetkých odstránených dielov IBM. Zákazník týmto potvrdzuje, že pokiaľ to bude potrebné, má súhlas vlastníka a prípadne záložného veriteľa ku i) inštalácii upgradov a technických zmien a ku ii) prevedeniu vlastníctva a držby odstránených dielov na IBM. Zákazník ďalej potvrdzuje, že odstránené diely sú pôvodné, nezmenené a v dobrom prevádzkovom stave. Diel, ktorý nahrádza odstránený diel, preberá záručný alebo pozáručný status nahradzovaného dielu.

### 3.4 Strojový kód

Na Strojový kód je udelená licencia na základe podmienok a obmedzení licenčnej zmluvy pre Strojový kód (napr. Licenčnej zmluvy IBM pre Strojový kód, Zmluvy IBM o Licenčnom internom kóde alebo inej zodpovedajúcej zmluvy), ktorá je poskytovaná spolu s týmto Strojovým kódom. Akceptovaním podmienok tejto Zmluvy akceptuje Zákazník licenčné zmluvy IBM vzťahujúce sa ku Strojovému kódu, ktorých aktuálne verzie sú k dispozícii na nasledujúcich adresách URL: [http://www-304.ibm.com/jct01004c/systems/support/machine\\_warranties/machine\\_code.html](http://www-304.ibm.com/jct01004c/systems/support/machine_warranties/machine_code.html) > alebo je možné k nim získať prístup prostredníctvom zástupcu IBM. Licenčné zmluvy na Strojový kód môže IBM priebežne aktualizovať. Aktualizované licenčné podmienky budú platiť len pre Strojové kódy, ktoré boli dodané po dátume účinnosti aktualizácie.

Licencia na Strojový kód sa poskytuje za účelom sprevádzkovania stroja v súlade s jeho Špecifikáciou a len pre kapacitu a výkonnosť, ku akej obdržal Zákazník písomné oprávnenie od IBM. Zákazník sa zaväzuje používať Strojový kód len spôsobom uvedeným v Zmluve a v súlade s ďalšími prípadnými oprávneniami a obmedzeniami uvedenými v licenčnej zmluve. Bez toho, aby tým boli dotknuté ďalšie obmedzenia v príslušnej licencii, nie je Zákazník oprávnený:

- zhotovovať kópie Strojového kódu, zobrazovať, prenášať, upravovať, meniť alebo šíriť (elektronicky alebo iným spôsobom) Strojový kód, s výnimkou prípadov, kedy na to IBM oprávňuje Zákazníka písomne alebo v samotnej užívateľskej dokumentácii ku stroju;
- späťne zostavovať, späťne kompilovať, inak prekladať alebo späťne vytvárať Strojový kód, pokiaľ to nie je výslovne povolené príslušnými právnymi predpismi bez možnosti vzdania sa práva;
- poskytnúť sublicenciu alebo postúpiť licenciu k Strojovému kódu; alebo
- prenajímať Strojový kód alebo jeho kópiu.

Vlastníkom Strojového kódu a nositeľom všetkých autorských práv ku Strojovému kódu a ku všetkým jeho kópiám (čo zahŕňa pôvodný Strojový kód, kópie pôvodného Strojového kódu a kópie vyhotovených kópií) je spoločnosť International Business Machines Corporation, niektorá z jej dcérskych spoločností alebo tretia strana. Strojový kód je chránený autorským právom a je k nemu poskytovaná licencia (nie je predmetom kúpy).

Pokiaľ IBM dodáva komponenty, konverzie alebo upgrady, ktoré sú tvorené len Strojovým kódom, neprechádza ku nim na Zákazníka žiadne vlastníctvo.

Kapacita niektorých strojov je v Strojovom kóde obmedzená technologickými opatreniami. Zákazník súhlasí s tým, že IBM vykoná tieto technologické opatrenia za účelom obmedzenia kapacity stroja.

### 3.5 Nakladanie so strojom

- 3.5.1 Od dátumu účinnosti právnych predpisov zakladajúcich v krajine Zákazníka Smernicu Európskeho parlamentu a rady 2002/96/EC zo dňa 27.1.2003 o odpadoch z elektrických a elektronických zariadení (WEEE) bude platiť nasledujúce: pokiaľ stroj dodávaný podľa tejto Zmluvy nahrádza stroj, ktorý bol zavedený na trh pred 13.8.2005, v tomto prípade IBM odvezie a zlikviduje takýto nahradený stroj pod podmienkou, že je podľa príslušných právnych predpisov povinná takto postupovať. V rozsahu, v akom to umožňuje príslušný právny predpis, si IBM vyúčtuje náklady za takýto odvoz a likvidáciu.

**3.5.2** Zákazník zodpovedá za to, že nahradený stroj bude k dispozícii na odvoz z priestorov Zákazníka po dobu 30 dní od dodania nahradzajúceho stroja.

Vždy predtým než IBM na základe zmluvnej alebo zákonnej povinnosti odvezie a zlikviduje nahradený stroj Zákazníka, Zákazník súhlasí, že:

- a. bezpečne vymaže z nahradeného stroja všetky programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu s pôvodným zariadením, a údaje, vrátane okrem iného nasledujúcich informácií: i) informácie o určitých alebo identifikovateľných fyzických a právnických osobách („Osobné údaje“) a ii) dôverné a chránené informácie Zákazníka a iné údaje. Pokiaľ nie je možné odstrániť alebo vymazať osobné údaje, zaväzuje sa Zákazník transformovať takúto informáciu (napr. spraviť ju anonymnou) tak, aby už nebola podľa príslušného právneho predpisu hodnotená ako osobný údaj;
- b. odstráni z nahradeného stroja, ktorý vracia IBM, všetky prípadné zdroje.
- c. IBM nenesie zodpovednosť za zachovanie alebo ochranu zdrojov, programov, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu s pôvodným zariadením, ani za dáta, ktoré sú obsiahnuté v nahradzanom stroji, ktorý Zákazník vracia IBM; a
- d. IBM môže za účelom splnenia svojich záväzkov z tejto Zmluvy odoslať celý nahradený stroj alebo jeho časť alebo jeho softvér do miesta sídla inej organizácie IBM alebo tretej strany kdekofvek na svete a Zákazník týmto IBM k takémuto postupu oprávňuje.

## **4. Licencované programy**

### **4.1 Právo užívania**

Potom, čo IBM akceptuje zmluvu alebo objednávku Zákazníka, udelí Zákazníkovi nevýhradné právo užívať Licencovaný program len v rámci Zákazníkovho Podniku v Slovenskej republike. Licencované programy vlastní spoločnosť International Business Machines Corporation, niektorá z jej dcérskych spoločností, alebo ich dodávateľ alebo tretia strana, sú chránené autorským právom a je k nim poskytovaná licencia (nepredáva sa).

#### **4.1.1 Oprávnené užívanie**

IBM na základe každej licencie oprávňuje Zákazníka:

- a. užívať strojové čitateľné časti Licencovaného programu vyhradené na Určenom stroji. Ak nie je Určený stroj v prevádzkovom stave, je Zákazník oprávnený dočasne použiť iný stroj. Ak nie je Určený stroj schopný zostavovať alebo kompilovať Licencovaný program, je Zákazník oprávnený zostavovať alebo kompilovať Licencovaný program na inom stroji.

Ak zmení Zákazník Určený stroj, ktorý takto skôr označilo IBM, je povinný takúto zmenu a dátum jej účinnosti oznámiť IBM;

- b. užívať Licencovaný program v rozsahu oprávnení, ktoré Zákazník obdržal;
- c. vytvárať a inštalovať kópie Licencovaného programu za účelom podpory oprávnenej úrovne užívania za predpokladu, že Zákazník uvedie na každej kópii alebo čiastočnej kópii copyrightovej výhrady a iné výhrady týkajúce sa vlastníctva; a
- d. užívať ľubovoľné časti Licencovaného programu, ktorý IBM i) dodáva v zdrojovom tvare alebo ii) označí ako program s obmedzeným použitím (napr. "Materiály vyhradené IBM") len z dôvodu --
  - (1) riešenie problémov spojených s užívaním Licencovaného programu a
  - (2) úpravy Licencovaného programu za účelom umožnenia jeho práce s ostatnými produktmi.

#### **4.1.2 Ďalšie povinnosti Zákazníka**

Zákazník sa zaväzuje, že u každého Licencovaného programu:

- a. bude dodržiavať prípadné dodatočné alebo odlišné podmienky uvedené v Špecifikácii Licencovaného programu, v zmluve alebo v transakčnom dokumente;
- b. zaistí, aby každý užívateľ (či už s miestnym alebo vzdialeným prístupom) používal tento program len v rozsahu, ku ktorému bol Zákazník oprávnený, a dodržiaval podmienky IBM platné pre príslušný Licencovaný program; a
- c. bude uchovávať záznamy o všetkých kópiách a na žiadosť IBM jej tieto záznamy poskytne.

#### 4.1.3 Nedovolené rokovanie Zákazníka

Zákazník sa zaväzuje, že nebude:

- a. Späťne zostavovať, späťne kompilovať alebo inak prekladať alebo späťne vytvárať Licencovaný program, ak to nie je výslovne povolené príslušnými právnymi predpisy bez možnosti zmluvného vzdania sa práva; alebo
- b. poskytovať sublicencie k Licencovanému programu, postúpiť, prenajímať alebo poskytovať Licencovaný program formou leasingu alebo ho previesť mimo Podnik Zákazníka.

#### 4.2 Licencia DSLO

U niektorých Licencovaných programov si môže Zákazník zaobstarať kópiu na základe tzv. DSLO licencie ("Distributed System License Option"). Cena zaobstarania kópie na základe DSLO licencie je nižšia ako za pôvodnej licencie (ďalej "Základná licencia"). Aby mohla byť táto nižšia cena uplatnená, Zákazník súhlasí vykonať v súvislosti s udelením DSLO licencie nasledujúce:

- a. mať pre Licencovaný program zaistenú Základnú licenciu;
- b. poskytnúť dokumentáciu problému a užívať prípadné Programové služby len prostredníctvom miesta, pre ktoré je udelená Základná licencia; a
- c. distribuovať a inštalovať na Určenom stroji pre DSLO licenciu nové vydanie (release), opravy alebo postupy pre preklenutie problémov (bypass), ktoré IBM poskytuje pre Základnú licenciu.

#### 4.3 Programové služby

IBM poskytuje Programové služby pre Licencované programy, pre ktoré je stanovená záruka. Pokiaľ je IBM schopná reprodukovať problém hlásený Zákazníkom, ktorý sa objavil v Určenom operačnom prostredí, vydá IBM informáciu o odstránení problému, jeho obmedzenie alebo obchádzanie. IBM poskytuje Programové služby len pre časti aktuálnych vydaní (release) Licencovaných programoch, ktoré neboli modifikované.

IBM poskytuje Programové služby i) po dobu neurčitú (IBM má právo ukončiť Programové služby na základe písomnej výpovedi s minimálne šesťmesačnou výpovednou lehotou) alebo ii) do dátumu stanoveného IBM alebo iii) po dobu stanovenú IBM.

#### 4.4 Overenie dodržiavania podmienok

IBM má právo si overiť údaje týkajúcich sa Zákazníkovho užívania Licencovaných programov a iné informácie majúce vplyv na výpočet ceny za užívanie, a to vrátane práva overiť si, či Zákazník dodržiava ostatné podmienky tejto Zmluvy (vrátane príslušných zmlúv a transakčných dokumentov) vzťahujúcich sa k Zákazníkovmu užívaniu Licencovaných programov na všetkých miestach a vo všetkých prostrediach, v ktorých Zákazník tieto Licencované programy inštaluje alebo užíva pre akékoľvek účely. IBM môže pri tomto overovaní využiť pomocou nezávislého audítora, a to za predpokladu, že s takýmto audítorom uzavrie zmluvu o zachovávaní dôvernosti.

Zákazník sa zaväzuje zaobstarať, uschovávať a poskytnúť IBM a jej audítorom písomné záznamy, výstupy zo systémových nástrojov a iné informácie zo systému umožňujúce overenie, či inštalácia a užívanie Licencovaných programov je v súlade s podmienkami tejto Zmluvy, vrátane príslušných licenčných a cenových podmienok IBM. IBM Zákazníka písomne informuje, pokiaľ takéto overenie ukáže, že Zákazník nie je v súlade s podmienkami Zmluvy. Práva a záväzky podľa týchto Obchodných podmienok zostávajú v účinnosti po dobu, počas ktorej platí Zákazníkovia licencia k Licencovaným programom a ďalej po dobu dvoch rokov.

#### 4.5 Ukončenie licencie

Zákazník je oprávnený ukončiť licenciu pre Licencovaný program kedykoľvek písomnou výpoveďou s jednomesačnou výpovednou lehotou.

U Licencovaných programoch, ktorých licencie Zákazník zakúpil za jednorázovú cenu, možno, ak je to možné, zakúpiť licencie programov, ktoré sa nahrádzajú, za cenu upgradu. Ak Zákazník obdrží licenciu k takýmto nahrádzajúcim Licencovaným programom, zaväzuje sa, že ku dňu splatnosti ceny ukončí licenciu nahradených Licencovaných programov, ak IBM nestanoví inak.

IBM je oprávnená ukončiť licenciu Zákazníka, pokiaľ Zákazník poruší jej podmienky. Ak tak IBM vykoná, ukončuje sa zároveň oprávnenie Zákazníka používať Licencovaný program.

## **5. Služby**

### **5.1 Zamestnanci**

Každá zo zmluvných strán určí zamestnancov, ktorí sú spôsobilí na plnenie úloh, vyžadovaných od tejto strany podľa tejto Zmluvy, a zodpovedá za dohľad nad svojimi zamestnancami, za ich riadenie, kontrolu a kompenzáciu. V súlade s vyššie uvedeným je každá zo zmluvných strán oprávnená určovať svojim zamestnancom alebo zazmluvneným pracovníkom pracovné zaradenie.

IBM môže zadať poskytovanie alebo asistenciu pri poskytovaní služieb subdodávateľom a v takomto prípade zostáva IBM zodpovedná za plnenie svojich záväzkov podľa Zmluvy a za vykonanie služieb.

### **5.2 Vlastníctvo k Materiálom a licenciu**

V zmluve alebo v inom transakčnom dokumente budú uvedené Materiály, ktoré majú byť dodané Zákazníkovi a budú označené ako „Materiály typu I“, „Materiály typu II“ alebo iným spôsobom dohodnutým medzi zmluvnými stranami. Pokiaľ Materiály nebudú týmto spôsobom označené, má sa za to, že sa jedná o „Materiály typu II“.

Zákazník bude mať všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) k Materiálom, ktoré boli vytvorené ako súčasť služieb a označené ako „Materiály typu I“. Zákazník udeľuje IBM časovo neobmedzenú, nevýhradnú, celosvetovú, vyplatenú licenciu užívať, vykonávať, reprodukovat', zobrazovať, vykonávať, sublicencovať, rozširovať kópie tohto „Materiálu typu I“ a vyhotovovať z neho odvodené diela.

IBM alebo jej subdodávateľia budú mať všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) k Materiálom, ktoré boli vytvorené ako súčasť služieb a označené ako „Materiály typu II“. IBM udeľuje Zákazníkovi časovo neobmedzenú, nevýhradnú, celosvetovú, vyplatenú licenciu užívať, vykonávať, reprodukovat', zobrazovať, vykonávať, rozširovať (len v rámci Podniku Zákazníka) kópie tohto „Materiálu typu II“.

IBM alebo jej subdodávateľia si ponechávajú všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) ku každému svojmu dielu, ktoré existovalo už pred uzatvorením tejto Zmluvy alebo bolo vytvorené mimo tejto Zmluvy, a ku všetkým upraveným alebo rozšíreným verziám takéhoto diela vytvoreným podľa tejto Zmluvy. V rozsahu, v akom sú zapracované do Materiálov, budú takéto diela licencované na základe samostatnej licencie poskytnutej Zákazníkovi či iným spôsobom ako „Materiál typu II“.

Každá zo strán sa zaväzuje, že na každej kópii vytvorenej na základe licencie udelennej v súlade s touto Časťou uvedie autorskoprávnu legendu a iné výhrady týkajúce sa vlastníctva a autorských práv.

### **5.3 Zdroje Zákazníka**

Pokiaľ Zákazník sprístupní pre IBM v súvislosti s výkonom jej služieb pracovisko, softvér, hardvér alebo iné zdroje, zaväzuje sa získať oprávnenie alebo súhlasy vzťahujúce sa k týmto zdrojom, potrebné pre IBM na poskytovanie služieb a pre vývoj Materiálov. IBM bude zbavená svojich záväzkov, ktoré sú negatívne ovplyvnené tým, že Zákazník opomenul včas získať takéto oprávnenia alebo súhlasy. Zákazník sa zaväzuje refundovať IBM akékoľvek primerané náklady a iné čiastky, ktoré IBM vznikli z dôvodu nesplnenia vyššie uvedenej povinnosti Zákazníka obdržať tieto oprávnenia alebo súhlasy.

Pokiaľ nie je dohodnuté niečo iné v zmluve alebo v transakčnom dokumente, nesie Zákazník zodpovednosť za i) dáta a obsah databáz, ktoré Zákazník sprístupní IBM v súvislosti so službami podľa tejto Zmluvy, ii) výber a zavedenie postupov a kontrol ohľadom prístupov, bezpečnosti, šifrovania, používania a prenosu dát a iii) zálohovania a obnovy databáz a uložených dát.

### **5.4 Servis pre stroje – údržba (záručná a pozáručná)**

#### **5.4.1 Servis pre stroje**

IBM poskytuje určité typy služieb, ktorých cieľom je udržiavať stroje v určitom stave alebo ich navrátiť do stavu zodpovedajúceho ich príslušným Špecifikáciám. IBM bude Zákazníka informovať o dostupnosti

jednotlivých typov servisu pre daný stroj. IBM môže podľa svojho uváženia i) vadný stroj buď opraviť alebo vymeniť a ii) poskytnúť službu buď v mieste Zákazníka alebo v servisnom stredisku. IBM riadi a inštaluje určitú technickú údržbu, ktorá sa vzťahuje na IBM stroje a môže tiež vykonávať preventívnu údržbu.

Všetky komponenty, konverzie alebo upgrady, pre ktoré IBM poskytuje servis, musia byť inštalované na stroji, ktorý, i) pokiaľ ide o Určený stroj, je opatrený zodpovedajúcim sériovým číslom, a ii) je na technickej úrovni kompatibilný s takýmto komponentom, konverziou alebo upgradom.

Pokiaľ si typ servisu vyžaduje, aby Zákazník doručil vadný stroj IBM, zaväzuje sa Zákazník, že stroj odošle vhodne zabalený (predplatene, pokiaľ IBM neurčí inak) do miesta určeného IBM. Následne potom, čo IBM stroj opraví alebo vymení, vráti stroj Zákazníkovi na náklady IBM, pokiaľ nie je dohodnuté inak. IBM zodpovedá za stratu alebo škodu na stroji Zákazníka v dobe, keď i) je stroj v držbe IBM alebo ii) počas prepravy v prípadoch, kedy IBM zodpovedá za prepravné náklady.

Zákazník sa zaväzuje, že:

- a. pokiaľ Zákazník nie je vlastníkom stroja, získa od vlastníka oprávnenie na to, aby IBM mohla pre takýto stroj poskytovať servis;
- b. v prípadoch, kedy je to potrebné, predtým, než IBM začne poskytovať servis --
  - (1) sa bude riadiť postupmi pre určenie problému a zadanie požiadavky na servis, ktorý mu poskytne IBM,
  - (2) zabezpečí všetky programy, dáta a zdroje obsiahnuté v stroji, a
  - (3) bude informovať IBM o zmenách v umiestnení stroja.
- c. sa bude riadiť servisnými postupmi, ktoré poskytne IBM (ktoré môžu zahŕňať inštaláciu Strojového kódu a aktualizáciu softvéru buď stiahnutých z internetových stránok IBM alebo kopírovaných z iných elektronických médií); a
- d. pokiaľ z akéhokoľvek dôvodu vráti stroj IBM --
  - (1) bezpečne vymaže zo stroja všetky programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu so strojom, a dáta, vrátane okrem iného nasledujúcich informácií: i) informácie o určitých alebo identifikovateľných fyzických a právnických osobách („Osobné údaje“) a ii) dôverné a chránené informácie Zákazníka a iné údaje. Pokiaľ nie je možné odstrániť alebo vymazať osobné údaje, zaväzuje sa Zákazník transformovať takúto informáciu (napr. ju urobiť anonymnou) tak, aby už nebola podľa príslušného právneho predpisu hodnotená ako osobný údaj;
  - (2) odstráni zo stroja, ktorý vracia IBM, všetky prípadné zdroje. IBM nenesie zodpovednosť za akékoľvek zdroje, programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu so strojom, ani za dáta, ktoré sú už obsiahnuté v stroji, ktorý Zákazník vracia IBM; a
  - (3) IBM môže za účelom splnenia svojich záväzkov zo Zmluvy odoslať celý stroj alebo jeho časť či jeho softvér do miesta sídla inej organizácie IBM alebo tretej strany kdekoľvek na svete a Zákazník týmto oprávňuje IBM k takémuto postupu.

#### 5.4.2 Výmena

Pokiaľ servis zahŕňa výmenu stroja alebo jeho časti, stáva sa nahradená položka vlastníctvom IBM a nahradzovaná položka sa stáva majetkom Zákazníka. Zákazník prehlasuje, že všetky odstránené položky sú pôvodné a nezmenené. Nahradzovaná položka nemusí byť nová, ale bude v dobrom prevádzkovom stave a minimálne funkčne rovnocenná vymenenej položke. Nahradzujúca položka preberá záručný alebo pozáručný servisný status položky vymenenej. Zákazník sa zaväzuje, že predtým, než IBM vymení stroj alebo jeho časť, odstráni všetky komponenty, diely, úpravy, doplnky a prídavné zariadenia, pre ktoré IBM neposkytuje servis. Zákazník sa zároveň zaväzuje, že i) zaistí, aby diely ani stroj neboli zaťažené právami tretích strán alebo inými obmedzeniami, ktoré znemožňujú ich výmenu, a ii) prevedie vlastnícke právo k odstráneným dielom a právo držby na IBM.

Servis pre niektoré stroje IBM zahŕňa vymeniteľné jednotky, ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi s tým, že Zákazník si ich vymení sám. Takýmito vymeniteľnými jednotkami môžu byť i) diely stroja (nazývané „CRU“ – Customer Replaceable Unit, napr. klávesnica, pamäť alebo hard disk) alebo ii) celý stroj. Zákazník môže požadovať od IBM inštaláciu vymeniteľných CRU alebo stroja, avšak táto inštalácia je vykonávaná za úhradu. IBM poskytuje informácie a inštrukcie o výmene zároveň so strojom Zákazníka a môže ich poskytnúť následne kedykoľvek na požiadanie. IBM uvádza v materiáloch dodaných

s vymeniteľnou jednotkou alebo strojom, či má byť vadný CRU alebo stroj vrátený IBM. Pokiaľ sa jeho vrátenie vyžaduje, sú spolu s vymeniteľnou jednotkou alebo strojom poskytnuté i pokyny o vrátení a obal. Pokiaľ IBM neobdrží vadný CRU alebo stroj do 15 dní odo dňa ich obdržania Zákazníkom, môžu byť tieto Zákazníkovi vyúčtované.

#### 5.4.3 Položky, na ktoré sa servis nevzťahuje

Servisná oprava alebo výmena sa nevzťahuje na:

- a. príslušenstvo, zdroje, (ako napr. batérie a tlačové kazety) a konštrukčné diely (ako napr. rámy a kryty);
- b. Stroje poškodené nevhodným používaním, nehodou, úpravou, nevhodným fyzickým alebo prevádzkovým prostredím alebo nevhodnou údržbou zo strany Zákazníka alebo tretej strany;
- c. Stroje, z ktorých, prípadne z ich dielov, boli odstránené alebo upravené identifikačné štítky;
- d. chyby spôsobené produktmi, za ktoré IBM nezodpovedá;
- e. zmeny vykonané na Stroji; alebo
- f. Stroj, na ktorom Zákazník používa inú kapacitu alebo výkonnosť, než ku ktorej bol písomne autorizovaný IBM.

#### 5.5 Rozšírený záručný servis

Na niektoré Stroje si môže Zákazník zvoliť možnosť rozšírenia štandardného typu záručného servisu pre daný stroj. IBM si za toto rozšírenie záručného servisu počas záruky účtuje zvláštny poplatok.

Zákazník však nemôže počas záruky tento rozšírený servis zrušiť alebo previesť na iný stroj.

#### 5.6 Pokrytie pozáručným servisom

Pokiaľ si Zákazník objedná pozáručný servis strojom, bude IBM informovaný o dátume zahájenia tohto servisu. Do jedného mesiaca odo dňa zahájenia servisu je IBM oprávnená vykonať prehliadku stroja. Pokiaľ stroj nie v stave prijateľnom pre poskytovanie servisu, môže si Zákazník nechať od IBM za úhradu uviesť stroj do náležitého stavu alebo zrušiť objednávku pozáručného servisu. V takomto prípade však budú Zákazníkovi vyúčtované tie služby, ktoré IBM vykonala na jeho žiadosť.

#### 5.7 Automatická obnova pozáručného servisu

Obnoviteľné služby sú obnovované automaticky na rovnako dlhé zmluvné obdobie, pokiaľ niektorá zo zmluvných strán neoznámí písomne druhej zmluvnej strane (najmenej jeden mesiac pred dátumom ukončenia príslušného zmluvného obdobia) svoje rozhodnutie zmluvu neobnovovať.

#### 5.8 Ukončenie a zrušenie služby

Každá zmluvná strana je oprávnená ukončiť službu, pokiaľ si druhá zmluvná strana podstatným spôsobom neplní svoje povinnosti vzťahujúce sa ku službe.

Zákazník je oprávnený vypovedať službu písomným oznámením IBM za predpokladu, že splnil všetky minimálne požiadavky a uhradil prípadné vyrovnávacie poplatky stanovené v príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente.

Zákazník je oprávnený vypovedať pozáručný servis bez povinnosti uhradiť vyrovnávací poplatok za predpokladu, že nastala niektorá z ďalej uvedených okolností:

- a. Zákazník trvalo odstraňuje príslušný produkt, na ktorý je služba poskytovaná, z produktívnej prevádzky v rámci Podniku Zákazníka;
- b. príslušné miesto, pre ktoré je služba poskytovaná už nie je ďalej kontrolované Zákazníkom (napr. z dôvodu predaja alebo uzatvorenia pracoviska); alebo
- c. pozáručný servis na stroj bol poskytovaný aspoň po dobu jedného roka a Zákazník doručil IBM písomnú výpoveď aspoň jeden mesiac pred ukončením pozáručného servisu.

Zákazník sa zaväzuje uhradiť IBM i) všetky služby, ktoré mu IBM poskytla, a všetky produkty a Materiály, ktoré mu IBM dodala do dátumu ukončenia služby a ii) prípadné náklady, ktoré IBM vznikli v priebehu

ukončenia služby. Pokiaľ Zákazník vypovie službu bez udania dôvodu, zaväzuje sa zaplatiť príslušné vyrovnávacie alebo stornovacie poplatky a náklady, ktoré IBM vznikli ako následok tejto výpovede (a ku zmierneniu ktorých IBM vykoná primerané kroky).

IBM je oprávnená zrušiť službu alebo podporu určitého produktu na základe písomného oznámenia doručeného Zákazníkovi tri mesiace vopred. Pokiaľ IBM zruší službu, ktorú si už Zákazník predplatil, a IBM ešte službu Zákazníkovi neposkytla v plnom rozsahu, vráti Zákazníkovi pomernú časť predplatennej ceny.

Všetky podmienky, ktoré svojou povahou presahujú ukončenie alebo zrušenie služby, zostávajú účinné až do doby ich splnenia a vzťahujú sa aj na prípadných nástupcov alebo postupníkov.

Táto Dohoda spolu s príslušnými zmluvami, prílohami a transakčnými dokumentmi, tvorí úplnú Zmluvu s ohľadom na transakcie, na základe ktorých Zákazník nakupuje stroje, sú mu udeľované licencie k Licencovaným programom, získava licencie k programom a nakupuje služby od IBM a nahrádza všetky predchádzajúce ústne alebo písomné dojednania medzi Zákazníkom a IBM.

Uzatvorením tejto Dohody, vrátane všetkých jej príloh a transakčných dokumentov, sa žiadna zo zmluvných strán nemôže odvolávať na akékoľvek skutočnosti vo vzťahu ku: i) odhadovanému odpracovanému času pre splnenie predmetu zmluvy, odhadovanému počtu odpracovaných hodín alebo poplatkov za poskytnutie určitej Služby, ii) výkonu alebo funkcii akéhokoľvek Produktu alebo systému, iného než na ktorý je poskytovaná záruka podľa Časti 2 vyššie; iii) skúseností alebo odporúčaní iných strán; alebo iv) výsledkov alebo úspor, ktoré mohol Zákazník získať. Dodatočné alebo odlišné podmienky v akejkoľvek písomnej komunikácii od Zákazníka (ako napríklad v objednávke) sa nebudú uplatňovať.

Zmluvné strany v mene svojich spoločností potvrdzujú svojim podpisom súhlas s týmito Obchodnými podmienkami. Tieto Obchodné podmienky môžu byť akceptované tiež odkazom na nich v inej zmluve alebo v transakčnom dokumente a táto Dohoda môže byť podpísaná rukou alebo pokiaľ to povolujú príslušné právne predpisy, aj elektronicky. Po podpise tejto Dohody i) môžu byť všetky reprodukcie tejto Dohody, jej príloh a transakčných dokumentov vytvorené spoľahlivými prostriedkami (napr. fotokópie alebo faximile) považované za originály (v rozsahu v akom to povolujú príslušné právne predpisy) a ii) všetky dodávky produktov a služieb sa budú riadiť týmito Obchodnými podmienkami.

Zákazník:

Daňové riaditeľstvo SR

IBM Slovensko, spol. s r.o.

Daňové riaditeľstvo SR  
Mlynské Nivy 49, 821 09 Bratislava  
IČO 202650637, DPH IČO: SKT02000405

DAŇOVÉ RIADITEĽSTVO  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Ing. Igor Krnáč., poverený výkonom funkcie generálneho riaditeľa

Branislav Šebo, konateľ a generálny riaditeľ spoločnosti

Ing. Martin Lejtrich, námestník GR pre ekonomiku a informatiku

V. Z. Martin Mugačič,  
V. Z. František Levajický

Dátum: 7.5.2011

Dátum: 12.5.2011

IČO Zákazníka: 00634816

Číslo zmluvy: SWK047

Adresa: Nová 13

IBM adresa: Apollo II

975 04 Banská Bystrica

Mlynské nivy 49

821 09 Bratislava

IČO: 31 337 147

DPH IČ.: SK7020000405

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č.: 3897/B



# VZOR

## Zmenový list č. 01 ku Prilohe číslo 3 Zmluvy o systémovej podpore

Zmluvné strany sa dohodli na zaradení nasledujúcich systémov do systémoveho servisu IBM:

### Služba: Comfort Line Services AIX CLR3 AIX

| Popis   | Typ/Model | Sériové číslo | Dátum začatia servisu | Dátum ukončenia servisu | Mesačný paušálny poplatok bez DPH | Miesto inštalácie |
|---|-----------|---------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group H5 Focal<br>Machine      | 9119/595  | 839E04A       | 9.12.2010             |                         |                                   |                   |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group H5<br>Additional Machine | 9119/595  | 839E05A       | 9.12.2010             |                         |                                   |                   |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br>Additional Machine | 9117/570  | 659E03A       | 9.12.2010             |                         |                                   |                   |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br>Additional Machine | 7038/6M2  | 655C9FE       | 1.4.2011              |                         |                                   |                   |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br>Additional Machine | 7038/6M2  | 655CA0E       | 1.4.2011              |                         |                                   |                   |
|   |           |               |                       |                         |                                   |                   |
| Spolu   |           |               |                       |                         | 0,00                              |                   |

### Služba: SW Maintenance for AIX - Subscription SMAX SUB

| Popis   | Typ/Model | Sériové číslo | Dátum začatia servisu | Dátum ukončenia servisu | Mesačný paušálny poplatok bez DPH | Miesto inštalácie |
|---|-----------|---------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group H5 Focal<br>Machine      | 9119/595  | 839E04A       | 9.12.2010             |                         |                                   |                   |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group H5<br>Additional Machine | 9119/595  | 839E05A       | 9.12.2010             |                         |                                   |                   |

|   |          |         |           |  |      |  |
|---|----------|---------|-----------|--|------|--|
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br>Additional Machine | 9117/570 | 659E03A | 9.12.2010 |  |      |  |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br>Additional Machine | 7038/6M2 | 655C9FE | 1.4.2011  |  |      |  |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br>Additional Machine | 7038/6M2 | 655CA0E | 1.4.2011  |  |      |  |
| Spolu   |          |         |           |  | 0,00 |  |

**Služba: SW Maintenance for AIX - Support SMAX SUP**

| Popis   | Typ/Model | Sériové číslo | Dátum začatia servisu | Dátum ukončenia ser visu | Mesačný paušálny poplatok bez DPH | Miesto inštalácie |
|---|-----------|---------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group H5 Focal<br>Machine      | 9119/595  | 839E04A       | 9.12.2010             |                          |                                   |                   |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group H5<br>Additional Machine | 9119/595  | 839E05A       | 9.12.2010             |                          |                                   |                   |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5                       | 9117/570  | 659E03A       | 9.12.2010             |                          |                                   |                   |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5                       | 7038/6M2  | 655C9FE       | 1.4.2011              |                          |                                   |                   |
| AIX and AIX SP Support Group<br>1 AIX and AIX SP SW Support<br>pSeries Processor Group F5<br>Additional Machine | 7038/6M2  | 655CA0E       | 1.4.2011              |                          |                                   |                   |
| Spolu   |           |               |                       |                          | 0,00                              |                   |

Za IBM Slovensko. spol. s r.o.

Za DR SR:

Acting GTS Manager

vedúci odboru vývoja a prevádzky informačných systémov


# Príloha číslo 8

## Platobný kalendár

Mesačné platby s 20% DPH. DPH bude fakturovaná v zmysle platných predpisov aktuálnych v čase vystavenia zúčtovacej faktúry

|                          | Service Suite   | Onsite support  |              |            |
|--------------------------|-----------------|-----------------|--------------|------------|
|                          | bod 2.2.1       | bod 2.2.2       |              |            |
|                          | Rámcovej zmluvy | Rámcovej zmluvy | cena bez DPH | cena s DPH |
| 01/05/2011 do 31/05/2011 | 6290.47         | 6138.6          | 12429.07     | 14914.88   |
| 01/06/2011 do 30/06/2011 | 6290.47         | 6138.6          | 12429.07     | 14914.88   |
| 01/07/2011 do 31/07/2011 | 6290.47         | 6138.6          | 12429.07     | 14914.88   |
| 01/08/2011 do 31/08/2011 | 7334.07         | 6138.6          | 13472.67     | 16167.2    |
| 01/09/2011 do 30/09/2011 | 10203.91        | 6138.6          | 16342.51     | 19611.01   |
| 01/10/2011 do 31/10/2011 | 10203.91        | 6138.6          | 16342.51     | 19611.01   |
| 01/11/2011 do 30/11/2011 | 10203.91        | 6138.6          | 16342.51     | 19611.01   |
| 01/12/2011 do 31/12/2011 | 10203.91        | 6138.6          | 16342.51     | 19611.01   |
| 01/01/2012 do 31/01/2012 | 10203.91        | 6138.6          | 16342.51     | 19611.01   |
| 01/02/2012 do 28/02/2012 | 10203.91        | 6138.6          | 16342.51     | 19611.01   |
| 01/03/2012 do 31/03/2012 | 10203.91        | 6138.6          | 16342.51     | 19611.01   |
| 01/04/2012 do 30/04/2012 | 10203.91        | 6138.6          | 16342.51     | 19611.01   |
| <b>Spolu</b>             | 107836.76       | 73663.2         | 181500       | 217800     |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>NAHLASOVANIE SW PROBLÉMOV</b><br><b>k zmluve č. SWK047</b> |  |
|--|---|---|

Požiadavky na servis prijíma dispečerské stredisko (Request Receipt Center), ktoré udrzuje s pracovníkmi servisu stále spojenie.

Požiadavky je možné nahlásiť v pracovné dni:

Telefonicky : 00421 2 4954 5555, 0903 217 569

Faxom: 00421 2 4954 1348

Mailom: maint@sk.ibm.com

Mimopracovné dni telefonicky na číslo: 00421 2 4954 5555

Momentom nahlásenia SW problému sa chápe telefonické nahlásenie na vyššie uvedený kontaktný telefón. Pri telefonickom nahlásení problému môže IBM požadovať ďalšie doplňujúce informácie zaslať faxom, alebo e-mailom. Objednávateľ navrhne stupeň závažnosti SW problému.

Pri nahlasovaní poruchy sa požaduje vyplniť Identifikačný hárok pre SW problém a jeho doručenie na dispečerské stredisko IBM na vyššie uvedenú kontaktnú emailovú adresu, alebo fax.

#### Postup pri vybavovaní požiadavky

Po zaevidovaní požiadavky (PMR – Problem Management Record) do evidenčného systému IBM, je požiadavka skontrolovaná, preverená jej oprávnenosť a sú nastavené všetky parametre na základe informácií od objednávateľa a dohodnutej servisnej Zmluvy. Zaregistrovanej požiadavke je pridelené registračné číslo.

Servisná požiadavka je z dispečerského centra automaticky presmerovaná do príslušnej rady Front Office, kde SW servisní špecialisti analyzujú poskytnuté informácie a vypracujú akčný plán na postup pre riešenie problému. Následne je objednávateľ kontaktovaný SW servisným špecialistom IBM, aby sa dohodol termín opravy, tak aby sa dodržali podmienky dohodnuté v Zmluve. Po vyriešení problému je požiadavka v registračnom systéme uzatvorená.



|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <b>IDENTIFIKAČNÝ HÁROK PRE SW<br/>PROBLÉM</b> |  |
|--|---|--|

Vyplniť pred kontaktovaním technickej podpory a zasiať na faxové číslo +421-2-49541348  
alebo zasiať na emailovú adresu [maint@sk.ibm.com](mailto:maint@sk.ibm.com)

Telefonický kontakt (len pre objednávateľov s platnou licenciou na softvérovú podporu): +421-2-49545555

| <b>Organizácia</b>  |  |
|---|--|
| Názov, adresa   |  |
| Zákaznícke číslo  |  |
| Dátum   |  |
| Kontaktná osoba   |  |
| Telefónne číslo<br>s medz. predvoľbou                           |  |
| Možnosť komuniká-<br>cie v angličtine (a/n)                     |  |
| Uprednostnenie<br>komunikácie<br>v angličtine e-mailom<br>(a/n) |  |
| E-mail  |  |

| <b>Informácie o systéme</b>                            |  |
|--|--|
| Meno produktu  |  |
| Verzia, release, modifikácia<br>poprípade Component ID |  |
| Operačný systém  |  |
| Verzia, release, modifikácia OS                        |  |

| <b>Popis problému</b>                      |  |
|--|--|
| Použitý príkaz                             |  |
| Chybová hláška – číslo chyby               |  |
| Očakávaný výsledok                         |  |
| Popis, čo sa stane, resp. čo sa<br>nestane |  |
| Príkaz v minulosti fungoval (a/n)          |  |
| Chyba sa vyskytla prvýkrát (a/n)           |  |



## Identifikačný hárok pre SW problém (pokrač.)

| <b>Prostredie</b>   |   |
|---|---|
| Kedy naposledy príkaz fungoval  |   |
| Je problém reprodukovateľný, ak áno popíšte postup, resp zašlite čo najjednoduchší testcase           |   |
| Bežal v čase výskytu problému aj iný program, ktorý mohol mať vplyv na problém? Ak áno, špecifikujte! |   |
| Čo sa zmenilo od posledného razu, kedy program fungoval   | Hardvér (a/n)<br>Operačný systém (a/n)<br>Aplikácia (a/n)<br>Verzia produktu (a/n)<br>Využívanie doteraz nepoužitej funkcionality (a/n)<br>Aplikácia fixu (a/n) |
| Požadovaná Priority a Severity pre daný PMR   |   |