



## ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽBY IBM SERVICEPAC

**POZNÁMKA: PREČÍTAJTE SI POZORNE NASLEDUJÚCE PODMIENKY, NA ZÁKLADE KTORÝCH VÁM SPOLOČNOSŤ IBM POSKYTUJE SLUŽBU SERVICEPAC. SPOLOČNOSŤ IBM POSKYTNE UVEDENÚ SLUŽBU LEN VTEDEY, AK ZÁKAZNÍK 1) AKCEPTUJE PODMIENKY TEJTO ZMLUVY A 2) VYKONÁ PROCES AKTIVÁCIE.**

Službu akceptujete kliknutím na tlačidlo "Súhlasím" na konci tejto Zmluvy a odoslaním podpísaného *výtlačku* tejto Zmluvy na adresu (*vpište podľa krajiny*). *Kde je to vhodné, pridajte: IBM akceptuje podpisom Zmluvy.*

Ak zákazník nesúhlasí s prijatím podmienok tejto zmluvy, môže kliknúť na tlačidlo "Nesúhlasím" a jeho registrácia do tejto služby sa neuskutoční. V takomto prípade, môže zákazník kontaktovať svojho predajcu, ktorý mu vráti peniaze.

### ČO TÁTO ZMLUVA POKRÝVA

Táto "Zmluva IBM ServicePac", jej dodatky a potvrdenie aktivácie sú úplnou a výhradnou zmluvou (ďalej "Zmluva") týkajúcou sa poskytovania služieb IBM Warranty Service Upgrade, IBM Base Maintenance Service a IBM Maintenance Service Upgrade (ďalej len "Služba") spoločnosťou IBM a nahrádzajú všetku predchádzajúcu ústnu alebo písomnú komunikáciu medzi vami, vašim predajcom produktov IBM alebo spoločnosťou IBM týkajúcou sa poskytovania týchto služieb. Všetky zmienky o aktualizácii záručného servisu by mali byť považované za doplnkové služby poskytované lokálnym zastúpením IBM, kde platí základná záruka IBM World Trade Corporation.

*Poznámka: Toto sa týka všetkých krajín strednej a východnej Európy okrem Českej republiky.*

Táto služba je určená na údržbu alebo obnovu funkčnosti Strojov zákazníka v súlade s ich Špecifikáciami. Spoločnosť IBM si vyhradzuje právo skontrolovať Stroj do jedného mesiaca od dátumu aktivácie služby. Ak Stroj nie je v stave prijateľnom na poskytovanie Služby, spoločnosť IBM zákazníkovi túto skutočnosť oznámi a ukončí jej poskytovanie. Po ukončení poskytovania Služby zákazník kontaktuje svojho predajcu, ktorý mu vráti peniaze.

### POSKYTOVANIE SLUŽBY

Táto Služba sa bude poskytovať na základe podmienok tejto Zmluvy a jej príloh. Služba bude k dispozícii na požiadanie zákazníka počas lokálnych pracovných dní (t.j. od pondelka do piatku) v rámci riadneho pracovného času (t.j. od 8:00 do 17:00) s výnimkou dní pracovného voľna, pokoja a štátnych sviatkov, pokiaľ nie je v Prílohe B uvedené inak. IBM bude túto službu poskytovať len v krajine zakúpenia služby ServicePac s výnimkou služby International Service Enhancement for ThinkPads. Pozri príslušný článok nižšie.

Použitie náhradné diely a Stroje poskytnuté ako náhrada chybných Strojov nemusia byť nové, ale budú vo fungujúcom stave. Všetky vymenené náhradné diely a produkty sa stávajú majetkom spoločnosti IBM. Zákazník potvrdzuje, že všetky vymenené časti sú originálne a neboli upravované.

Niektoré časti Strojov IBM sú označené ako zákazníkom vymeniteľné jednotky (ďalej "CRU"), napríklad klávesnice, pamäť alebo jednotky pevného disku. Spoločnosť IBM poskytne jednotky CRU zákazníkovi, ktorý si ich sám vymení. Všetky chybné jednotky CRU je zákazník povinný vrátiť spoločnosti IBM do 30 dní od prijatia náhradných jednotiek CRU. Zákazník si sám stiahne určený strojový kód a aktualizácie licenčného interného kódu (LIC) z webových stránok spoločnosti IBM alebo z iných elektronických médií a postupuje pri tom podľa pokynov IBM.

Práva zákazníka, týkajúce sa softvéru, bez ohľadu na to, či je tento softvér súčasťou Stroja alebo bol naň predinštalovaný, sú definované v príslušnej licenčnej zmluve zákazníka.

IBM bude túto Službu poskytovať tak ako je uvedené v Prílohe A a podľa zákazníkom objednaného čísla náhradného dielu. Výlučne len pri práci v sieti (Networking) tam, kde je to aplikovateľné, zahŕňa táto služba aj opätovné zavedenie konfigurácie Stroja a inštaláciu mikrokódu alebo softvérovej opravy,

pokiaľ to bude IBM počas odstraňovania poruchy považovať za potrebné. Za týmto účelom zákazník dodá všetky potrebné prevádzkové údaje prostredníctvom metódy opisanej v dokumentácii produktu, najmä v kapitolách o opätovnom zavedení konfigurácie a aktualizácii softvérovej opravy.

**Služby ServicePac On-Site Service (poskytovanie servisu priamo na mieste) sa neposkytujú vo všetkých krajinách. Servis a typické časy odozvy sú poskytované službou ServicePac do 100 kilometrov od miesta servisného strediska IBM. Ak je vaše servisné miesto vzdialené viac ako 100 kilometrov od najbližšieho servisného strediska IBM, môžete znášať dodatočné náklady za tieto služby.** Bližšie podrobnosti získa zákazník u svojho predajcu.

*Len pre Rusko:* V Rusku je táto Zmluva dostupná len do 100 km od servisného strediska IBM. Ďalšie podrobnosti získate od vášho Predajcu.

Ponuka služby ServicePac je kombináciou nasledujúceho: IBM Base Warranty, IBM Warranty Service Upgrade, IBM Base Maintenance, IBM Maintenance Service Upgrade.

#### **Služba Warranty Service Upgrade (Rozšírenie záručného servisu)**

Služba Warranty Service Upgrade rozširuje úroveň servisu zo základného záručného servisu, ktorý prináleží danému typu/modelu a komponentu Stroja. Služba Warranty Service Upgrade obsahuje jednotlivé prvky alebo ich kombinácie:

- a. predĺžená doba poskytovania servisu
- b. rozšírený spôsob poskytovania servisu (Service Delivery Method/SDM) vrátane aktualizácií jednotiek CRU
- c. vyššia úroveň cieľového času odozvy.

V závislosti od toho, aký Stroj od spoločnosti IBM zákazník má, sa poskytované služby Warranty Service Upgrade môžu líšiť. Ďalšie podrobnosti a informácie o použiteľnosti služby sa nachádzajú v dokumente Service Description. Službu Warranty Service Upgrade možno zakúpiť len za týchto podmienok:

- a. na príslušný Stroj sa v čase jeho zakúpenia vzťahuje záruka IBM;
- b. služba bude zakúpená do 30 dní od zakúpenia Stroja.

Obdobie Warranty Service Upgrade začína/končí so základným záručným servisom.

#### **Služby Base Maintenance Service (základná údržba) a Maintenance Service Upgrade (rozšírenie údržby).**

Služba Base Maintenance Service pre daný typ a komponent Stroja predstavuje úroveň údržby, ktorá sa začína po skončení záručnej doby. Služba Base Maintenance Service pozostáva z:

- a. doby poskytovania servisu v dňoch a hodinách týždenne (čas poskytovania servisu),
- b. príslušného spôsobu poskytovania servisu (Service Delivery Method/SDM) a
- c. zodpovedajúceho typu a úrovne času odozvy (cieľový čas odozvy).

Služba Maintenance Service Upgrades rozširuje úroveň servisu z Base Maintenance Service príslúchajúceho k danému typu/modelu a komponentu Stroja. Služba Maintenance Service Upgrades zahŕňa jednotlivé prvky alebo kombinácie:

- a. predĺženej doby poskytovania servisu,
- b. rozšíreného spôsobu poskytovania servisu (Service Delivery Method/SDM),
- c. CRU pre účely úplnej výmeny priamo u zákazníka a
- d. vyššej úrovne cieľového času odozvy.

Služby Base Maintenance Service a Maintenance Service Upgrade možno zakúpiť len za podmienky, že príslušný Stroj je v dobrom stave. IBM si vyhradzuje právo vykonať do mesiaca od dátumu aktivácie danej služby kontrolu Stroja, ktorú vykoná na svoje náklady. Ak Stroj nie je v akceptovateľnom stave pre servis, IBM to oznámi zákazníkovi a ak je to potrebné a výhradne len na základe rozhodnutia IBM, ukončí pokrytie tohto stroja a vráti zákazníkovi peniaze. V tomto prípade by mal zákazník kontaktovať predajcu IBM, ktorý zariadi vrátenie peňazí.



## **SLUŽBA INTERNATIONAL SERVICE ENHANCEMENT (pre IBM THINKPAD)**

Služba International Service Enhancement je určená zákazníkom, ktorí cestujú do krajín, kde servis na ich produkt ThinkPad poskytuje spoločnosť IBM alebo jej autorizovaní zástupcovia. Aby mohol zákazník túto službu využívať, musí svoj Stroj zaregistrovať na telefónnom čísle IBM +44(0)1475 893638.

### **KÚPA, AKTIVÁCIA**

Povinnosť spoločnosti IBM poskytovať túto službu je podmienená tým, že zákazník uhradí príslušný poplatok obchodnému partnerovi IBM alebo predajcovi, od ktorého si túto službu zakúpil a zavŕšením aktivačného procesu spoločnosťou IBM. Aby bolo možné začať proces aktivácie, zákazník musí vyplniť aktivačný formulár, ktorý spoločnosť IBM poskytuje online a odoslať ho späť do IBM. Aktivácia nadobudne účinnosť vtedy, keď IBM zašle zákazníkovi späť potvrdenie o aktivácii. IBM odporúča zákazníkovi prikráčať k aktivácii do 15 dní od dátumu zakúpenia služby.

### **PREVOD SLUŽBY**

Predajom stroja IBM môže byť táto služba IBM prevedená v rámci krajiny nákupu za týchto podmienok na inú stranu, za predpokladu, že táto strana prijme tieto podmienky. Prevod sa uskutoční písomnou formou, zákazník ho podpíše a umožní jeho kontrolu zamestnancom IBM. Prevod je neplatný, ak bude v rozpore s miestnymi vývoznými predpismi alebo vývoznými predpismi USA.

### **VÝNIMKY**

Táto služba nezahŕňa odstránenie poruchy Stroja poškodeného v dôsledku jeho umiestnenia v inom prostredí ako je predpísané spoločnosťou IBM, v dôsledku nehody, pohromy, nevhodného alebo nesprávneho použitia alebo modifikácie produktu, ktorú nevykonala spoločnosť IBM, pripojenia komponentov, ktoré nie sú výrobkami IBM alebo neautorizovaného servisu produktu.

IBM neposkytuje záruku na stratu alebo poškodenie údajov alebo programov. Zákazník zodpovedá za rekonštrukciu stratených alebo poškodených údajov alebo programov. Produkty klasifikované ako spotrebné nespádajú do rozsahu tejto služby.

Periférne zariadenia, príslušenstvo, napríklad batérie ThinkPad, externé obrazovky, obnova údajov alebo ochrana pred vírusmi nespádajú do rozsahu tejto služby.

### **OBMEDZENIA VZŤAHUJÚCE SA NA SERVIS MOBILNÝCH STROJOV VYKONANÝ PRIAMO U ZÁKAZNÍKA (ON-SITE SERVICE)**

Zákazník je povinný poskytnúť vhodné pracovné prostredie, ktoré umožní počas poskytovania servisu priamo v jeho priestoroch Stroj rozobrať a znovu ho poskladať. Toto prostredie musí byť čisté, dobre osvetlené a vhodné na daný účel.

Zákazník musí počas volania do IBM poskytnúť zrozumiteľné informácie o poruche a poskytovateľovi servisu IBM, ktorý navštívi zákazníka priamo na mieste, podať jasné diagnostické informácie.

Zákazník akceptuje, že za mimoriadnych okolností môže IBM kvôli vykonaniu opravy požadovať prevoz Stroja.

IBM si vyhradzuje právo neposkytovať servis v prostredí, ktoré považuje za nevhodné.

### **ZODPOVEDNOSŤ**

Môžu nastať okolnosti, kedy pre neplnenie zo strany alebo iné porušenie zodpovednosti IBM, vznikne zákazníkovi nárok na náhradu škody od IBM. V každom takom prípade, bez ohľadu na právny dôvod, na základe ktorého vznikne zákazníkovi nárok na náhradu škody od IBM, (vrátane podstatného porušenia záväzkov, nedbanlivosti, nesprávnej interpretácie alebo iného nároku alebo porušenia) sa zodpovednosť spoločnosti IBM obmedzuje maximálne na:

- a) odškodnenie za ublíženie na zdraví (vrátane smrti) a škody na nehnuteľnom majetku a hnutel'nom osobnom majetku; a
- b) sumu akýchkoľvek iných skutočných priamych škôd do výšky maximálne 100 tisíc eur (alebo ekvivalentu v miestnej mene).

Uvedené obmedzenie sa vzťahuje aj na všetkých subdodávateľov a predajcov IBM, pričom vyššie uvedené obmedzenie predstavuje maximálnu sumu, na ktorú sa obmedzuje spoločná zodpovednosť spoločnosti IBM, jej subdodávateľov a predajcov.



Okolnosti, za ktoré IBM nezodpovedá:

Spoločnosť IBM, jej dodávatelia alebo predajcovia za žiadnych okolností nezodpovedajú za žiadne z nasledujúcich nárokov, a to ani v prípade, že boli o ich možnosti informovaní:

- 1) nároky za škody tretích strán voči zákazníkovi (s výnimkou škôd uvedených pod písmenom a) vyššie, alebo
- 2) za stratu alebo škodu na záznamoch či dátach zákazníka; alebo
- 3) zvláštne, náhodné alebo nepriame škody alebo akékoľvek následné hospodárske škody, alebo
- 4) ušlý zisk, stratu obchodných príležitostí, ušlý obrat, poškodenie dobrého mena alebo ušlé očakávané úspory.

Servis poskytovaný na základe tejto zmluvy nezabezpečuje prevádzku Strojov bez prerušenia.



## VŠEOBECNÉ PODMIENKY

### ÚZEMIE

Táto služba sa bude poskytovať len v krajinách, v ktorých spoločnosť IBM jej poskytovanie ohlásila.

### VÝVOZNÉ PREDPISY

Ak bude zákazník nakladať s produktmi a technickými údajmi v rozpore s platnými miestnymi vývoznými predpismi alebo vývoznými predpismi USA, IBM môže pozastaviť poskytovanie služieb na základe tejto zmluvy. Zákazník súhlasí s tým, že bude dodržiavať všetky platné zákony a vývozné predpisy a bude spolupracovať pri všetkých kontrolách, ktoré si tieto zákony a predpisy vyžadujú.

### PLATNÉ ZÁKONY

Na túto zmluvu sa budú vzťahovať zákony krajiny, v ktorej sa daná služba poskytuje.

### EUROMENA

Táto služba nerieši schopnosť zákazníkových systémov spracúvať menové údaje v euromene. Zákazník potvrdzuje, že sám zodpovedá za ohodnotenie svojich aktuálnych systémov a za prijatie príslušných krokov, ktoré zaistia, že jeho systémy budú schopné správne spracúvať alebo si vymieňať menové údaje v euromene.

### OBCHODNÍ PARTNERI IBM

IBM podpísala s niektorými organizáciami zmluvy o propagácii, predaji a podpore určitých služieb. Keď si zákazník zakúpi službu ServicePac od spoločnosti IBM prostredníctvom jej predajcov, IBM potvrdzuje, že zodpovedá za poskytovanie služieb zákazníkovi na základe záručných a ostatných podmienok tejto zmluvy. IBM nenesie zodpovednosť za 1) konanie obchodných partnerov, 2) ďalšie povinnosti, ktoré majú obchodní partneri voči zákazníkovi alebo 3) produkty alebo služby, ktoré obchodní partneri IBM dodávajú alebo poskytujú zákazníkovi na základe vlastných zmlúv.

### OBMEDZENÁ ZÁRUKA

IBM ručí za to, že poskytne služby s náležitou starostlivosťou a zručnosťou.

**TÁTO ZÁRUKA JE VÝHRADNOU ZÁRUKOU ZÁKAZNÍKA A NAHRÁDZA VŠETKY OSTATNÉ ZÁRUKY ALEBO PODMIENKY, ČI UŽ VÝSLPVNÉ ALEBO IMPLIKOVANÉ VRÁTANE AVŠAK BEZ OBMEDZENIA NA IMPLIKOVANÉ ZÁRUKY ALEBO PODMIENKY PREDAJNOSTI A VHODNOSTI NA DANÝ ÚČEL.**

### OSTATNÉ VŠEOBECNÉ PODMIENKY

Zákazník a spoločnosť IBM sa dohodli, že všetky vzájomne poskytnuté informácie na základe tejto zmluvy nie sú dôverné. Ak bude zákazník alebo IBM požadovať výmenu dôverných informácií, urobia tak na základe podpísanej zmluvy o výmene dôverných informácií.

Zákazník dáva spoločnosti IBM súhlas na uchovanie svojich kontaktných informácií, ako sú napríklad mená, telefónne čísla a adresy elektronickej pošty v každej krajine, v ktorej IBM vykonáva obchodnú činnosť a súhlasí s použitím týchto informácií v styku s tretími stranami a pri komunikácii so zákazníkom na účely vzájomného obchodného styku.

Zákazník ani IBM nepodávajú na základe tejto zmluvy žiaden návrh na začatie súdneho konania po dobu dvoch rokov od vzniku dôvodu na takýto právny nárok, pokiaľ miestne zákony neustanovujú inak a nepripúšťajú možnosť zmluvného zrušenia alebo obmedzenia tohto práva.

Ani zákazník, ani IBM nenesú zodpovednosť za nesplnenie povinností, ktoré sú mimo ich kontroly.

Ak sa zistí, že niektoré ustanovenie tejto zmluvy je neplatné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia tejto zmluvy zostávajú v plnom rozsahu platné a účinné.

## PRÍLOHA A

### SPÔSOB A ČAS POSKYTOVANIA SERVISU

Poznámka: Ak chce zákazník aktivovať poskytovanie služby, musí si zaregistrovať službu IBM ServicePac. Tým predíde omeškaniu z dôvodu overovania oprávnenia.

#### A. Spôsob poskytovania servisu (Service Delivery Method/SDM)

##### **Customer Carry In Repair (CCR) - Odstránenie poruchy v servisnom stredisku IBM.**

Ak poruchu nemožno odstrániť prostredníctvom vzdialenej podpory, zákazník odpojí a dovezie chybný Stroj na miesto určené spoločnosťou IBM (sklad) a spoločnosť IBM potom Stroj dopraví do svojho servisného strediska. Keď spoločnosť IBM poruchu odstráni, zákazník je povinný si opravený Stroj prevziať sám a vykonať jeho reaktiváciu. Produkty sa do servisu 'carry in' prijímajú len počas otváracích hodín miestneho skladu (od pondelka do piatku).

##### **IBM Courier Repair (ICR) - Odstránenie poruchy v servisnom stredisku IBM.**

Ak poruchu nemožno odstrániť prostredníctvom vzdialenej podpory, kuriér určený spoločnosťou IBM vyzdvihne chybný Stroj a opravený ho privezie naspäť do sídla zákazníka. Zákazník bude musieť chybný Stroj odpojiť sám a opravený ho sám aj reaktivovať.

##### **Customer On-site Exchange (COE) - Produkt vymenený zákazníkom**

Ak produkt nemožno opraviť s prostredníctvom vzdialenej podpory, zákazníkovi do jeho sídla bude zaslaný fungujúci Stroj na výmenu. Zákazník je zodpovedný za odpojenie, reaktiváciu a vrátenie chybného Stroja do IBM v súlade s jej pokynmi. Ak zákazník chybný Stroj nevráti, hoci tak podľa pokynov IBM urobiť mal, do 30 dní od prijatia náhradného Stroja, spoločnosť IBM môže zákazníkovi túto výmenu naučtovať.

##### **IBM Courier Exchange (ICE) – Produkt vymenený priamo u zákazníka.**

Ak produkt nemožno opraviť s prostredníctvom vzdialenej podpory, kuriér určený spoločnosťou IBM vymení chybný Stroj za fungujúci. Zákazník zodpovedá za odpojenie a reaktiváciu Stroja.

##### **IBM On-site Exchange (IOE) - Odstránenie poruchy priamo u zákazníka**

Táto služba je aplikovateľná len na určité tlačiarne IBM. Ak produkt nemožno opraviť prostredníctvom vzdialenej podpory, poverený zamestnanec spoločnosti IBM vymení chybný Stroj za fungujúci priamo u zákazníka.

##### **IBM On-site Repair (IOR) - Odstránenie poruchy priamo u zákazníka**

Spoločnosť IBM identifikuje problém na diaľku. IBM požaduje od zákazníka spoluprácu počas identifikácie problému a tiež vykonanie požadovaných úkonov. Cieľom identifikácie problému je zistiť, či sa porucha nachádza v zákazníkovi IBM Stroji alebo v iných Strojoch alebo softvéri. Ak výsledkom identifikácie problému je, že porucha je v zákazníkovi IBM Stroji, ktorý je nefunkčný, servisný technik sa dostaví priamo k zákazníkovi v pracovný deň nasledujúci po skončení identifikácie problému. Vo všetkých ostatných prípadoch budú dátum a čas technického zásahu predmetom vzájomnej dohody.

#### B. Špecifikácia času poskytovania servisu

**Rozsah 5x9**: Servis sa bude poskytovať 5 dní v týždni (od pondelka do piatku s výnimkou dní pracovného pokoja a dní pracovného voľna ako i štátom stanovených a uznaných sviatkov) po dobu 9 hodín

**Rozsah 5x9x4**: 5 dní v týždni (pondelok až piatok, s výnimkou dní pracovného voľna a dní pracovného pokoja) po dobu 9 hodín so 4 (štvor) hodinovým časom odozvy.

Príchod servisného technika k zákazníkovi sa uskutoční do štyroch hodín od skončenia identifikácie problému. Ak sa potreba servisu u zákazníka zistí po 13:00 hod., zákazník môže očakávať príchod servisného technika v nasledujúci pracovný deň v doobedňajších hodinách. Vo všetkých ostatných prípadoch budú dátum a čas technického zásahu u zákazníka predmetom vzájomnej dohody.

Štvorhodinový čas odozvy je priemernou cieľovou hodnotou a nie je záväzným časom odozvy alebo vyriešenia problému.



**Rozsah 5x11:** Servis sa bude poskytovať 5 dní v týždni (od pondelka do piatku s výnimkou dní pracovného pokoja a dní pracovného voľna ako i štátom stanovených a uznaných sviatkov) po dobu 11 hodín.

**Rozsah 6x18:** 6 dní v týždni (pondelok až sobota, s výnimkou dní pracovného voľna a dní pracovného pokoja) po dobu 18 hodín.

**Rozsah 7x24:** 7 dní v týždni, 24 hodín (každý deň v roku).

**Rozsah 7x24x4:** 7 dní v týždni, 24 hodín so 4 hodinovým časom odozvy.

Príchod servisného technika k zákazníkovi sa uskutoční do štyroch hodín od skončenia identifikácie problému. (Ak sa napríklad zistí potreba servisu u zákazníka po 13:00 hod., zákazník môže očakávať príchod servisného technika v nasledujúci pracovný deň v doobedňajších hodinách). Vo všetkých ostatných prípadoch budú dátum a čas technického zásahu u zákazníka predmetom vzájomnej dohody. Štvorhodinový čas odozvy je priemernou cieľovou hodnotou a nie je záväzným časom odozvy alebo vyriešenia problému.



## PRÍLOHA B

### OPIS ÚROVNÍ SERVISU PRE JEDNOTLIVÉ PRODUKTY IBM

Ponuky ServicePac sú kombináciou nasledujúcich záruk: Základná záruka IBM, IBM Warranty Service Upgrade, IBM Base Maintenance, IBM Maintenance Service Upgrade.

Nasledujúce sa týka uvedených produktov IBM.

#### **Mobilné produkty: IBM ThinkPad**

Trojročné pokrytie službou ServicePac s týmito možnosťami:

- Customer Carry In Repair Service - obvyklý čas opravy je 4 pracovné dni v servisnom stredisku IBM.
- Courier Repair Service - obvyklý čas opravy je 2 pracovné dni v servisnom stredisku IBM plus čas na dopravu do a z vašej lokality.
- On-site Service – 9x5 Nasledujúci pracovný deň

#### **Desktop produkty: IBM NetVista a ThinkCentre**

Trojročné pokrytie zmluvou ServicePac s týmito možnosťami:

- Customer Carry In Service - obvyklý čas opravy je 4 pracovné dni v servisnom stredisku IBM.
- On-site Service - 9x5 Nasledujúci pracovný deň

#### **Serverové produkty: Servery IBM Netfinity a xSeries**

Päťročné pokrytie službou ServicePac s týmito možnosťami:

- On-site Service - 24x7x4
- On-site Service - 9x5x4
- On-site Service - 9x5 Nasledujúci pracovný deň

Služby ServicePacs pre servery Netfinity a xSeries zahŕňajú pripojené rozširujúce zariadenia pre typy zariadení 3517, 3518 alebo 3520.

#### **Expansion Units**

Päťročné pokrytie službou ServicePac s týmito možnosťami:

- On-site Service - 24x7x4
- On-site Service - 9x5x4

Táto služba sa týka jednotiek EXP a FASTT.

#### **Monitor Products**

Trojročné pokrytie službou ServicePac s týmito možnosťami:

- Customer Carry In Service - obvyklá oprava je 4 pracovné dni v servisnom stredisku IBM.
- On Site Exchange Service.

#### **Tlačiarenské jednotky**

Trojročné štandardná službou ServicePac s týmito možnosťami:

- On-Site Exchange Service.
- On-Site Service - 9x5 Nasledujúci pracovný deň.

## Dodatok C:

### Podmienky služby ServicePac s garantovanou dobou odstránenia poruchy

Doba odstránenia poruchy (FixTime)

IBM sa zaväzuje uskutočniť opravu príslušného zariadenia v rámci doleuvedenej stanovenej doby na odstránenie poruchy na určenej servisnej úrovni a v súlade s podmienkami uvedenými v dodatkoch A a B. Doba odstránenia poruchy je čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na opravu stroja zákazníkom a obnovením funkčnosti tohto stroja v súlade s jeho predpísanými špecifikáciami.

Doba odstránenia poruchy je garantovaná počas servisnej doby 7 x 24. Zákazník si môže zvoliť jednu z nasledujúcich dôb odstránenia poruchy:

- 7 x 24 x 6 Fix: Servis sa bude poskytovať nepretržite 24 hodín 7 dní v týždni s garantovanou dobou opravy 6 hodín.
- 7 x 24 x 8 Fix: Servis sa bude poskytovať nepretržite 24 hodín 7 dní v týždni s garantovanou dobou opravy 8 hodín.
- 7 x 24 x 24 Fix: Servis sa bude poskytovať nepretržite 24 hodín 7 dní v týždni s garantovanou dobou opravy 24 hodín.

Požiadavky na servisný zásah je zákazník povinný ohlásiť telefonicky na IBM HW Services +421 4954 5555

Súčinnosť zákazníka (údaje o IBM zariadení a konfigurácii)

Zákazník se zaväzuje, že súčasne s registráciou poskytne IBM konfiguráciu stroja (Machine Type / Model / Sériové číslo) vrátane všetkých podporovaných a ohlásených rozširujúcich komponentov (Options). Tieto údaje sú nevyhnutné k zaisteniu dostupnosti náhradných dielov. Zákazník berie na vedomie, že po dobu prvých 14 dní od registrácie, nutných na zaistenie náhradných dielov, IBM negarantuje dodržanie určenej servisnej úrovne vo všetkých prípadoch. Avšak IBM v uvedenom období vyvine primerané úsilie k uskutočneniu opravy v termíne, ktorý zodpovedá objednanej servisnej úrovni. Zákazník sa ďalej zaväzuje, že i po úspešne dokončenej registrácii bude IBM priebežne informovať o každej zmene konfigurácie stroja. V opačnom prípade budú akékoľvek dodatočne zabudované komponenty vylúčené zo zmluvy.

Konfigurácie stroja a jej prípadné zmeny žiadame ohlásiť v písomnej forme e-mailom na [maint@sk.ibm.com](mailto:maint@sk.ibm.com)

Kompenzácia pri nedodržaní určenej doby pre odstránenie závady

Pri nedodržaní určenej doby na odstránenie poruchy v prípade oprávnenej požiadavky má zákazník nárok na kompenzáciu formou dobropisu vo výške 4% z príslušnej aktuálnej cenníkovej ceny služby ServicePac.

Zákazník si môže počas jedného kalendárneho roku uplatniť maximálne 2 nároky na kompenzáciu u jedného stroja.

Nárok zákazníka musí byť do IBM doručený písomne najneskôr do 30 dní potom, kedy došlo k nedodržaniu určenej doby na odstránenie poruchy.

Zákazník súhlasí s tým, že uhradením vyššie uvedenej kompenzačnej čiastky zo strany IBM sa budú považovať všetky záväzky IBM voči zákazníkovi vyplývajúce z jeho nárokov z nedodržania určenej doby na odstránenie poruchy, za splnené.

#### Začatie a prerušenie určenej servisnej úrovne

Zákazník berie na vedomie, že vyššie uvedené nároky na kompenzáciu nie je možné uplatniť v priebehu prvých 14 dní od dátumu začatia poskytovania služieb na dané zariadenie a počas prvých 14 dní od dátumu inštalácie prípadného upgradu na príslušnom zariadení.

#### Vylúčenie zodpovednosti

IBM bude zbavená svojej povinnosti dodržať určenú servisnú úroveň a určenú dobu na odstránenie poruchy v nasledujúcich prípadoch:

- pri uskutočňovaní plánovanej alebo preventívnej údržby
- ak ide o poruchy spôsobené uskutočnenými technickými zmenami, ktoré nezodpovedajú špecifikáciám alebo vznikli v dôsledku chýb v programoch a nie sú vykonané IBM
- ak ide o poruchy spôsobené pri správe systému, príkazmi alebo prenosom dát, ktoré sú vykonané pracovníkmi zákazníka resp. užívateľa
- pokiaľ je nutná zákazníkova súčinnosť pri identifikácii poruchy alebo riešenia problému a nie je možné zákazníka zastihnúť prípadne sa jeho odpoveď oneskorí, poprípade si neplní iné povinnosti vyplývajúce zo zmluvy
- ak ide o poruchy spôsobené neplnením zmluvných povinností zo strany zákazníka
- ak ide o poruchy spôsobené HW alebo SW od iných výrobcov ako od IBM
- ak ide o okolnosti, ktoré sú mimo kontroly IBM, napr. vyššia moc, okolnosti uvedené v ust. § 374 Obch. zák., obmedzený prístup k príslušnému stroju a pod.

**JA SOM ZÁKAZNÍK ALEBO OSOBA OPRÁVNENÁ AKCEPTOVAŤ V MENE ZÁKAZNÍKA PODMIENKY ZMLUVY SO SPOLOČNOSŤOU IBM O POSKYTOVANÍ SLUŽBY SERVICEPAC MAINTENANCE SERVICE VRÁTANE príloh A a B.**

**POZNÁMKA: PO AKTIVOVANÍ TEJTO SLUŽBY ZÁKAZNÍKOM MU PENIAZE NEBUDÚ VRÁTENÉ (poznámka: pokiaľ nedôjde k splneniu ďalších podmienok a ustanovení tejto zmluvy, IBM nebude môcť vykonať služby na zákazníkovo Stroj(och) v dôsledku jeho stavu)**

Vyberte si jednu z nasledujúcich možností: