

Podmienky poskytovania služieb podpory

OBMEDZENIA SLUŽIEB

- a) Podpora technického vybavenia, programového vybavenia, SAN a sietí. Všetky služby týkajúce sa problémov vo vzťahu k technickému vybaveniu, programovému vybaveniu alebo sietí, ktoré nie sú obsiahnuté v Službách podpory, budú podliehať príslušným štandardným sadzbám služieb pre dané Produkty.
- b) Spotrebné materiály, diely vymeniteľné používateľom, súpravy pre údržbu a ďalšie materiály. Služby podpory nezahŕňujú poskytovanie, vrátenie/výmenu alebo inštaláciu materiálov alebo iných spotrebných položiek vrátane, okrem iného, príslušenstva, prevádzkového materiálu, magnetických médií, tlačových hláv, pásov, tonerov a batérií.
- c) Služby mimo času pokrytia. Požiadavky Objednávateľa na Služby podpory, inštalácie alebo konfigurácie Poskytovateľom, ktoré sú navrhnuté mimo štandardného pracovného času, definovaného Poskytovateľom v danej oblasti, môžu podliehať štandardným sadzbám servisu Poskytovateľa (pokiaľ si Objednávateľ pre danú službu podpory nezakúpil špeciálne pokrytie mimo pracovného času).
- d) Služby podpory sa nevzťahujú na škody, problémy alebo nedostatky, ktoré vznikli následkom:
 - 1) nesprávnej alebo neprimeranej údržby alebo kalibrácie zo strany Objednávateľa,
 - 2) nosičov, programového vybavenia, rozhraní alebo materiálov alebo iných Produktov Objednávateľa alebo tretej strany,
 - 3) neoprávnených pokusov iných osôb (ako sú osoby poskytujúce služby podľa Zmluvy alebo zamestnanci Objednávateľa konajúci podľa inštrukcií Poskytovateľa) opravovať, udržiavať, modifikovať, premiestňovať alebo presťahovať Produkty, ktoré sú predmetom Služieb podpory,
 - 4) nesprávneho alebo neúmerného použitia alebo neprevádzkovania v súlade s technickými parametrami Produktu,
 - 5) z vírusu, zasiahnutia, wormu alebo podobného poškodzujúceho kódu, ktorý nebol zavedený zo strany Poskytovateľa,
 - 6) poruchy klimatizácie pokiaľ ju prevádzka Produktu vyžaduje, alebo poruchy média pre uloženie dát, ktoré neboli spôsobené Poskytovateľom,
 - 7) zlých podmienok, zanedbania, nehody, straty alebo poškodenia pri preprave, požiaru či poškodením vodou, elektrickými výkyvmi, porúch v dodávkach elektriny, prepravy zabezpečovanej Objednávateľom alebo ďalších skutočností, ktoré sú mimo kontroly Poskytovateľa,
 - 8) nesprávnej prípravy miesta inštalácie alebo umiestenia alebo prostredia inštalácie, ktoré nevyhovujú špecifikácii na miesto inštalácie, alebo
 - 9) neschopnosťou Produktov, ktoré nie sú značky IBM, správne v prostredí Objednávateľa spracovať, poskytnúť alebo prijať dátumové informácie (t.j. reprezentáciu mesiaca, dňa a roka) a správne si ich vymieňať s Produktmi dodanými IBM, alebo
 - 10) z nesplnenia požiadaviek stanovených v špecifikácii pre príslušný Produkt zo strany Objednávateľa
 - 11) vyššej moci.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory pre zabezpečenie prevádzky Enterprise HW infraštruktúry IBM	parafy:
číslo v CEEZ: 1000/2020 klasifikácia informácií: *V*	Strana 1/4	

POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- a) Zoznam Produktov. Objednávateľ bude zodpovedný za celkový súpis Produktov, technického a programového vybavenia spadajúceho pod Služby podpory, za presnosť takéhoto zoznamu, ktorý bude zahrňovať: umiestnenie Produktov, výrobné čísla, názvy systémov a úrovne podpory, ktoré sa na ne vzťahujú, vrátane akýchkoľvek dodatočných zmien v zozname, ak sú požadované počas príslušného obdobia poskytovania Služieb podpory. Objednávateľ je povinný udržiavať tento zoznam v aktualizovanom stave počas obdobia poskytovania Služieb podpory.
- b) Prístup. Objednávateľ musí Poskytovateľovi poskytnúť nasledovné:
- 1) Prístup k Produktom pokrytým predplatenými službami a systémovou podporou.
 - 2) Zodpovedajúci pracovný priestor a vybavenie v primeranej vzdialenosti od Produktov.
 - 3) Prístup a možnosť využitia všetkých informácií, interných zdrojov a zariadení, systému a taktiež použitie ďalšieho súvisiaceho zariadenia systému alebo pamäťových médií, ktoré Poskytovateľ určí za potrebné pre servis Produktov.
- c) Prevádzkové postupy. Objednávateľ je povinný dodržiavať bežné prevádzkové postupy uvedené v prevádzkových príručkách výrobcu (výrobcov) daných Produktov alebo podľa inštrukcií Poskytovateľa. Objednávateľ nesmie vykonávať na Produkte žiadne úpravy alebo opravy, ktoré odporujú užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej výrobcom.
- d) Programové vybavenie pre diagnostiku/údržbu (vybrané Produkty). Poskytovateľ bude požadovať použitie niektorých diagnostických a údržbových programov pre systémy a siete (ďalej len „značkové servisné nástroje“) pre dodávku Služieb podpory pri istých úrovniach pokrytia. Tieto značkové servisné nástroje ostanú výlučným vlastníctvom Poskytovateľa, poskytujú sa bez ďalších záruk. Tieto nástroje môžu byť umiestnené na systéme, v sieti alebo v priestoroch Objednávateľa a Objednávateľ ich smie používať len na účely stanovené povolením Poskytovateľa a len počas trvania príslušného obdobia servisného pokrytia. Objednávateľ nesmie značkové servisné nástroje predávať, prevádzať, dávať do zálohy ani nijakým iným spôsobom zaťažovať či poskytovať inej osobe. Objednávateľ je ďalej povinný:
- i) umožniť Poskytovateľovi udržiavať takéto značkové nástroje na svojom systéme alebo vo svojich priestoroch a poskytovať súčinnosť pri ich spúšťaní,
 - ii) inštalovať, udržiavať a podporovať značkové servisné nástroje vrátane všetkých prípadných aktualizácií a dočasných opráv,
 - iii) používať elektronické dáta schopné prenosu na informovanie Poskytovateľa o udalostiach, identifikovaných týmto programovým vybavením, a
 - iv) v prípade potreby zakúpiť určený modem a dátové súbory pre systémy, obsahujúce službu diagnostiky na diaľku
 - (v) poskytnúť diaľkové pripojenie prostredníctvom komunikačných ciest schválených zo strany Poskytovateľa.
- Pri ukončení poskytovania služieb je Objednávateľ povinný vrátiť značkové servisné nástroje Poskytovateľovi, resp. umožniť mu odstránenie týchto značkových servisných nástrojov.
- e) Úroveň verzií. Objednávateľ musí udržiavať všetko príslušné systémové a firmwarové a programové vybavenie v najnovšej konfigurácii a úrovni verzií špecifikovanej zo strany Poskytovateľa.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory pre zabezpečenie prevádzky Enterprise HW infraštruktúry IBM	parafy:
číslo v CEEZ: 1000/2020 klasifikácia informácií: *V*	Strana 2/4	

- f) Telekomunikačné poplatky. Objednávateľ hradí všetky telekomunikačné poplatky spojené s využívaním Informačného centra Poskytovateľa, s inštaláciou a udržiavaním liniek ISDN a napojenia na internet alebo inou alternatívou schválenou zo strany Poskytovateľa pre komunikáciu s reakčným centrom, vrátane komunikácie so značkovými servisnými nástrojmi.
- g) Dočasné postupy. Objednávateľ je povinný implementovať dočasné procesy alebo riešenia poskytnuté zo strany Poskytovateľa v čase, kým bude Poskytovateľ pracovať na trvalom riešení.
- h) Záložné kópie. Objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie záložných kópií všetkého prevádzkovaného systémového software tak, aby boli prístupné v prípade, že budú potrebné pri riešení problému. Objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie procedúry, ktorá mimo Produktov, na ktoré sú poskytované Služby podpory zabezpečí, že je možné znovu vytvorenie stratených alebo pozmenených súborov, dát alebo programového vybavenia Objednávateľa.
- i) Oprávnený zástupca. Objednávateľ zabezpečí, že pri poskytovaní Služieb podpory v priestoroch Objednávateľa bude prítomný zástupca Objednávateľa. Pre účely tejto Zmluvy Objednávateľ menuje minimálne tri (3) osoby na zaistenie kontaktu so Poskytovateľom.
- j) Nebezpečné prostredie. Objednávateľ upovedomí Poskytovateľa, ak sa Produkty budú používať v prostredí, ktoré môže predstavovať riziko pre zdravie či bezpečnosť zamestnancov Poskytovateľa a jej dodávateľov. V takomto prípade môže Poskytovateľ požadovať od Objednávateľa, aby ponechal tieto Produkty pod dozorom Poskytovateľa, a odložiť poskytovanie Služieb podpory, až kým nie je príslušné riziko odstránené.
- k) Objednávateľ je zodpovedný za odstránenie všetkých Produktov, na ktoré sa nevzťahujú Služby podpory, ako je to potrebné na to, aby Poskytovateľ mohol poskytovať Služby podpory. Ak takéto Produkty skomplikujú poskytovanie Služieb podpory, Poskytovateľ bude Objednávateľovi účtovať poplatky za dodatočnú prácu z toho plynúcu podľa štandardných sadzieb Poskytovateľa.
- l) Premiestnenie Produktov. Objednávateľ je povinný vopred písomne oznámiť Poskytovateľovi presťahovanie Produktu, ohľadom ktorého sa poskytujú Služby podpory, pokiaľ to nie je premiestnenie užívateľom inštalovateľného Produktu v rámci toho istého objektu. Premiestnenie Produktov, ohľadom ktorých sa poskytujú Služby podpory, je plne v zodpovednosti Objednávateľa, môže však mať za následok dodatočné poplatky za Služby podpory a zmenené reakčné časy. Poskytovanie Služieb podpory Produktov premiestnených do iného štátu je podmienené ich dostupnosťou.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- a) Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať Dohodnutú činnosť podľa tejto Zmluvy riadne a včas s odbornou starostlivosťou prostredníctvom riadne kvalifikovaných pracovníkov.
- b) Poskytovateľ je oprávnený poveriť vykonávaním svojich povinností podľa tejto Zmluvy tretiu stranu. Pri vykonávaní Dohodnutej činnosti tretou stranou má Poskytovateľ zodpovednosť, akoby Dohodnutú činnosť vykonával sám.
- c) Poskytovateľ je povinný bezodkladne oznámiť Objednávateľovi, že nastali skutočnosti vyššej moci, ktoré znemožňujú a/alebo predlžujú realizáciu žiadosti Objednávateľa na výkon

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory pre zabezpečenie prevádzky Enterprise HW infraštruktúry IBM	parafy:
číslo v CEEZ: 1000/2020 klasifikácia informácií: *V*	Strana 3/4	

Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený predĺžiť čas výkonu Dohodnutej činnosti na základe žiadosti Objednávateľa alebo nevykonať Dohodnutú činnosť len v prípade okolností vyššej moci, ktoré mu zabránili Dohodnutú činnosť vykonať riadne a včas a/alebo v prípade, ak mu Objednávateľ neposkytne nevyhnutnú súčinnosť.

- d) Poskytovateľ nie je zodpovedný za nesplnenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy, ak ich nemohol splniť v dôsledku objektívnych okolností vyššej moci a/alebo neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa, ktoré mu znemožnili uskutočniť výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy (napr. mu bol objektívne znemožnený prístup k prostriedkom) alebo v dôsledku skutočností, že Objednávateľ počas vykonávania Dohodnutej činnosti nedodrжал svoje povinnosti podľa tejto Prílohy – čl. Povinnosti objednávateľa. V takomto prípade je Objednávateľ povinný uhradiť Poskytovateľom už odpracované osobohodiny.
- e) Poskytovateľ sa zaväzuje vopred informovať Objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočňovaných pri realizácii Dohodnutej činnosti.

PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- a) Poskytovateľ bude právne riešiť alebo vyrovnávať všetky nároky vznesené voči Objednávateľovi z dôvodu, že Služby podpory, dodané podľa tejto Zmluvy porušujú patent, chránený vzor, návrh výrobku, autorské právo, výrobné tajomstvo, topografiu alebo ochrannú známku v štáte, v ktorom prijímajú Podporu, za predpokladu, že Objednávateľ:
- i. bezodkladne také nároky oznámi Poskytovateľovi písomnou formou, a
 - ii. spolupracuje s Poskytovateľom pri obrane a vyrovnaní a poskytne potrebnú súčinnosť, a
 - iii. poskytne Poskytovateľovi splnomocnenie k výhradnému vybaveniu takých nárokov.
- b) Poskytovateľ ponese náklady na právnu obranu, úhradu podľa uzatvoreného vyrovnania a na právoplatným rozhodnutím súdu priznané náhrady škôd v dôsledku nárokov z porušenia práv tretích strán.
- c) Pokiaľ je nárok podľa písm. a) tejto časti pravdepodobný, Poskytovateľ je oprávnený buď Služby podpory upraviť, alebo zabezpečiť pre ne nevyhnutné oprávnenia, alebo dotknuté položky vymeniť za iné, nie menej funkčne vhodné. Pokiaľ Poskytovateľ stanoví, že žiadna z uvedených možností nie je primerane použiteľná, potom sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť náhradu vo výške 12 mesačných paušálnych poplatkov za poskytnutie Služieb podpory, alebo čiastku zaplatenú Objednávateľom za také Služby podpory, podľa toho, ktorá z uvedených čiastok je nižšia.
- d) Poskytovateľ nenesie nijakú zodpovednosť vo vzťahu k nárokom týkajúcim sa porušenia práv duševného vlastníctva, ktoré vznikli následkom:
- i. dodržania Objednávateľových návrhov, parametrov alebo pokynov,
 - ii. použitia technických informácií alebo technológií dodaných Objednávateľom,
 - iii. modifikácií Produktu Objednávateľom alebo treťou stranou,
 - iv. použitia Produktu, ktoré bolo zakázané v technických parametroch alebo ďalších súvisiacich materiáloch, alebo
 - v. použitia Produktu s produktmi, ktoré nie sú značkovými IBM produktmi.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory pre zabezpečenie prevádzky Enterprise HW infraštruktúry IBM	parafy:
číslo v CEEZ: 1000/2020 klasifikácia informácií: *V*	Strana 4/4	