



10743-27/2011-BA

IBM Slovensko, spol. s r.o.

Apollo II

Mlynské nivy 49

82109 Bratislava

IČO: 31337147

DIČ: 2020300337

IČ DPH: SK7020000405

Dodatok č. 3 k zmluve o dielo č. P-44-5553/2007 na poskytovanie autorizovaného pozáručného servisu na zariadenia IBM

MEDZI: Sociálna poisťovňa
Ul. 29. augusta 8 a 10
813 63 BRATISLAVA
SLOVAK REPUBLIC
Číslo zákazníka: 00708800

A: IBM Slovensko, spol. s r.o.
Apollo II
Mlynské nivy 49
82109 Bratislava
IČO: 31337147
DIČ: 2020300337
IČ DPH: SK7020000405
Zapísaná v obchodnom registri Okresný
súd
Bratislava I., Odd. Sro, vložka č. 3897/B

1. Informácie o servisnej zmluve a dodatku

Číslo dodatku:	A06230	Dátum vypracovania:	11/11/2011
Začiatok: po zverejnení od	01/01/2012	Dĺžka trvania dodatku:	04 mesiacov
Ukončenie zmluvného obdobia:	30/04/2012		
Číslo servisnej zmluvy:	A041440	datku k zmluve:	
Začiatok: od 01/01/2008			
Dĺžka trvania servisnej zmluvy			
52 mesiacov			

2. Platobné podmienky

Servisný poplatok bez DPH: od 01/01/2012 do 30/04/2012 EUR 163.615,55

Fakturované na mesačnej báze. Splatnosť do 30 dní od doručenia faktúry.

Mesačná fakturácia zmlúv znamená, že mesačná fakturácia bude vykonaná v prvý deň príslušného mesiaca po dni akceptácie dodatku zo strany IBM. Prípadné zmeny, ak sa vyskytnú, budú fakturované na základe vzájomnej dohody.

Horeuvedený platobný rozpis uvádza očakávané ceny vyplývajúce z dodatku. 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 platnosti a účinnosti dodatku budú fakturované po inštalácii.

3. Záväzná dohoda

Podpisom tohto dodatku si Zákazník objednáva služby pre stroje uvedené v pripojenom zozname strojov, na základe tohto zoznamu služieb IBM a Zmluvy o poskytovaní služieb IBM Service Suite spolu s event. existujúcimi doplnkovými podmienkami uvedenými v tomto dodatku. Sériové čísla strojov možno nebudú k dispozícii v čase podpisu tohto dodatku a budú potvrdené odovzdávacím (akceptačným) protokolom o inštalácii.

Dodatok č. 3 k Zmluve o poskytovaní služieb IBM ServiceSuite (pokračovanie)

Zákazník týmto potvrdzuje, že prevzal a čítal všetky horeuvedené zmluvné podmienky na ktoré tento dodatok odkazuje. Tieto podmienky spolu so servisnou zmluvou v znení jej dodatkov č. 1 a 3 tvoria úplnú a výlučnú zmluvu medzi zmluvnými stranami a majú prednosť pred akýmkoľvek predchádzajúcimi písomnými alebo ústnymi návrhmi, dohovormi alebo akoukoľvek komunikáciou medzi zmluvnými stranami vzťahujúcou sa k predmetu tohto dodatku.

4. Záverečné ustanovenia

1. Tento dodatok sa uzatvára na dobu určitú do 30. apríla 2012, čím sa predlžuje dĺžka trvania zmluvy na 52 mesiacov.
2. Tento dodatok podlieha povinnému zverejneniu podľa zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. IBM berie na vedomie povinnosť zákazníka zverejniť tento dodatok, ako aj jednotlivé faktúry vyplývajúce z tohto dodatku a svojim podpisom dáva súhlas na zverejnenie tohto dodatku vrátane príloh v plnom rozsahu.
3. Tento dodatok nadobúda platnosť a zaväzuje účastníkov dňom jeho podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť po jeho zverejnení v Centrálnej registrácii zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky od 1. januára 2012.
4. Skončením zmluvného vzťahu zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy a jej dodatkov s výnimkou ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení zmluvného vzťahu.
5. Ak nie je v zmluve a v jej dodatkoch dohodnuté inak, riadia sa právne vzťahy z nich vyplývajúce príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
6. V prípade rozdielných úprav medzi ustanoveniami tohto dodatku a jeho príloh platia prednostne ustanovenia dodatku.
7. Ostatné prílohy k zmluve, týmto dodatkom neupravené zostávajú v platnosti nezmenené.

8. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory, vyplývajúce zo zmluvných vzťahov budú riešiť rokovaním o nožnej dohode. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté medzi nimi na základe tohto dodatku, resp. zmluvy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory, o ktorých sa strany nedohodli, budú postúpené na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu.
9. Neoddeliteľnou súčasťou dodatku sú (je) prílohy (príloha):
10. Dodatok je vyhotovený v 4 rovnopisoch, po 2 rovnopisy pre každú zmluvnú stranu.
11. Zmluvné strany vyhlasujú, že obsah dodatku je prejavom ich slobodnej vôle, nebol uzatvorený v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok. Súčasne vyhlasujú, že si ho riadne a dôsledne prečítali, jeho obsahu porozumeli a na znak súhlasu ho vlastnoručne podpísali.

Podpis v mene zákazníka	Podpis v mene IBM Slovensko, spol. s r.o.
Autorizovaný podpis	Autorizovaný podpis
Ing. Ľuboš Lopatka, PhD.	Meno (strojom alebo paličkovým písmom) Martín Joch
generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne	Funkcia finančný riaditeľ / kancelár
Bratislava 22 DEC. 2011	Dátum, Miesto 19 -12- 2011

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 servisnej zmluvy v znení jej dodatkov č. 1 až 3 (ďalej len „Zmluva“) účinnej medzi zmluvnými stranami. Tieto Podmienky SSU a VOP, alebo iná rovnocenná zmluva a akékoľvek odkazované prílohy, dodatky, alebo dokumenty tvoria úplnú Zmluvu týkajúcu sa daného predmetu a nahrádzajú akékoľvek predchádzajúce ústne alebo písomné dojednanie medzi zmluvnými stranami ohľadne predmetu týchto Podmienok SSU. V prípade rozporu medzi ustanoveniami týchto Podmienok SSU a VOP, majú ustanovenia týchto Podmienok SSU prednosť.

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

1. Všeobecné pojmy

1.1 Rozsah služieb

Služby poskytované na základe týchto Podmienok SSU obsahujú služby popísané v tomto dokumente 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 zákazníka zaplatí doplnkový poplatok.

1.4 Zmluvné obdobie

Dĺžka trvania týchto podmienok je od 1. januára 2012 do 30. apríla 2012

Poplatky pri tomto dodatku budú prekalkulované podľa aktuálnych poplatkov za služby. Spôsob platby sa počas platnosti zmluvného vzťahu nemení.

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

1.5 Povinnosti zákazníka

Zákazník súhlasí, že:

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

1.6 Obojstranné povinnosti

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

1.7 Services Program License

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

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

Zákazník nie je oprávnený:

- modifikovať čitateľné inštrukcie a dáta, alebo spojiť ich do iného Programu;
- disasemblovať, vykonávať reverznú kompiláciu alebo iným spôsobom prekladať Program, pokiaľ to výslovne nie je povolené aplikovateľným zákonom bez zvláštného zmluvného ustanovenia;
- zdieľať alebo previesť licenciu programu; alebo
- 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:

- zrušením, vypršaním alebo neobnovením služby;
- ak program už nie je potrebný pre vykonávanie služby; alebo
- 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 a uvedené v tomto dodatku.

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/Predplatennej 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/Predplatennej doby. Po ukončení Ochrannej doby/Predplatennej 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 počas platnosti a účinnosti zmluvy 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 poskytovaní 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 poskytovaní 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 poskytovaniu služieb poskytovaných na základe Podmienok SSU. Požadovaný súhlas znamená akýkoľvek súhlas alebo schválenie, ktoré je potrebné pre udelenie práva alebo licencie k prístupu, používaniu alebo modifikovaniu (vrátane vytvorenia odvodenej práce) hardvéru, softvéru, firmvéru alebo iných produktov, ktoré zákazník používa, bez zasahovania do vlastníctva alebo licenčných práv (vrátane patentu a práva kopírovať) poskytovateľov alebo vlastníkov takých produktov.

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

IBM bude oslobodená od plnenia akýchkoľvek záväzkov, ktoré budú zavinené zákazníkom pri poskytovaní požadovaných súhlasov do IBM.

2. Údržba strojov IBM

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

- a. vzdialená asistencia pri určení problému týkajúceho sa stroja alebo programu (určenie problému);
- b. Onsite a vzdialená diagnostická a pomocná údržba v súlade so špecifikovaným typom služby pre spôsobilý stroj zo zoznamu strojov za účelom udržiavania alebo obnovovania 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. Zosúladovanie trvalých chýb; a
 - iii. Identifikovanie a oznamovanie problémov s médiami.
- d. IBM si ponechá vlastníctvo takých monitorovacích programov. Zákazník má licenciu pre používanie takých programov tak ako IBM vyžaduje pre poskytovanie služieb;
- e. Služby technikov z výrobnéj, inžinierskej a vývojovej divízie podľa potreby IBM;
- f. Plánovanie, rozvrh a inštalácia akýchkoľvek inžinierskych zmien alebo technických predpisov potrebných na zlepšenie servisovateľnosti, výkonu a/alebo bezpečnosti IBM spôsobilých strojov;
- g. Asistencia pri založení a implementácii elektronických podporných zariadení ako Servisný agent a IBM ServiceLink;
- h. Aktivácia, pre použitie IBM personálom, elektronických zariadení pre vzdialenú diagnostiku, zahŕňa opravy a aktualizácie IBM spôsobilých strojov zákazníka.

2.1 Servisný agent

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

- a. Zisťovanie a analýze trvalých chýb;
- b. Zosúladovanie 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 prislúchajúce užívateľské meno. Od zákazníka môže byť požadované poskytnutie pracovnej stanice, na ktorej bude nainštalovaný Program a prepojený s IBM spôsobilým strojom.

3. IBM link

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

IBM:

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

Zákazník súhlasí, že:

- a. oboznámi IBM s vybranými autorizovanými užívateľmi databáz IBMLink. Zákazník môže zvoliť iba svojich zamestnancov ako užívateľov;

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

4. Aplikácia elektronickej služby - Electronic Service Application

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

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

Služba zahŕňa nasledovné:

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

5. 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;
- d. 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;
- e. servis príslušenstva, dodávaných položiek, a určitých častí, ako batérie, rámy a kryty;
- f. servis spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu) poškodených nesprávnym používaním, nehodou, modifikáciou, nesprávnym fyzickým alebo operačným prostredím alebo nesprávnou údržbou zo strany zákazníka,
- g. servis spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu) s odmontovanými alebo zmenenými strojmi alebo identifikačnými značkami,
- h. zlyhania spôsobené produktom, pre ktorý IBM neposkytuje servis, alebo
- i. servis zmien spôsobilých strojov (ktoré nie sú IBM pôvodu).

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

6. 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.

6.1 Technické požiadavky

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

6.2 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.

6.3 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 predplatil a spoločnosť IBM mu túto službu zatiaľ neposkytla v plnej miere, spoločnosť IBM mu vráti pomernú časť finančných prostriedkov.

6.4 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:

1. (a) stav ohlásených problémov zákazníka a príslušné plány na ich odstránenie alebo odporúčania;
2. (b) pomoc pri interpretácii dát v rámci služby IBM Performance Management (pozri podkapitolu uvedenú ďalej v texte);
3. (c) podľa okolností správy o preventívnej údržbe AIX a OS400 a príslušné odporúčania;*;
4. (d) odporúčania v oblasti aktualizácie mikrokódu a firmvér pre spôsobilé stroje * (pozri podkapitolu uvedenú ďalej v texte);
5. (e) odporúčania v oblasti významných zmien v infraštruktúre IT, ktoré môžu mať dopad na špecifikované miesta zákazníka.
6. (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. Skrátenejší 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.

Počiatková 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 úrovni 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 zákazníkovi.

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 možnosti 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 príslušajúca 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 je možné zaviest' 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 spúšťacieho softvérového produktu sa predpokladá prijatie týchto licenčných Podmienok SSU zo strany zákazníka.

7. 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.

8. 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 centrálné 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 rovnáť 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.

9. 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.

10. 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 bežiace 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 zostávajúcich častí platobného obdobia sa odrazia v nasledujúcej faktúre.

11. 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 späť k dátumu, keď IBM urobila validáciu alebo k dátumu aktuálnej zmeny v zozname zariadení.

12. Nadštandardné služby

Rozsah služieb

Predmetom tejto prílohy k dodatku 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.

12.1 Úrovně služieb

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

12.2 Definície úrovne služieb

Dostupné úrovne služieb stanovené v rámci servisných hodín sú:

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

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

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

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

12.3 Obdobie platnosti a ukončenie služby

Obdobie platnosti prílohy začína v deň zahrnutia tejto prílohy do Podmienok SSU a bude do skončenia zmluvy. Zrušenie sa uskutoční súčasne s Podmienkami SSU, ak sa tak neudialo už skôr. Zákazník môže zrušiť túto prílohu pred skončením zmluvy, a to podaním výpovede s trojmesačnou výpovednou lehotou.

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

12.4 Nároky v prípade nenáležitého plnenia tejto prílohy k SSU

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

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

12.5 Výnimky

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

12.6 Implementačná fáza

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

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

12.7 Opravné prostriedky

Zákazník a IBM sa dohodli, že dobropis je čiastočnou náhradou škody, zákazník je však oprávnený uplatniť akýkoľvek právne dostupný opravný prostriedok s ohľadom na zlyhanie spôsobilého zariadenia, v súvislosti s ktorým sa uplatňuje daný poplatok. Ak si zákazník zakúpil nadštandardný servis prostredníctvom IBM Obchodného partnera, tento dodatok ho neoprávňuje čokoľvek si nárokovat' od IBM Obchodného partnera.

12.8 Vyrovnanie dlhu

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

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

12.9 Povinnosti IBM

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

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

12.10 Povinnosti zákazníka

Zákazník súhlasí s nasledovným:

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

Hlavný zoznam nadštandardných služieb

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

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

M1D	IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny & garantovaná doba opravy do 4 hodín 11x5
M1E	IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny & garantovaná doba opravy do 4 hodín 18x6
M1F	IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny & garantovaná doba opravy do 4 hodín 24x7
M21	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 4 hodín 11x5
M22	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 4 hodín 18x6
M23	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 4 hodín 24x7
M25	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 5 hodín 11x5
M26	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 5 hodín 18x6
M27	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 5 hodín 24x7
M29	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 6 hodín 11x5
M2A	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 6 hodín 18x6
M2B	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 6 hodín 24x7
M2D	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 8 hodín 11x5
M2E	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 8 hodín 18x6
M2F	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 8 hodín 24x7
M31	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 12 hodín 11x5
M32	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 12 hodín 18x6
M33	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 12 hodín 24x7
M35	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy ďalší pracovný deň, najneskoršie zaregistrovanie problému 16:00 11x5
M36	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy ďalší pracovný deň, najneskoršie zaregistrovanie problému 18:00 18x6
M37	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy ďalší pracovný deň 24x7
M71	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy druhý pracovný deň 11x5
M39	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 24 hodín 11x5
M3A	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 24 hodín 18x6
M3B	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 24 hodín 24x7
M3D	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 48 hodín 11x5
M3E	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 48 hodín 18x6
M3F	IBM oprava na mieste, garantovaná doba opravy do 48 hodín 24x7
M73	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 2 hodín 11x5
M74	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 2 hodín 18x6
M75	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 2 hodín 24x7
M41	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 3 hodín 11x5
M42	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 3 hodín 18x6
M43	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 3 hodín 24x7
M45	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 4 hodín 11x5
M46	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 4 hodín 18x6
M47	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 4 hodín 24x7
M49	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 6 hodín 11x5
M4A	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 6 hodín 18x6
M4B	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 6 hodín 24x7
M4D	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 8 hodín 11x5
M4E	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 8 hodín 18x6
M4F	IBM oprava na mieste, garantovaná doba odozvy na mieste do 8 hodín 24x7
M51	IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny 11x5
M52	IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny 18x6
M53	IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.2 hodiny 24x7
M55	IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.5 hodiny 11x5
M56	IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.5 hodiny 18x6
M57	IBM oprava na mieste, garantovaná doba nadviazania odozvy do 0.5 hodiny 24x7

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

13. Servisná príloha - Rozšírená technická podpora pre AIX

Táto servisná príloha (ďalej len "Príloha") špecifikuje zvolený typ služby uvedený Zákazníkom v rozpise príslušnej Zmluvy o poskytovaní služieb IBM (ďalej len "Zmluva"). Táto Príloha podlieha podmienkam príslušnej Zmluvy.

13.1 Rozsah služby

Spoločnosť IBM bude pre Zákazníka vykonávať činnosti uvedené v tejto Prílohe (ďalej len „služba“) pre:

1. stroje IBM Power Systems, IBM System p, IBM eServer pSeries a IBM RISC/6000, ktoré sú v príslušnom rozpise uvedené ako spôsobilé stroje ETS;
2. spôsobilé programy zaradené do rozšírenej technickej podpory (ETS), ktoré sú uvedené v rámci skupiny programov s podporou ETS označenej „ETS4 - AIX“ a sú uvedené v príslušnom rozpise a nainštalované na týchto spôsobilých strojoch ETS; a
3. spôsobilé stroje DAS, ktoré sú uvedené v rámci skupiny podpory s rozšírenou technickou podporou (ETS) označenej „ETS4 - AIX“ v prípade, že je v príslušnom rozpise vybraná voľiteľná služba systémov uchovávaní údajov.

13.2 Definície

Okrem definícií uvedených v časti Definície v príslušnej Zmluve platia aj nasledujúce definície:

Spôsobilé stroje DAS - priamo pripojené úložné zariadenia (*Direct Attached Storage*), ktoré sú súčasťou spôsobilých strojov ETS a sú pripojené k systémom IBM Power Systems, IBM System i, IBM System i5, IBM eServer iSeries, IBM System p, IBM System p5 alebo IBM eServer pSeries uvedeným v príslušnom rozpise ako spôsobilé stroje ETS.

Priamo pripojené úložné zariadenie (*Direct Attached Storage*, (DAS)) - zariadenie na uchovávanie údajov pripojené k serveru priamo, bez siete alebo sieťového systému na uchovávanie údajov (SAN resp. NAS) akéhokolvek typu.

Servisný agent IBM - softwarový nástroj IBM, ktorý je rezidentne prítomný v systéme zákazníka a zabezpečuje monitorovanie a evidenciu chybových záznamov a inventarizačných údajov o systéme a ich periodické prenášanie do hardware IBM.

Služby riadenia výkonu IBM (IBM Performance Management services (PM)) - webový nástroj IBM, ktorý zberá údaje z produktov IBM Power Systems, IBM System i, IBM System i5, IBM eServer iSeries, IBM System p, IBM System p5 a IBM eServer pSeries na účely vytvárania prehľadov o výkone.

Logický oddiel (LPAR) - podskupina hardwarových zdrojov počítača, ktoré sú virtualizované ako samostatný počítač, pričom každý z nich má samostatný operačný systém.

Neutralizácia kritického problému zákazníka - provizórna/dočasná neutralizácia dopadu kritického problému zákazníka s cieľom obnoviť možnosť používania spôsobilého programu ETS resp. umožniť jeho ďalšie používanie s ospravedlniteľnými negatívnymi dopadmi.

Čas neutralizácie - doba medzi telefonickým oznámením kritického problému zákazníka Zákazníkom na ohlasovňu problémov so software spoločnosti IBM a momentom, kedy primárny technický kontakt Zákazníka dostane od spoločnosti IBM oznámenie o opatrení na neutralizáciu kritického problému zákazníka. Spoločnosť IBM otvorí protokol riešenia problému (ďalej len „PMR“) v systéme správy problémov IBM. Tieto časy sa dokumentujú v PMR a obe zmluvné strany majú možnosť ich kontroly.

System Software - programy (ale nie produkty Middleware) zaradené v rámci Software Maintenance pre System p podpory skupiny uvedenej v rozpise príslušnej Zmluvy. Podrobný zoznam podporovaného Systemu p programov (podporovaného zoznamu programov) je umiestnený na internetovej adrese:

<http://www.ibm.com/services/supline/products/ipseries.html>

Zberný agent pre PM - program alebo komponent operačného systému, ktorý zbiera výkonové údaje zo servera IBM na ich použitie v rámci služby riadenia výkonu IBM.

13.3 Technické požiadavky

Predpokladom pre poskytovanie služby sú nasledujúce podmienky:

1. spôsobilé stroje a programy ETS musia byť kryté platnou zárukou alebo základnou servisnou zmluvou, a to buď na základe príslušnej Zmluvy alebo prostredníctvom zodpovedajúcej samostatnej zmluvy;
2. v každom oprávnenom oddiele LPAR spôsobilého (-ých) stroja (-ov) ETS by mal byť nainštalovaný a aktivovaný servisný agent IBM na účely poskytovania služieb prispôbených proaktívnej údržbe a služieb riadenia výkonu IBM; a
3. v každom oprávnenom oddiele LPAR spôsobilého (-ých) stroja (.ov) ETS by mal byť nainštalovaný a/alebo aktivovaný zberný agent pre PM na účely poskytovania služieb riadenia výkonu IBM.

V prípade nesplnenia týchto technických požiadaviek je spoločnosť IBM zbavená svojej povinnosti poskytovať službu alebo zložku služby, ktorá je tým ovplyvnená.

13.4 Povinnosti spoločnosti IBM

Okrem povinností uvedených v príslušnej Zmluve má spoločnosť IBM aj nasledujúce povinnosti:

13.4.1 Služby prispôbené proaktívnej údržbe

Prostredníctvom štvrťročných konferenčných hovorov s primárnym technickým kontaktom Zákazníka bude tím vzdialenej podpory zákazníka poskytovať:

1. informácie o stave riešenia hlásených problémov Zákazníka a súvisiacich plánov postupu;
2. zoznam úrovní údržby PTF, mikrokódov a firmware, ktoré sú v súčasnosti nainštalované v spôsobilom (-ých) stroji (-och) ETS Zákazníka v porovnaní s poslednými úrovňami údržby zabezpečenými spoločnosťou IBM;
3. upozornenia na známe problémy, ktoré by mohli mať dopad na spôsobilé stroje a programy ETS Zákazníka, ako aj informácie o spôsobe ich opravy alebo o postupoch na ich prevenciu;
4. informácie o nových verziách a uprade súvisiacich so spôsobilými programami ETS Zákazníka, pokiaľ si ich Zákazník vyžiada;
5. informácie o blížiacich sa termínoch ukončenia služby, ak sa týkajú spôsobilých programov ETS Zákazníka a
6. tipy a postupy súvisiace so spôsobilými strojmi a programami ETS.

13.4.2 Služby riadenia výkonu IBM

Pre oprávnené oddiely LPAR spoločnosť IBM:

1. zabezpečuje zber údajov o výkone na spôsobilé stroje ETS a za operačné systémy AIX, ktoré sú súčasťou spôsobilých programov ETS;
2. poskytne pomoc a poradenstvo ohľadne spôsobu obsluhy nástrojov zberného agenta pre PM na spôsobilých strojoch ETS a v oddieloch LPAR;
3. poskytne internetovú adresu pre bezpečný prístup Zákazníka k podrobným informáciám o výkone a kapacite spôsobilého (-ých) stroja (-ov) ETS Zákazníka. Na požiadanie môžu byť Zákazníkovi poskytnuté aj príslušné prehľady, a to v rámci pravidelných konferenčných hovorov medzi tímom vzdialenej podpory zákazníka a primárnym technickým kontaktom Zákazníka;
4. poskytne pomoc pri výklade prehľadov o PM; a
5. na požiadanie pomôže Zákazníkovi vymedziť postupy potrebné na nápravu zistených výkonových problémov.

Pre spôsobilé stroje ETS, ktoré majú implementovanú funkčnú spôsobilosť LPAR, sa služba riadenia výkonu IBM poskytuje pre hlavný operačný systém v hlavnom oddiele.

V príslušnom rozpise sa dá zvoliť možnosť rozšírenia služby aj na ďalšie oddiely LPAR.

Počet ďalších oddielov LPAR sa uvedie v príslušnom rozpise a primárnym technickým kontaktom Zákazníka ho oznámi pri prvom konferenčnom hovore resp. pri následných hovoroch.

13.4.3 Rozšírená podpora pre upgrade operačných systémov

Spoločnosť IBM poskytne prístup Zákazníkovi ku svojím centráм vzdialenej podpory na maximálne dvadsaťštyri (24) hodín za každé ročné obdobie služby („obdobie rozšírenej podpory“) s cieľom pomôcť pri problémoch Zákazníka, ktoré vzniknú pri upgradovaní operačných systémov IBM AIX Zákazníka tvoriacich súčasť spôsobilých programov ETS.

Obdobie rozšírenej podpory sa musí naplánovať a dohodnúť medzi primárnym technickým kontaktom Zákazníka a tímom vzdialenej podpory zákazníka dva (2) týždne vopred.

Tím vzdialenej podpory zákazníka bude informovať Zákazníka, ako má kontaktovať spoločnosť IBM v priebehu obdobia rozšírenej podpory, najmenej dva (2) týždne pred začiatkom obdobia rozšírenej podpory pre servis upgrade operačných systémov.

V priebehu obdobia rozšírenej podpory spoločnosť IBM vynaloží komerčne primerané úsilie na to, aby na volania týkajúce sa upgrade operačných systémov, ktorý podlieha tejto službe, telefonicky odpovedala do tridsať (30) minút v rámci dohodnutej doby.

Počiatočná odozva spoločnosti IBM môže spočívať v technickom vyriešení problému Zákazníka, prípadne v poskytnutí podkladu na určenie, či a aký ďalší postup spoločnosti IBM je potrebný.

Rozšírená podpora pre servis upgrade operačných systémov nezahŕňa inštalačné ani upgradovacie činnosti, za ktoré naďalej v plnom rozsahu zodpovedá Zákazník.

13.4.4 Portál elektronickej služby

Spoločnosť IBM poskytne prístup k internetovému portálu s nasledujúcimi funkciami:

1. proaktívne oznamovanie ohľadne systémovej údržby, bezpečnosti a výkonu spôsobilého stroja ETS;
2. prístup k webovej stránke pre služby riadenia výkonu IBM s podrobnými informáciami o výkone a kapacite spôsobilých strojov ETS Zákazníka;
3. aktuálne informácie o údržbe pre spôsobilé stroje ETS Zákazníka, na ktorých beží operačný systém AIX;
4. prezeranie údajov o konfigurácii spôsobilého stroja ETS Zákazníka a vytváranie prehľadov z nich.

13.5 Voliteľné servisné služby

13.5.1 Kontrola zdravia systému

V prípade výberu tejto voliteľnej možnosti v príslušnom rozpise spoločnosť IBM vykoná najviac štyri (4) kontroly zdravia systému pre zvolený počet oddielov LPAR, pokiaľ sú nainštalované na spôsobilých strojoch ETS.

Súčasťou kontroly zdravia systému sú nasledujúce úkony:

1. Kontrola konfigurácie systému a AIX
2. Program na sledovanie chýb (démon) a analýza chybových záznamov
3. Kontrola úrovne mikrokódu a firmware
4. Kontrola konfigurácie diskov za hlavnú skupinu zväzkov (rootvg)
5. Kontrola veľkosti a využívania diskového priestoru u spôsobilých strojov DAS systémov uchovávaní údajov
6. Kontrola konfigurácie servisného agenta
7. Stav zariadenia na hromadné uchovávanie údajov
8. Stav konfigurácie systémového adaptéra
9. Posúdenie nastavenia/zadefinovania pamäte a centrálnej jednotky CPU
10. Posúdenie sieťových možností

Údaje potrebné na analýzu v rámci kontroly zdravia systému sa budú zberať buď vzdialene alebo na mieste na určenom pracovisku/pracoviskách a podľa vzájomnej dohody medzi Zákazníkom a tímom vzdialenej podpory Zákazníka.

Po skončení činností kontroly zdravia systému tím vzdialenej podpory Zákazníka vykoná analýzu zozbieraných údajov a poskytne Zákazníkovi zistenia ako aj doplňujúce odporúčania v záujme optimalizácie spôsobilých strojov ETS Zákazníka a operačných systémov AIX, ktoré podliehajú tejto voliteľnej službe kontroly zdravia systému, spolu s prvou plánovanou hodnotiacou správou o ETS.

Poplatok za kontrolu zdravia systému vychádza z počtu oddielov LPAR a z rozsahu kontroly zdravia systému.

Zvolený počet oddielov LPAR a kontrola zdravia systému pre jednotlivé ročné obdobia služieb sú uvedené v príslušnom rozpise.

Súčasťou kontroly zdravia systému nie je:

1. pomoc pri návrhu a vývoji aplikácií;
2. pomoc pri používaní programov v inom ako určenom operačnom prostredí;
3. konzultačné činnosti ani
4. analýza týkajúca sa výkonu.

13.5.2 Služba systémov uchovávaní údajov

V prípade výberu tejto voliteľnej možnosti v príslušnom rozpise bude spoločnosť IBM Zákazníkovi poskytovať pre zvolený počet spôsobilých strojov DAS nasledujúce služby:

1. pomoc na diaľku na základe požiadaviek Zákazníka týkajúcich sa základnej, krátkodobej inštalácie, používania a konfigurácie;
2. proaktívne upozorňovanie na známe problémy, ktoré by mohli mať dopad na spôsobilé stroje DAS Zákazníka a poskytovanie informácií ohľadne upgrade a/alebo postupov, ktoré si môže Zákazník zvoliť na ich potenciálne predchádzanie;
3. zaradenie nasledujúcich úloh do služby prispôbenej proaktívnej údržby podľa tejto Prílohy:
 - a. informácie o stave riešenia hlásených problémov Zákazníka a súvisiacich plánov postupu;
 - b. technické upozornenia a odporúčania, ktoré sa môžu týkať spôsobilých strojov DAS Zákazníka;
 - c. poskytovanie relevantných informácií ohľadne úrovne údržby spôsobilých strojov DAS ; a
 - d. poskytovanie informácií o blížiacich sa termínoch ukončenia služby, ktoré sa týkajú spôsobilých strojov DAS Zákazníka.

Poplatok za službu systémov uchovávaní údajov vychádza z počtu spôsobilých strojov DAS.

Tento poplatok za službu systémov uchovávaní údajov spoločnosť IBM upraví vždy, keď ju Zákazník písomne požiada o zaradenie nového spôsobilého stroja DAS do služby systémov uchovávaní údajov.

Ak si Zákazník obstaral službu od obchodného partnera IBM, overí si u neho, či jeho poplatok podlieha nejakej zmene.

13.6 Povinnosti Zákazníka

13.6.1 Dostupnosť údajov pre IBM

Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže použiť údaje zbierané nástrojom zberný agent pre PM v rámci podniku IBM na účely zisťovania problémov alebo poskytovania pomoci pri výkonových a kapacitných problémoch Zákazníka a informovania o existujúcich alebo predpokladaných obmedzeniach zdrojov. Zároveň Zákazník súhlasí aj s tým, že jeho údaje o výkone sa môžu prenášať do ktoréhokolvek podniku IBM v ktorejkoľvek krajine, a to aj v prípade, že nie je členom Európskej únie.

13.6.2 Dostupnosť údajov pre Zákazníkovho obchodného partnera IBM

Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže v prípade potreby poskytnúť jeho údaje svojmu obchodnému partnerovi IBM na účel informovania o výkonových a kapacitných požiadavkách Zákazníka a s cieľom umožniť mu, aby mu mohol poskytovať vyššiu úroveň služby.

13.6.3 Ďalšie povinnosti

Okrem povinností Zákazníka uvedených v príslušnej Zmluve sa Zákazník zaväzuje:

1. podľa pokynov spoločnosti IBM si aktivovať v príslušných oddieloch LPAR spôsobilých strojoch ETS nástroje IBM servisný agent a zberný agent pre PM;
2. v prípade výberu voliteľnej služby systémov uchovávaní údajov v príslušnom rozpise sa Zákazník zaväzuje, že tímu vzdialenej podpory zákazníka poskytne zoznam typov strojov a sériových čísel spôsobilých strojov DAS a
3. v prípade výberu tohto voliteľného servisu garantovanej obnovy pre software v príslušnom rozpise sa Zákazník zaväzuje:
 - a. predkladať požiadavky na podporu pri kritických problémoch zákazníka v súlade s postupmi spoločnosti IBM, ktoré Zákazníkovi poskytne tím vzdialenej podpory zákazníka. Všetky kritické problémy zákazníka súvisiace so spôsobilým programom ETS sa musia nahlásovať telefonicky spolu s podrobnými informáciami o postihnutom softwarovom komponente ako aj typom stroja a jeho výrobným číslom. V prípade neposkytnutia týchto informácií sa problém považuje za nenahlásený;
 - b. zabezpečiť vypracovanie, otestovanie a priebežnú údržbu koncepcie zálohovania. Posúdenie tejto koncepcie spoločnosťou IBM nie je touto Prílohou kryté, ale môžete sa na ňom so spoločnosťou IBM osobitne dohodnúť;
 - c. aktualizovať prevádzkovú príručku Zákazníka v súlade s postupom vzdialeného prístupu dohodnutým s tímom vzdialenej podpory zákazníka. Zabezpečiť implementáciu zmien;
 - d. vždy garantovať využívanie aktuálnej úrovne služby (n) alebo predchádzajúcej úrovne služby (n-1) spôsobilých programov ETS na spôsobilých strojoch ETS;
 - e. v prípade nahlásenia kritických problémov zákazníka zabezpečiť, aby bol primárny technický kontakt Zákazníka alebo iná poverená osoba s primeranou technickou znalosťou spôsobilých strojov a programov ETS sústavne k dispozícii;
 - f. pri každom nahlásení kritických problémov zákazníka poskytnúť spoločnosti IBM vzdialený prístup k spôsobilým strojom ETS (vrátane potrebných autorizácií). V prípade autorizovaného vzdialeného prístupu spoločnosti IBM k spôsobilým strojom ETS Zákazník zodpovedá za primeranú ochranu týchto spôsobilých strojov a všetkých programov a údajov, ktoré sú na nich uložené;
 - g. aktívne spolupracovať pri analýze nahlásených kritických problémov zákazníka. Ak požiadame Zákazníka o poskytnutie ďalších informácií a údajov, musia byť poskytnuté do 30 minút (prijatie spoločnosťou IBM), pokiaľ nie je uzatvorená a v PMR zdokumentovaná iná dohoda. Čakacia doba presahujúca túto lehotu sa nezapočítava do doby neutralizácie; a
 - h. akceptovať a vykonať odôvodnené dodatočné operatívne činnosti, ktorých potreba prípadne vznikne pri realizácii opatrenia na neutralizáciu kritických problémov zákazníka.

13.7 Reklamácie pri neplnení služby garantovanej obnovy pre software

13.7.1 Výpočet kreditov

Nasledujúce ustanovenia platia v prípade výberu voliteľnej služby garantovanej obnovy pre software v príslušnom rozpise.

V prípade, že spoločnosť IBM nedodrží dohodnutú dobu neutralizácie 12 hodín, môže si Zákazník u spoločnosti IBM uplatniť nárok na kredit za službu vo výške 4 % z ročného poplatku za službu ETS publikovaného spoločnosťou IBM (t.j. nad rámec všetkých prípadných platných úprav alebo zliav) za dotknuté spôsobilé stroje ETS, pre ktoré je táto voliteľná služba vybraná. Výšku tohto ročného poplatku za službu je publikovaná na žiadosť Zákazníka spoločnosťou IBM alebo jeho obchodným partnerom IBM.

V prípade, že jedna udalosť spôsobí výpadok, ktorého dôsledkom sú chyby na viacerých spôsobilých strojoch ETS, máte nárok na kredit za službu len za jedno (1) z postihnutých spôsobilých strojov ETS, pričom kredit za službu sa poskytne vo výške najvyššej sumy a nie ako súčet za všetky postihnuté spôsobilé stroje.

Za jedno ročné obdobie za službu má Zákazník nárok najviac na dva (2) kredity za službu na jeden spôsobilý stroj ETS.

13.7.2 Protokoly

Na požiadanie Zákazníka spoločnosť IBM poskytne protokol ku kritickému problému zákazníka, za ktorý si chce uplatniť kredit.

13.7.3 Výluky

Kredity za službu sa nevzťahujú na žiadnu chybu spôsobilého programu ETS, na ktorú nemá spoločnosť IBM vplyv alebo ktorá je spôsobená niektorou z nasledujúcich príčin, pričom nasledujúci zoznam nie je vyčerpávajúci:

1. chyba v dôsledku problémov s poskytnutým obsahom Zákazníka alebo programovacích chýb, vrátane inštalácie a integrácie obsahu;
2. chyba spôsobená správou systému, systémovými príkazmi alebo prenosmi súborov vykonávanými zástupcami Zákazníka;
3. chyba v dôsledku práce vykonanej na žiadosť Zákazníka alebo iných jeho usmerňovaných činností;
4. útoky odmietnutím služby, prírodné katastrofy, zmeny v dôsledku vládnych, politických alebo iných regulačných zásahov alebo súdnych príkazov, štrajky alebo pracovnoprávne spory, akty občianskej neposlušnosti, vojnové akty, akty proti zmluvným stranám (vrátane dopravcov a iných dodávateľov spoločnosti IBM) a iné udalosti vyššej moci;
5. chyby v dôsledku neplnenia povinností zo strany Zákazníka a
6. chyby alebo obdobia nedostupnosti spôsobené inými osobami.

13.7.4 Výlučnosť opravných prostriedkov

Zákazník a spoločnosť IBM sa dohodli, že kredity predstavujú náhradu škôd a sú Zákazníkovým jediným a výlučným opravným prostriedkom vo vzťahu k chybe spôsobilého programu ETS, za ktorý sa uplatňujú. V prípade, že si Zákazník zakúpil služby od obchodného partnera IBM, z tejto Prílohy Zákazníkovi nevyplýva žiadne oprávnenie na uplatnenie nárokov voči obchodnému partnerovi IBM.

13.7.5 Vysporiadanie kreditov

Poskytnutie kreditu je podmienené tým, že Zákazník musí spoločnosť IBM upovedomiť najneskôr do pätnást' (15) dní od posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom podľa Zákazníka spoločnosť IBM nespĺnila službu garantovanej obnovy pre software na základe riadneho volania, prípade pri ukončení príslušnej Zmluvy do dňa jej ukončenia. V prípade neupovedomenia spoločnosti IBM v uvedenej lehote stráca nárok na uplatnenie kreditu.

Po preskúmaní Zákazníkovej reklamácie mu spoločnosť IBM oznámi výšku prípadných splatných kreditov za službu, čím zákazníkovi vznikne nárok na úhradu príslušných súm.

Všetky kredity, na ktoré bude mať Zákazník nárok voči spoločnosti IBM pri uplynutí platnosti alebo pri vypovedaní tejto Prílohy, sa vysporiadajú do jedného (1) mesiaca odo dňa, kedy uplynie platnosť Prílohy alebo jej výpoveď nadobudne účinnosť.

Na kredit za službu Zákazníkovi vznikne nárok len v prípade, ak za službu zaplatil.

14. Servisná príloha - Rozšírená technická podpora - pracovník priamej podpory u zákazníka

Táto servisná príloha (ďalej len "Príloha") špecifikuje zvolený typ služby uvedený Zákazníkom v rozpise príslušnej Zmluvy o poskytovaní služby IBM (ďalej len "Zmluva"). Táto Príloha podlieha podmienkam príslušnej Zmluvy.

14.1 Rozsah služby

Spoločnosť IBM bude pre Zákazníka vykonávať činnosti uvedené v tejto Prílohe (ďalej len „služba“) pre skupiny produktov zaradené do rozšírenej technickej podpory (ETS), ktoré sú uvedené v príslušnom rozpise.

14.2 Definície

Okrem definícií uvedených v časti Definície v príslušnej Zmluve platia aj nasledujúce definície:

Pracovník priamej podpory u zákazníka - osoba poverená spoločnosťou IBM, aby sa zúčastňovala hodnotiacich porád so Zákazníkom a zastupovala tím vzdialenej podpory zákazníka spoločnosti IBM pre služby spadajúce pod túto Prílohu.

14.3 Technické požiadavky

Predpokladom pre poskytovanie služby je, aby boli spôsobilé programy a stroje zaradené do rozšírenej technickej podpory (ETS) počas doby platnosti tejto Prílohy kryté zodpovedajúcimi voliteľnými službami rozšírenej technickej podpory.

V prípade nesplnenia týchto technických požiadaviek je spoločnosť IBM zbavená svojej povinnosti poskytovať službu alebo zložku služby, ktorá je tým ovplyvnená.

14.4 Poplatky

Poplatok za službu vychádza z typu pokrytých skupín produktov zaradených do ETS a zo zvoleného počtu hodnotiacich porád na mieste.

Zvolený počet hodnotiacich porád pre jednotlivé ročné obdobia služby je uvedený v príslušnom rozpise. V prípade zahájenia poskytovania služby v priebehu ročného obdobia služby sa počet hodnotiacich porád, ktoré sa uskutočnia, zodpovedajúco zníži.

Diaľkové technické konferenčné hovory zahrnuté v Prílohe pre súvisiace voliteľné služby rozšírenej technickej podpory sa nahradia týmito hodnotiacimi poradami na mieste v rozsahu do zvoleného počtu porád za ročné obdobie služby.

Hodnotiace porady na mieste sa rovnomerne naplánujú v priebehu ročného obdobia služby (napr. štvrtročne v prípade 4 porád, mesačne v prípade 12 porád).

Nevyužitie hodnotiace porady na mieste za bežné ročné obdobie služby sa nepreplácajú ani neprenášajú do ďalšieho ročného obdobia služby.

14.5 Povinnosti spoločnosti IBM

Spoločnosť IBM určí podľa podmienok tejto Prílohy vyhradeného pracovníka priamej podpory u zákazníka, ktorého povinnosťou je:

1. spolupracovať s tímom vzdialenej podpory zákazníka pri vykonávaní servisu;
2. plánovať s primárnym technickým kontaktom Zákazníka hodnotiace porady na mieste;
3. zúčastňovať sa hodnotiacich porád s primárnym technickým kontaktom Zákazníka na určenom pracovisku resp. pracoviskách s cieľom vyhodnotenia hodnotiacej správy o ETS a poskytovať proaktívne poradenstvo ohľadne IT prostredia Zákazníka na základe informácií zozbieraných tímom vzdialenej podpory zákazníka a získaných od jeho primárneho technického kontaktu prostredníctvom predchádzajúcich porád; a
4. na základe informácií získaných na poradách na mieste interne predkladať požiadavky Zákazníka na službu v rámci spoločnosti IBM.

V prípade kritického problému zákazníka spôsobeného spôsobilým programom alebo strojom ETS v rámci skupín produktov zaradených do podpory ETS spadajúcich pod tento servis bude pracovník priamej podpory u zákazníka koordinovať podporné činnosti v rámci spoločnosti IBM. Sem patrí aj zabezpečenie príslušnej úrovne odbornosti pri podpore, uplatnenie definovaných eskalačných postupov spoločnosti IBM a poskytovanie priebežných informácií primárnemu technickému kontaktu Zákazníka o stave riešenia problému až do jeho vyriešenia.

14.6 Povinnosti Zákazníka

Nasledujúce povinnosti platia nad rámec tých, ktoré sú uvedené v príslušnej Zmluve. Zákazník sa zaväzuje:

1. zabezpečovať logistiku pre naplánované hodnotiace porady;
2. realizovať všetky prípadné odporúčania dohodnuté s pracovníkom priamej podpory u zákazníka;
3. oboznámiť pracovníka priamej podpory u zákazníka so všetkými bezpečnostnými a požiarnymi predpismi týkajúcimi sa miesta konania porady; a
4. poskytnúť spoločnosti IBM prístup ku kľúčovým zdrojom a informácie, ktoré budú pre poskytovanie služby potrebné.

Zoznam strojov

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800		Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800	
Service Level	KSU	Popis	
Servisná úroveň po uplynutí záruky	M19	Oprava u zákazníka IBM technikom, Nástup na opravu - v ten istý pracovný deň od pondelka do nedele od 0:00 do 24:00, 365 dní v roku	

Typ	Model/Feature	Sériové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
2107		7571640						
	921	TOTALSTORAGE DS8100	1		01/01/2012	30/04/2012	458,20	M
	0720	PTC INDICATOR	1		01/01/2012	30/04/2012	290,02	M
	0740	RMC INDICATOR	1		01/01/2012	30/04/2012	436,11	M
	0760	RMZ INDICATOR	1		01/01/2012	30/04/2012	362,26	M
	1100	MANAGEMENT CONSOLE INTERNAL	1		01/01/2012	30/04/2012	42,60	M
	1300	I/O ENCLOSURE PAIR	2		01/01/2012	30/04/2012	52,83	M
	2016	73 GB 15K DRIVE SET	4		01/01/2012	30/04/2012	239,34	M
	2016	73 GB 15K DRIVE SET	2		01/01/2012	30/04/2012	119,67	M
	2316	300 GB 10K DRIVE SET	1		01/01/2012	30/04/2012	150,40	M
	2316	300 GB 10K DRIVE SET	1		01/01/2012	30/04/2012	150,40	M
	3111	2GB SW FCP/FICON ADAPTER	4		01/01/2012	30/04/2012	105,65	M
	4003	64 GB PROCESSOR MEMORY	1		01/01/2012	30/04/2012	166,03	M
2109		1081586						
	F32	TOTALSTORAGE SAN SWITCH	1		01/01/2012	30/04/2012	181,94	M
2109		1081587						
	F32	TOTALSTORAGE SAN SWITCH	1		01/01/2012	30/04/2012	181,94	M
3494		7890616						
	D24	TAPE DRIVE EXPANS. FRAME	1		01/01/2012	30/04/2012	35,54	M
7988		061802A						
	J21	IBM BLADECENTER JS21	1		01/01/2012	30/04/2012	12,20	M
9115		064191A						
	505	SYSTEM P5	1		01/01/2012	30/04/2012	33,95	M
9115		064192A						
	505	SYSTEM P5	1		01/01/2012	30/04/2012	33,95	M
9115		064193A						
	505	SYSTEM P5	1		01/01/2012	30/04/2012	33,95	M
9115		064194A						
	505	SYSTEM P5	1		01/01/2012	30/04/2012	33,95	M
9115		064195A						
	505	SYSTEM P5	1		01/01/2012	30/04/2012	33,95	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Zoznam strojov

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800		Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
Service Level	KSU	Popis
Servisná úroveň po uplynutí záruky	M33	Oprava u zákazníka IBM technikom, Garantovaná doba opravy do 12 hodín od pondelka do nedele od 0:00 do 24:00, 365 dní v roku

Typ	Model/Feature	Sériové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
2074		02114B0						
	002	CONSOLE SUPPORT CONTROLLER	1		01/01/2012	30/04/2012	119,33	M
	7408	SECOND ESCON ADAPTER CARD	1		01/01/2012	30/04/2012	51,15	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Zoznam strojov

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800		Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
Service Level	KSU	Popis
Servisná úroveň po uplynutí záruky	M39	Oprava u zákazníka IBM technikom, Garantovaná doba opravy do 24 hodín od pondelka do piatku od 7:00 do 18:00 okrem štátnych sviatkov

Typ	Model/Feature	Sériové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
8204		0651CF2						
	E8A	POWER SYSTEM 550	1		01/01/2012	30/04/2012	130,19	M
	4966	4.2 GHZ POWER6 PROCESSOR CARD	4		01/01/2012	30/04/2012	409,20	M
	5746	HALF HIGH 800GB/1.6TB LTO4 SAS	1		01/01/2012	30/04/2012	66,01	M
8204		0651D02						
	E8A	POWER SYSTEM 550	1		01/01/2012	30/04/2012	130,19	M
	4966	4.2 GHZ POWER6 PROCESSOR CARD	4		01/01/2012	30/04/2012	409,20	M
	5746	HALF HIGH 800GB/1.6TB LTO4 SAS	1		01/01/2012	30/04/2012	66,01	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Zoznam strojov

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800		Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800	
Service Level	KSU	Popis	
Servisná úroveň po uplynutí záruky	M3B	Oprava u zákazníka IBM technikom, Garantovaná doba opravy do 24 hodín od pondelka do nedele od 0:00 do 24:00, 365 dní v roku	

Typ	Model/ Feature	Sériové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
2005	B64	104628K IBM SYSTEM STORAGE SAN64B-2	1		01/01/2012	30/04/2012	142,52	M
2005	B64	104630L IBM SYSTEM STORAGE SAN64B-2	1		01/01/2012	30/04/2012	142,52	M
3494	L12	7817384 LIBR.CONTR.UNIT FOR 3590-B1A	1		01/01/2012	30/04/2012	375,41	M
	5210	CONVENIENCE I/O STAT	1		01/01/2012	30/04/2012	1,38	M
	5215	DUAL GRIPPER	1		01/01/2012	30/04/2012	26,86	M
3494	D22	7890199 TAPE DRIVE EXPANS. FRAME	1		01/01/2012	30/04/2012	46,14	M
3494	B10	78B1006 VIRTUAL TAPE SERVER	1		01/01/2012	30/04/2012	527,82	M
	3704	144 GB DISK STORAGE	1		01/01/2012	30/04/2012	380,75	M
3592	C06	78C5937 TS1120 TAPE CONTROLLER	1		01/01/2012	30/04/2012	190,95	M
	3440	DUAL ESCON ATTACHMENT	2		01/01/2012	30/04/2012	163,68	M
3952	F05	7801260 TAPE FRAME	1		01/01/2012	30/04/2012	9,55	M
7014	T00	6520F7A RS/6000 SYSTEM RACK	1		01/01/2012	30/04/2012	27,27	M
7014	T00	658C8AA RS/6000 SYSTEM RACK	1		01/01/2012	30/04/2012	27,27	M
7014	T42	65A71FC RS/6000 SYSTEM RACK	1		01/01/2012	30/04/2012	23,87	M
7014	T42	65A720C RS/6000 SYSTEM RACK	1		01/01/2012	30/04/2012	23,87	M
7026	H80	65307BA ENTERPRISE SERVER	1		01/01/2012	30/04/2012	75,88	M
	5216	RS64 IV,6W SMP, 668MHZ, 8MB L2	1		01/01/2012	30/04/2012	164,05	M
7026	6H1	65606AA P SERIES 660 MODEL 6H1	1		01/01/2012	30/04/2012	75,88	M
	5216	RS64 IV,6W SMP, 668MHZ, 8MB L2	1		01/01/2012	30/04/2012	164,05	M

Typ	Model/ Feature	Sériové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
7028		6566C9A						
	6C4	P SERIES 630	1		01/01/2012	30/04/2012	85,24	M
	5132	2-WAY 1.0 GHZ POWER4 PROC CARD	1		01/01/2012	30/04/2012	34,09	M
7038		65063BA						
	6M2	P SERIES 650	1		01/01/2012	30/04/2012	154,13	M
	5208	2WAY 1.45GHZ PWR4+ PROC CARD	1		01/01/2012	30/04/2012	140,47	M
7038		65063CA						
	6M2	P SERIES 650	1		01/01/2012	30/04/2012	154,13	M
	5208	2WAY 1.45GHZ PWR4+ PROC CARD	1		01/01/2012	30/04/2012	140,47	M
7042		659859B						
	CR4	IBM 7042-CR4	1		01/01/2012	30/04/2012	32,74	M
7042		65985AB						
	CR4	IBM 7042-CR4	1		01/01/2012	30/04/2012	32,74	M
7208		10U1366						
	345	EXTERNAL 8MM TAPE DRIVE	1		01/01/2012	30/04/2012	55,24	M
7311		652E67C						
	D20	I/O DRAWER	1		01/01/2012	30/04/2012	156,17	M
7311		652E68C						
	D20	I/O DRAWER	1		01/01/2012	30/04/2012	156,17	M
7311		652E69C						
	D20	I/O DRAWER	1		01/01/2012	30/04/2012	156,17	M
7311		652E6AC						
	D20	I/O DRAWER	1		01/01/2012	30/04/2012	156,17	M
7315		652322A						
	CR2	RACK-MOUNTED HMC	1		01/01/2012	30/04/2012	32,74	M
7316		108099K						
	TF3	FLAT PANEL CONSOLE KIT	1		01/01/2012	30/04/2012	13,64	M
7316		108875K						
	TF3	FLAT PANEL CONSOLE KIT	1		01/01/2012	30/04/2012	13,64	M
7988		061A79A						
	J21	IBM BLADECENTER JS21	1		01/01/2012	30/04/2012	21,48	M
8203		0600182						
	E4A	POWER SYSTEM 520	1		01/01/2012	30/04/2012	79,57	M
	5634	2 CORE 4.2 GHZ POWER6	1		01/01/2012	30/04/2012	33,41	M
8203		0600192						
	E4A	POWER SYSTEM 520	1		01/01/2012	30/04/2012	79,57	M
	5635	4 CORE 4.2 GHZ POWER6	1		01/01/2012	30/04/2012	65,24	M

Typ	Model/ Feature	Sériové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
8203	E4A 5635	06001A2 POWER SYSTEM 520 4 CORE 4.2 GHZ POWER6	1 1		01/01/2012 01/01/2012	30/04/2012 30/04/2012	79,57 65,24	M M
8203	E4A 5635	0608634 POWER SYSTEM 520 4 CORE 4.2 GHZ POWER6	1 1		19/02/2012 19/02/2012	30/04/2012 30/04/2012	102,30 83,89	M M
8203	E4A 5635	0608644 POWER SYSTEM 520 4 CORE 4.2 GHZ POWER6	1 1		19/02/2012 19/02/2012	30/04/2012 30/04/2012	102,30 83,89	M M
8677	3RG	99ZP178 BLADECENTER CHASSIS	1		01/01/2012	30/04/2012	35,00	M
8852	4XG	99B9089 BLADECENTER H CHASSIS	1		01/01/2012	30/04/2012	54,08	M
8852	4XG	99B9090 BLADECENTER H CHASSIS	1		01/01/2012	30/04/2012	54,08	M
8853	G4G	99AY753 BCHS21 2.66G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G4G	99AY762 BCHS21 2.66G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G4G	99BG483 BCHS21 2.66G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G6G	99BG832 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G6G	99BG836 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G6G	99BG854 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G6G	99BG856 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G6G	99BG860 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G6G	99BG862 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G6G	99BG865 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G6G	99BG870 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M

Typ	Model/ Feature	Sériové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
8853	G6G	99BG874 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G6G	99BG876 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G6G	99BG877 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G3G	99BH080 BCHS21 2.50G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G4G	99BK467 BCHS21 2.66G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G4G	99BK474 BCHS21 2.66G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G4G	99BK477 BCHS21 2.66G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G4G	99BK480 BCHS21 2.66G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G4G	99BK485 BCHS21 2.66G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G4G	99BK486 BCHS21 2.66G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G4G	99BK500 BCHS21 2.66G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	G6G	99BP608 BCHS21 3.00G 12MB 2G 0HDD	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	L5G	99H7511 HS21 2.66G 4G 2X512MB 0HD ULC	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	L5G	99P0087 HS21 2.66G 4G 2X512MB 0HD ULC	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	L5G	99P0093 HS21 2.66G 4G 2X512MB 0HD ULC	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	L5G	99V8432 HS21 2.66G 4G 2X512MB 0HD ULC	1		01/01/2012	30/04/2012	16,36	M
8853	L5G	99V8438 HS21 2.66G 4G 2X512MB 0HD ULC	1		01/01/2012	30/04/2012	16,36	M
8853	L5G	99W0319 HS21 2.66G 4G 2X512MB 0HD ULC	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M

Typ	Model/ Feature	Sériové číslo/ Popis	Ka	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
8853	L5G	99W7959 HS21 2.66G 4G 2X512MB 0HD ULC	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	L5G	99W9567 HS21 2.66G 4G 2X512MB 0HD ULC	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	L5G	99W9570 HS21 2.66G 4G 2X512MB 0HD ULC	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
8853	L5G	99X0593 HS21 2.66G 4G 2X512MB 0HD ULC	1		01/01/2012	30/04/2012	12,73	M
9115	505	06438BA SYSTEM P5	1		01/01/2012	30/04/2012	43,65	M
	8288	4-CORE 1.65GHZ PWR5+ PROC.CARD	1		01/01/2012	30/04/2012	32,74	M
9115	505	06438CA SYSTEM P5	1		01/01/2012	30/04/2012	43,65	M
	8288	4-CORE 1.65GHZ PWR5+ PROC.CARD	1		01/01/2012	30/04/2012	32,74	M
9117	MMA	6522B8A POWER SYSTEM 570	1		01/01/2012	30/04/2012	115,87	M
	7540	4.2GHZ PROC CARD 0/4 CORE PWR6	4		01/01/2012	30/04/2012	1.146,88	M
	7540	4.2GHZ PROC CARD 0/4 CORE PWR6	2		01/01/2012	30/04/2012	573,44	M
	7540	4.2GHZ PROC CARD 0/4 CORE PWR6	2		01/01/2012	30/04/2012	573,44	M
	7700	1 PROC ACTIVATION PROC FC7540	16		01/01/2012	30/04/2012	2.107,01	M
	7700	1 PROC ACTIVATION PROC FC7540	8		01/01/2012	30/04/2012	1.053,51	M
	7700	1 PROC ACTIVATION PROC FC7540	4		01/01/2012	30/04/2012	526,76	M
	7700	1 PROC ACTIVATION PROC FC7540	4		01/01/2012	30/04/2012	526,76	M
9117	MMA	6522B9A POWER SYSTEM 570	1		01/01/2012	30/04/2012	115,87	M
	7540	4.2GHZ PROC CARD 0/4 CORE PWR6	4		01/01/2012	30/04/2012	1.146,88	M
	7540	4.2GHZ PROC CARD 0/4 CORE PWR6	2		01/01/2012	30/04/2012	573,44	M
	7700	1 PROC ACTIVATION PROC FC7540	16		01/01/2012	30/04/2012	2.107,01	M
	7700	1 PROC ACTIVATION PROC FC7540	8		01/01/2012	30/04/2012	1.053,51	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Zoznam strojov

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800		Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800	
Service Level	KSU	Popis	
Servisná úroveň po uplynutí záruky	M3D	Oprava u zákazníka IBM technikom, Garantovaná doba opravy do 48 hodín od pondelka do piatku od 7:00 do 18:00 okrem štátnych sviatkov	

Typ	Model/Feature	Sériové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
2064	101	831196D 1-WAY PROCESSOR	1		01/01/2012	30/04/2012	6.453,45	M
	1051	1-WAY PROCESSOR	1		01/01/2012	30/04/2012	0,00	M
3494	D12	7837258 DRIVE UNIT FOR 3590-B1A	1		01/01/2012	30/04/2012	36,92	M
3590	E1A	78AA169 MAGSTAR TAPE SUBSYSTEM	1		01/01/2012	30/04/2012	118,47	M
3590	E1A	78AA193 MAGSTAR TAPE SUBSYSTEM	1		01/01/2012	30/04/2012	118,47	M
3590	E1A	78C4675 MAGSTAR TAPE SUBSYSTEM	1		01/01/2012	30/04/2012	118,47	M
3590	E1A	78C5829 MAGSTAR TAPE SUBSYSTEM	1		01/01/2012	30/04/2012	118,47	M
3590	E1A	78C8746 MAGSTAR TAPE SUBSYSTEM	1		01/01/2012	30/04/2012	118,47	M
3590	E1A	78C8747 MAGSTAR TAPE SUBSYSTEM	1		01/01/2012	30/04/2012	118,47	M
4000**)	ID3	0111095 INFOPRINT ADVANCED PRINTER	1		01/01/2012	30/04/2012	1.697,53	M
4000**)	ID4	0116290 INFOPRINT ADVANCED PRINTER	1		01/01/2012	30/04/2012	1.758,90	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

**) ... Užívateľský poplatok na stroj

Zoznam strojov

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800		Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800	
Service Level	KSU	Popis	
Servisná úroveň po uplynutí záruky	M3F	Oprava u zákazníka IBM technikom, Garantovaná doba opravy do 48 hodín od pondelka do nedele od 0:00 do 24:00, 365 dní v roku	

Typ	Model/Feature	Sériové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
2424		75P4530						
	92E	SYSTEM STORAGE DS 8000	1		01/01/2012	30/04/2012	69,79	M
	2216	146 GB 15K DRIVE SET	1	22/12/2012	23/02/2012	30/04/2012	0,00	M
	2416	300 GB 15K DRIVE SET	3		01/01/2012	30/04/2012	730,73	M
	2516	500 GB 7.2K FATA DRIVE SET	2		01/01/2012	30/04/2012	426,43	M
	2999	DISK ENCLOSURE FILLER SET	1		01/01/2012	30/04/2012	0,00	M
	2999	DISK ENCLOSURE FILLER SET	1	22/12/2012	23/12/2012	30/04/2012	0,00	M
2424		75R4430						
	9AE	SYSTEM STORAGE DS 8000	1		01/01/2012	30/04/2012	63,24	M
	1300	I/O ENCLOSURE PAIR	2		01/01/2012	30/04/2012	57,38	M
	2226	146 GB 15K DRIVE SET A	5		01/01/2012	30/04/2012	518,15	M
	2226	146 GB 15K DRIVE SET A	2	22/12/2012	23/12/2012	30/04/2012	0,00	M
	2226	146 GB 15K DRIVE SET A	1	09/06/2013	10/06/2013	30/04/2012	0,00	M
	2436	300 GB 15K DRIVE SET B	2	13/06/2015	14/06/2015	30/04/2012	0,00	M
	3021	DEVICE ADAPTER PAIR A	2		01/01/2012	30/04/2012	0,00	M
2424		75R4440						
	9B2	SYSTEM STORAGE DS 8300	1		01/01/2012	30/04/2012	681,55	M
	0700	OEL INDICATOR	1		01/01/2012	30/04/2012	0,00	M
	0702	FICON/ESCON ATTACH INDICATOR	1		01/01/2012	30/04/2012	0,00	M
	0744	MM INDICATOR	1		01/01/2012	30/04/2012	0,00	M
	1100	MANAGEMENT CONSOLE INTERNAL	1		01/01/2012	30/04/2012	46,26	M
	1300	I/O ENCLOSURE PAIR	2		01/01/2012	30/04/2012	57,38	M
	2226	146 GB 15K DRIVE SET A	4		01/01/2012	30/04/2012	414,52	M
	2236	146 GB 15K DRIVE SET B	1	21/12/2013	22/12/2013	30/04/2012	0,00	M
	2236	146 GB 15K DRIVE SET B	1	20/04/2014	21/04/2014	30/04/2012	0,00	M
	2336	300 GB 10K DRIVE SET B	1		01/01/2012	30/04/2012	163,36	M
	2436	300 GB 15K DRIVE SET B	1	01/06/2015	02/06/2015	30/04/2012	0,00	M
	3021	DEVICE ADAPTER PAIR A	1		01/01/2012	30/04/2012	0,00	M
	3031	DEVICE ADAPTER PAIR B	1		01/01/2012	30/04/2012	0,00	M
	3123	4GB SW FCP/FICON ADAPTER - B	2		01/01/2012	30/04/2012	105,41	M
	3133	4GB SW FCP/FICON ADAPTER - B	2		01/01/2012	30/04/2012	105,41	M

Typ	Model/ Feature	Sériové číslo/ Popis	Ks	Dátum uplynutia záruky	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena bez DPH (EUR)	TP 1)
	4113	64 GB PROCESSOR MEMORY	1		01/01/2012	30/04/2012	184,43	M
	7001	OEL - 1 TB INDICATOR	2		01/01/2012	30/04/2012	0,00	M
	7001	OEL - 1 TB INDICATOR	4	22/12/2012	23/12/2012	30/04/2012	0,00	M
	7001	OEL - 1 TB INDICATOR	3	09/06/2013	10/06/2013	30/04/2012	0,00	M
	7001	OEL - 1 TB INDICATOR	7	21/12/2013	22/12/2013	30/04/2012	0,00	M
	7004	OEL - 25 TB INDICATOR	1		01/01/2012	30/04/2012	0,00	M
	7004	OEL - 25 TB INDICATOR	1	20/04/2014	21/04/2014	30/04/2012	0,00	M
	7090	FICON/ESCON INDICATOR	1		01/01/2012	30/04/2012	20,48	M
	7441	MM - 1TB INDICATOR	1	22/12/2012	23/12/2012	30/04/2012	0,00	M
	7441	MM - 1TB INDICATOR	3	09/06/2013	10/06/2013	30/04/2012	0,00	M
	7441	MM - 1TB INDICATOR	1	21/12/2013	22/12/2013	30/04/2012	0,00	M
	7444	MM - 25 TB INDICATOR	1		01/01/2012	30/04/2012	292,76	M
	7444	MM - 25 TB INDICATOR	1	20/04/2014	21/04/2014	30/04/2012	0,00	M
3592		7854470						
	E05	TS1120 TAPE DRIVE	1		01/01/2012	30/04/2012	110,49	M
3592		7855547						
	E05	TS1120 TAPE DRIVE	1		01/01/2012	30/04/2012	110,49	M
3592		7855831						
	E05	TS1120 TAPE DRIVE	1		01/01/2012	30/04/2012	100,12	M
3592		7890809						
	E05	TS1120 TAPE DRIVE	1		01/01/2012	30/04/2012	138,99	M
3592		7891024						
	E05	TS1120 TAPE DRIVE	1		01/01/2012	30/04/2012	138,99	M
7038		654AADF						
	6M2	P SERIES 650	1		01/01/2012	30/04/2012	137,00	M
	5208	ZWAY 1.45GHZ PWR4+ PROC CARD	1		01/01/2012	30/04/2012	124,88	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Zoznam strojov - Informácia o ďalšom poplatku za užívanie

Typ	Model	Sériové číslo/Popis	Číslo inštalačného miesta zákazníka	Užívateľský poplatok za jednotku v EUR
4000	ID3	0111095 INFOPRINT ADVANCED PRINTER	00708800	2.62
4000	ID4	0116290 INFOPRINT ADVANCED PRINTER	00708800	2.62

Enhanced Technical Support - Onsite Account Advocate ETS4 OAA SG

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
---	---

Popis	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH €	TP 1)
1 Onsite Account Advocate review(s)	01/01/2012	30/04/2012	1055,38	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Enhanced Technical Support Disk and Tape CLR3 DIS

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
---	---

Popis	Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH €	TP 1)
Disk and Tape Support Group 1 Disk and Tape Support Price Group A Tape	01/01/2012	30/04/2012	334,55	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Enhanced Technical Support for AIX ETS4 AIX SG

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
---	---

Popis	Informácie o HW		Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH €	TP 1)
	Typové číslo / Model	Sériové číslo				
AIX and AIX/SP SW Support pSeries Processor Group D5 Additional machine	70286C4	6566C9A	01/01/2012	30/04/2012	57,23	M
AIX and AIX/SP SW Support pSeries Processor Group F5 Base Machine	70386M2	65063BA	01/01/2012	30/04/2012	365,01	M
AIX and AIX/SP SW Support pSeries Processor Group F5 Additional machine	70386M2	65063CA	01/01/2012	30/04/2012	109,50	M
AIX and AIX/SP SW Support pSeries Processor Group F5 Additional machine	70386M2	654AADF	01/01/2012	30/04/2012	109,50	M
AIX and AIX/SP SW Support pSeries Processor Group E5 Additional machine	70266H1	65606AA	01/01/2012	30/04/2012	80,75	M
AIX and AIX/SP SW Support pSeries Processor Group D5 Additional machine	7026 H80	65307BA	01/01/2012	30/04/2012	57,23	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
---	---

Popis	Informácie o HW		Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH €	TP 1)
	Typové číslo / Model	Sériové číslo				
pSeries Software Maintenance pSeries Processor Group E5 6 Processor(s) to be charged English Language CD-ROM	7026 H80	65307BA	01/01/2012	30/04/2012	168,20	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
---	---

Popis	Informácie o HW		Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH €	TP 1)
	Typové číslo / Model	Sériové číslo				
pSeries Software Maintenance pSeries Processor Group E5 6 Processor(s) to be charged English Language CD-ROM	70266H1	65606AA	01/01/2012	30/04/2012	168,20	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
---	---

Popis	Informácie o HW		Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH €	TP 1)
	Typové číslo / Model	Sériové číslo				
pSeries Software Maintenance pSeries Processor Group E5 2 Processor(s) to be charged English Language CD-ROM	70286C4	6566C9A	01/01/2012	30/04/2012	56,07	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
---	---

Popis	Informácie o HW		Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH €	TP 1)
	Typové číslo / Model	Sériové číslo				
pSeries Software Maintenance pSeries Processor Group F5 2 Processor(s) to be charged English Language CD-ROM	70386M2	65063BA	01/01/2012	30/04/2012	120,33	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
---	---

Popis	Informácie o HW		Dátum zača- tia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH €	TP 1)
	Typové číslo / Model	Sériové číslo				
pSeries Software Maintenance pSeries Processor Group F5 2 Processor(s) to be charged English Language CD-ROM	70386M2	65063CA	01/01/2012	30/04/2012	120,33	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
---	---

Popis	Informácie o HW		Dátum zača- tia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH €	TP 1)
	Typové číslo / Model	Sériové číslo				
pSeries Software Maintenance pSeries Processor Group F5 2 Processor(s) to be charged English Language CD-ROM	70386M2	654AADF	01/01/2012	30/04/2012	120,33	M

1) Typ platby : M : mesačná cena

Enhanced Technical Support SAN and NAS CL SANNAS SG

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800	Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800
---	---

Popis	Dátum zača- tia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH €	TP 1)
SAN and NAS Support SAN Price Group A 1-4 Switches	01/01/2012	30/04/2012	334,55	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
00708800	SOCIALNA POISTOVNA UL. 29. AUGUSTA 8 81363 BRATISLAVA SLOVAK REPUBLIC	00708800

Prehľad fakturačných adries zákazníka

Číslo zákazníka na odosielanie faktúr	Adresa pre zasielanie faktúr	Servisný poplatok za obdobie od 01/01/2012 do 30/04/2012
00708800	SOCIALNA POISTOVNA UL. 29. AUGUSTA 8 81363 BRATISLAVA SLOVAK REPUBLIC	163.615,55

Zmluva o poskytovaní služieb IBM ServiceSuite (pokračovanie)**Software Maintenance for AIX SW MAINT AIX**

Číslo zákazníka s inštal. hardvérom: 00708800			Číslo zákazníka na odosielanie faktúr: 00708800			
Popis	Informácie o HW		Dátum začatia servisu	Dátum ukončenia servisu	Cena za zariadenie bez DPH (EUR)	TP 1)
	Typové číslo/Model	Sériové číslo				
pSeries Software Maintenance pSeries Processor Group E5 8 Processor(s) to be charged English Language CD-ROM	8204 E8A	0651CF2	01/01/2012	30/04/2012	280,32	M
pSeries Software Maintenance pSeries Processor Group E5 8 Processor(s) to be charged English Language CD-ROM	8204 E8A	0651D02	01/01/2012	30/04/2012	280,32	M