

OBJEDNÁVKA SYSTÉMOVÉHO SERVISU PRO HARDWARE IBM

Objednatel:
Fakultní nemocnice Motol
V Úvalu 84
150 06 Praha 5
IČ: 00064203
Právní forma: Příspěvková organizace

Číslo zákazníka : 811267

Zhotovitel
IBM Česká Republika, spol. s r.o.
Murmanská 4/1475
100 00 Praha 10, Česká Republika
IČ: 14890992
DIČ: 010-14890992
Registrovaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, číslo vložky 692

Objednávka číslo : C02795

1. Následující služby se objednávají na základě Všeobecných podmínek systémového servisu pro hardware IBM, vydání leden 1998, pro stroje uvedené v příloze č.1; příslušné typy servisu, servisní období a podmínky jsou též uvedeny v Příloze č.1 (a Příloze č.2 a Příloze č.3).
 - a. Systémový servis pro HW IBM
Systémový servis pro HW IBM bude poskytován u strojů uvedených v Příloze č.1 přiložené k Objednávce.
Tato služba je určena k minimalizaci přerušení provozu u strojů instalovaných u zákazníka, k urychlenému řešení zřejmých závad strojů a usnadnění hladkého zapojení nových a dodatečných produktů IBM do systému. Zároveň se poskytují následující služby jako doplněk ke službám uvedeným ve Všeobecných podmínkách systémového servisu pro HW IBM.
 - 1) Pomoc zákazníkovi při plánování fyzické instalace před dodáním nových strojů IBM.
 - 2) Pomoc zákazníkovi při zjišťování, zda se systémové problémy týkají HW nebo SW.
 - 3) Pomoc zákazníkovi při řešení systémových problémů, které přímo nesouvisí s daným výrobkem IBM.
 - 4) Poskytnutí poradenské služby, na základě požadavku zákazníka, týkající se nejnovějších dostupných úprav instalovaného IBM SW.
 - 5) IBM bude zákazníkovi pomáhat při zařizování a realizaci všech dostupných elektronických doplňkových možností zařízení, jako je Electronic Customer Support, Remote Support, DIAL IBM určených k podpoře výše popsaného systémového servisu. Tento bod vyžaduje školení a předvádění.
2. Tato Objednávka, Příloha č.1, (Příloha č.2 a Příloha č.3) a Všeobecné podmínky systémového servisu pro HW IBM tvoří smlouvu o dílo podle §536 a násl. Obchodního zákoníku.
3. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
Datum zahájení servisu : 50 dnů od data podpisu smlouvy pro Smart Spare (vyznačeno v Příloze 1)

4. Celkový měsíční servisní poplatek činí: 17.844,- Kč

Pokud tuto objednávku obdrží IBM po uvedeném datu zahájení servisu, toto datum přijetí objednávky je považováno za datum zahájení servisu. Kalkulované ceny nezahrnují žádné daně.

5. Platební období je čtvrtletí. Poplatky budou fakturovány vždy první pracovní den druhého měsíce čtvrtletí. Datum uskutečnění zdanitelného plnění jako dílčího plnění dle této smlouvy bylo stanoveno na první den druhého měsíce kalendářního čtvrtletí, a to s výjimkou prvního dílčího zdanitelného plnění, jehož datum uskutečnění bylo stanoveno na 15. den od data podpisu smlouvy nebo 15. den od data zahájení poskytování služby podle toho, které datum nastane dřív. Faktury budou splatné po obdržení. V případě zpožděné platby si IBM vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 1M PRIBOR + 4% p.a. za každý den prodlení. Tento úrok začne nabíhat po 20 dnech od data vystavení faktury. Jako první referenční úroková míra bude použit 1M PRIBOR prvního pracovního dne měsíce, ve kterém začnou úroky z prodlení nabíhat. V každém následujícím měsíci bude jako referenční úroková míra použit 1M PRIBOR z prvního dne příslušného měsíce. Příslušný úrok bude kalkulován na základě 365/360 dnů/rok. (Za 1M PRIBOR se vždy považuje fixing úrokových sazeb na pražském trhu mezibankovních depozit prodej, termín 1 měsíc, publikovaný první pracovní den v měsíci v Hospodářských novinách).

VŠEOBECNÉ

V případě rozporu mezi podmínkami v různých částech smlouvy mají přednost podmínky uvedené v Příloze č.3 před podmínkami uvedenými v této Objednávce, Příloze č.1 a Příloze č.2.

V případě rozporu mají podmínky této Objednávky přednost před Všeobecnými podmínkami systémového servisu pro HW IBM.

ZÁKAZNÍK POTVRZUJE, ŽE OBDRŽEL A ČETL VŠECHNY SMLUVNÍ PODMÍNKY UVEDENÉ V TÉTO OBJEDNÁVCE. TUTO OBJEDNÁVKU PŘEDKLÁDÁ ZÁKAZNÍK A PŘIJÍMÁ IBM PO PODPISU JEJICH OPRAVNĚNÝCH ZÁSTUPCŮ; SLUŽBY UVEDENÉ V TÉTO OBJEDNÁVCE PODLÉHAJÍ PŘÍSLUŠNÝM PODMÍNKÁM PODLE OBSAHU TÉTO OBJEDNÁVKY VČETNĚ PŘÍPADNÝCH PODMÍNEK ZDE UVEDENÝCH.

Zákazník přijímá :

IBM přijímá :

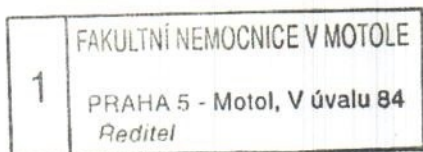
Podpis oprávněného/zástupce , Datum

Podpis oprávněného zástupce Datum

JUDr. Ing. Miloslav Ludvík
Jméno (čitelně)

Petr Novák
Jméno (čitelně)

Petr BRABEC



Review has been performed
Opportunity Owner according
to valid delegations



PŘÍLOHA č. 1 K OBJEDNÁVCE SYSTÉMOVÉHO SERVISU PRO HARDWARE IBM

Objednatel

FAKULTNÍ NEMOCNICE V MOTOLE

V Úvalu 84

150 06 Praha 5

IČ : 00064203

DIČ : není

Právní forma: Příspěvková organizace

Zhotovitel

IBM Česká republika, spol. s r.o.

Murmanská 4/1475

100 00 P r a h a 10

IČ : 14 89 09 92

DIČ : 010 – 14890992

Registrovaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, číslo vložky 692

Objednávka č. **C02795**

Zákazník č. **811267**

Na níže uvedené stroje se vztahují Všeobecné podmínky systémového servisu pro HW IBM, vydání leden 98 a další podmínky uvedené v Objednávce služeb. Vysvětlivky ke sloupci „Typ servisu“ jsou uvedeny na poslední straně.

ks	Typ/Mod. Vybavení	Sériové/ Objednávkové Číslo	Typ Servisu	Servisní období			Měsíční servisní poplatek (Kč)	pracoviště pouze u Smart Spare
				Po – Pá Od - Do	Sobota Od - Do	Neděle Od - Do		
1	WS-C3548-XL-EN	FAB0 547W0H3	S	07:00 – 18:00			243,-	
1	WS-C3548-XL-EN	FAB0 547W2YK	S	07:00 – 18:00			243,-	
1	WS-C2950-24	FOC0 605W22Z	S	07:00 – 18:00			63,-	
1	WS-C2950-24	FOC0 605X26V	S	07:00 – 18:00			63,-	
1	WS-C2950-24	FOC0 605X243	S	07:00 – 18:00			63,-	
1	WS-C2950G-48-EI	FOC0 610X0LJ	S	07:00 – 18:00			219,-	
1	WS-C2950G-48-EI	FOC0 610T0D5	S	07:00 – 18:00			219,-	
1	WS-C2950G-48-EI	FOC0 610W0HE	S	07:00 – 18:00			219,-	
1	WS-C2950G-48-EI	FOC0 610T0DN	S	07:00 – 18:00			219,-	
1	WS-C2950G-48-EI	FOC0 610T0DG	S	07:00 – 18:00			219,-	
1	WS-C2950G-48-EI	FOC0 610X0KV	S	07:00 – 18:00			219,-	
1	WS-C2950G-48-EI	FOC0 610S09E	S	07:00 – 18:00			219,-	
1	WS-C2950G-48-EI	FOC0 610W0J2	S	07:00 – 18:00			219,-	

1	WS-C2924M-XL-EN	FAB0 544Y4HK	RO40+SP74	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	469,-	FN Motol
1	WS-X2961-XL		RO40+SP74	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	657,-	FN Motol
1	WS-C2924M-XL-EN	FAB0 544Y4HP	RO40+SP74	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	469,-	FN Motol
1	WS-X2961-XL		RO40+SP74	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	657,-	FN Motol
1	WS-C2924M-XL-EN	FAB0 609PIFN	RO40+SP74	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	469,-	FN Motol
1	WS-X2961-XL		RO40+SP74	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	657,-	FN Motol
1	WS-C2924M-XL-EN	FAB0 614Y0C9	RO40+SP74	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	469,-	FN Motol
1	WS-X2961-XL		RO40+SP74	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	657,-	FN Motol
1	8265-17S	23C4646	S	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	4.555,-	
1	6502	23C4646	S	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	2.607,-	
1	6540	23C4646	S	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	424,-	
1	6616	23C4646	S	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	3327,-	

Data jsou uvedena ve tvaru RRRR-MM-DD (YYYY-MM-DD)

Měsíční servisní poplatky jsou vypočteny pro zvolené servisní období a pro uvedené počty v jednotlivých položkách.

Požadavky na servis hlase, prosím, telefonicky na IBM HW Services HOTLINE, telefonní č.

27 -01- 2003

Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou

Datum zahájení servisu : 50 dnů od data podpisu smlouvy

Celková cena servisu za měsíc je **17.844,- Kč**

Pokud IBM obdrží tuto přílohu až po uvedeném datu zahájení servisu, potom datum obdržení přílohy je platným datem zahájení servisu. Kalkulované ceny neobsahují žádné daně.

Platební období je čtvrtletí. Poplatky budou fakturovány čtvrtletně vždy první den druhého měsíce čtvrtletí.

Příloha č.2 K OBJEDNÁVCE SYSTÉMOVÉHO SERVISU PRO HW IBM

**DODATEČNÉ POŽADAVKY/PODMÍNKY
- DOBA ODEZVY U ZÁKAZNÍKA -**

1. Předmět

Tyto dodatečné podmínky specifikují maximální trvání doby odezvy u zákazníka počínaje zaregistrováním problému společností IBM pro stroje na základě Smlouvy o systémovém servisu HW IBM. Pro registraci problému u IBM je zákazník povinen uvést typ stroje IBM a jeho sériové číslo. Nebudou-li tyto údaje poskytnuty, IBM nemůže problém zaregistrovat.

Tato pravidla se vztahují na všechny stroje uvedené v seznamu zařízení v závislosti na typu servisu tak, jak je uvedeno ve sloupci Typ služby v Příloze č.1 k Objednávce systémového servisu pro hardware IBM.

2. Doba odezvy u zákazníka

Dobou odezvy u zákazníka se rozumí doba, která uplyne mezi zaregistrováním problému společností IBM a příjezdem technika IBM k zákazníkovi.

Problém je třeba zaregistrovat na telefonním čísle IBM HW Services Hotline s následným písemným nahlášením závady na e-mail

Vyznačený údaj počtu hodin Doby odezvy u zákazníka je nejzazším termínem příjezdu technika. Je uveden ve sloupci Typ služby v Příloze č.1 k Objednávce systémového servisu pro hardware IBM pro příslušné zařízení. Nabídka jednotlivých služeb je uvedena v následující tabulce:

Typ služby	Popis služby
RO20	Doba odezvy u zákazníka - 2 hodiny
RO40	Doba odezvy u zákazníka - 4 hodiny
RO60	Doba odezvy u zákazníka - 6 hodiny
SP54	Dodání ND do 4 hod od okamžiku vystavení objednávky, pokud je díl objednan do 14:00, jinak až další pracovní den.
SP74	Dodání ND do 4 hod od okamžiku vystavení objednávky.
SP52	Dodání ND do 2 hod od okamžiku vystavení objednávky, pokud je díl objednan do 16:00, jinak až další pracovní den.
SP72	Dodání ND do 2 hod od okamžiku vystavení objednávky.

3. Omezení

Dobu odezvy u zákazníka lze aplikovat pouze v době objednaného servisního období uvedeného v Příloze č.1 k Objednávce systémového servisu pro hardware IBM.

Okolnosti, které jsou mimo kontrolu IBM, např. vyšší moc (počasí apod.), protestní akce zaměstnanců, omezený přístup k příslušnému stroji, automaticky zprošťují IBM povinnosti dodržet doby odezvy u zákazníka a přijímat jakákoli uplatnění právních nároků na penále od zákazníka.

4. Nedodržení času odezvy

Při překročení doby odezvy u zákazníka má zákazník právo vznést nárok na navrácení určité částky od IBM. Jedná se o polovinu měsíční platby nebo 1/24 roční platby, celkem však ne více než 1/12 roční platby za daný stroj.

Uhrazením této částky společností IBM jsou uspokojeny všechny závazky vůči zákazníkovi.

5. Zahájení služby pro CISCO zařízení

Datum zahájení servisu dle této smlouvy pro CISCO zařízení s garantovanou dobou dodání náhradních dílů je 50 dnů od data podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.

Výše uvedená náběhová doba je dobou nezbytně nutnou k zajištění podmínek pro výkon této služby.

PŘÍLOHA č.3 K OBJEDNÁVCE SYSTÉMOVÉHO SERVISU PRO HARDWARE IBM

Popis servisu produktů Cisco

(ID: 6942-85B) Vydání 13.4.2001

Tento popis servisu definuje služby poskytované IBM v rámci podmínek definovaných ve smlouvě „Systémového servisu pro hardware IBM“ (System Service Agreement - SSA) nebo jiné obdobné dohody uzavřené mezi oběma smluvními stranami.

1. Rozsah služeb

IBM se zavazuje poskytnout zákazníkovi servisní služby (dále jen "Služby") popsané v tomto dokumentu, a to pro produkty Cisco specifikované IBM (nazvané buď Vhodné stroje nebo Vhodné programy nebo společně Vhodné produkty).

Jsou dvě základní sady Služeb a Volitelné služby (viz Kapitola 7 - Přehled služeb).

IBM označí vhodné produkty, služby, které se na ně vztahují a odpovídající poplatky v příloze č.1 k objednávce systémového servisu pro hardware IBM. Tato příloha bude také označovat specifikovaná pracoviště ("Specified Location"), pokud existují, kde budou služby poskytovány.

Specifikované pracoviště může být celé prostředí pro zpracování informací zákazníka nebo jeho část; může být rozmístěno na více střediscích nebo v jedné budově.

Služby popsané v tomto dokumentu nezahrnují servis Strojů poškozených nesprávným používáním, nehodou, úpravou, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím, nevhodnou údržbou ze strany zákazníka, odstraněním nebo záměnou Stroje, jeho částí nebo identifikačních štítků nebo závadou způsobenou produktem, za který IBM neodpovídá.

Tyto Služby se nezabývají schopností systémů zákazníka ošetřovat peněžní data v měně Euro.

IBM neodpovídá za:

- a) zákaznickovy produkty
- b) produkty třetích stran (a to včetně produktů třetích stran, které zákazník získal na základě licencí udělených subkonractory IBM) nebo
- c) produkty IBM nepodléhající podmínkám tohoto dokumentu („Jiné Produkty“), které mají správně zpracovávat či vyměňovat data v měně Euro.

Zákazník bere na vědomí, že je jeho zodpovědností vyhodnotit své stávající systémy a podniknout patřičné kroky k migraci na systémy připravené pro zpracování měnové jednotky Euro.

2. Datum zahájení servisu

Předpokládané datum zahájení servisu je uvedeno Objednávce systémového servisu pro hardware IBM. Služby vztahující se k Volbám 3, 4, 5, 6 (4 hodinová a 2 hodinová doba

odezvy; viz oddíl 7. Přehled služeb), začnou v den sjednaný mezi oběma smluvními stranami při uzavření smlouvy.

IBM bude pokračovat v poskytování servisních služeb pro Vhodné produkty až do posledního dne podpory oznámeného společností Cisco a IBM bude o takových oznámeních společnosti Cisco informovat zákazníky s minimálním odkladem po přijetí takového oznámení od společnosti Cisco.

3. Povinnosti zákazníka

Zákazník se zavazuje poskytnout IBM seznam Vhodných produktů, na které se má plnění podle Objednávky systémového servisu a souvisejících dokumentů vztahovat, pro každé Specifikované pracoviště, platný ke dni podpisu této Smlouvy.

Zákazník se dále zavazuje:

- a) oznámit IBM, že má zájem o zařazení dalších Vhodných produktů na stávající Specifikované pracoviště nebo zřídit nová Specifikovaná pracoviště; IBM bude zákazníka informovat o výši dodatečného poplatku, a to na základě písemného dodatku k této smlouvě;
- b) zajistit, aby všechny kódy, které IBM zákazníkovi poskytne za účelem přístupu do on-line databází (vlastněných společnostmi Cisco nebo IBM), byly používány pouze pracovníky, kteří jsou k tomu oprávněni; (např. viz 8.2 Základní sada Služeb 2 - Služba oprav Vhodných programů)
- c) poskytnout IBM požadované informace potřebné k zajištění Služeb pro zákazníka a informovat IBM o všech změnách takových informací;
- d) používat všechny prostředky elektronické diagnostiky a další prostředky na podporu servisu, které IBM poskytuje, pouze na podporu Vhodných produktů označených v příloze k této smlouvě;
- e) zajistit přístup ke Vhodným strojům prostřednictvím modemu nebo Internetu za účelem diagnostiky nebo případné opravy. Zákazník odpovídá za poskytnutí modemu a telefonních linek potřebných v daných objektech a za zajištění přístupu dočasného uživatele IBM ke svým strojům; všechny tyto vzdálené činnosti se budou provádět pod kontrolou zákazníka. Zákazník odpovídá za bezpečnost svých informací a za dodržování postupů při rekonstrukci ztracených nebo změněných souborů, dat a programů;
- f) upgradovat své Vhodné produkty na nejnovější úroveň nebo verzi softwaru na každém specifikovaném pracovišti, v případě potřeby prostřednictvím IBM, s cílem opravit zjištěný problém Vhodného programu (viz kapitola 9, Položky nezahrnuté do smlouvy IBM o údržbě produktů Cisco);

- g) použít tyto informace získané od IBM na základě těchto Služeb pouze pro své Vhodné produkty a pro podporu požadavků na zpracování informací ve svém podniku;
- h) hradit všechny komunikační poplatky související s přístupem k těmto Službám, nespecifikuje-li IBM jinak;
- i) sdělit IBM s tříměsíčním předstihem, pokud zákazník bude chtít provádět jakékoli změny svých systémů, jež by ovlivnily kteroukoli z vybraných Služeb; a -
- j) poskytnout technikům IBM odpovídající pracovní prostředí v souladu s (i) příslušnými státními normami pro pracovní právo, bezpečnost a zdravotní péči, (ii) bezpečnostními předpisy IBM, a (iii) ochranou před elektrostatickými výboji ("Electrostatic Discharges"). IBM si vyhrazuje právo neprovádět Služby v takových objektech, které IBM nepovažuje za vhodné z hlediska bezpečnosti a ochrany před elektrostatickými výboji.

4. Odpovědnosti obou smluvních stran

Jestliže kdykoli kterákoli ze stran si vyžádá revizi seznamu inventáře, budou obě strany spolupracovat na aktualizaci posledního platného seznamu inventáře. Tato spolupráce se omezí na výměnu a konsolidaci evidenčních seznamů .

5. Licence na servisní programy

Následující podmínky se vztahují na každý program poskytovaný IBM spolu se Službou, který není jinak doprovázen licenčním ujednáním.

IBM může určit jeden nebo více Vhodných strojů zákazníka k poskytování asistence při stanovení problému ("Problem Determination") nebo jinou systémovou podporu v souvislosti s těmito Službami. IBM poskytne zákazníkovi nevýhradní licenci na používání těch Programů, které mu IBM na těchto Strojích pro výše uvedené důvody zajišťuje.

Jestliže IBM nedodá zákazníkovi záložní kopii, je zákazník oprávněn vytvořit si jednu kopii Programu pro účely zálohování za předpokladu, že bude na této kopii reprodukovat upozornění na autorská práva a další potřebná upozornění ohledně vlastnictví. Záložní kopie podléhá stejným podmínkám jako originál. Zákazník nesmí:

1. upravovat strojově čitelné instrukce nebo data Programu nebo je začleňovat do jiného programu,
2. provádět reverzní sestavování, kompilaci nebo jiné překládání programu, není-li to výslovně povoleno příslušným obecně závazným právním předpisem bez možnosti smluvního vzdání se práva,
3. dále licencovat, postoupit nebo převést licenci na Program, nebo
4. distribuovat Program jakékoli třetí straně.

IBM poskytuje Program BEZ ZÁRUK JAKÉHOKOLI DRUHU.

Licence zákazníka skončí:

1. skončením, odvoláním nebo uplynutím doby Služeb bez jejich obnovení,
2. jestliže daný Program již není k provádění Služeb potřeba (podle výhradního rozhodnutí IBM), nebo
3. Vhodný stroj, který IBM pro Program určila, je odstraněn z provozního používání u zákazníka

Nebude-li zákazník tyto podmínky splňovat, IBM může licenci zákazníka ukončit.

Při skončení Služeb se zákazník zavazuje zničit Program a všechny poskytnuté nebo vytvořené záložní kopie.

6. Poplatky a platby

Výše poplatků závisí na objemu Vhodných produktů a vybraných Volbách služeb tak, jak jsou vyznačeny v příloze č. 1 k Objednávce systémového servisu IBM. Celkové poplatky za služby lze změnit vždy, když:

1. revize seznamu inventáře vykáže změnu oproti poslednímu seznamu; nebo
2. dojde k rozšíření, zrušení nebo změně Specifikovaného pracoviště, Vhodného produktu nebo Voleb služeb.

Poplatky budou na úrovni aktuálních cen IBM za nové typy strojů a služeb.

IBM může revidovat poplatky v souladu s příslušnými ustanoveními Všeobecných podmínek.

Při obnovení se budou poplatky přepočítávat na základě aktuálních cen za Služby.

7. Přehled služeb

Dále uvedená tabulka je přehledem sestav Základních a Volitelných služeb, které IBM nabízí v rámci smlouvy v souladu s požadavky zákazníka. Služby Základní 1 a Základní 2 se vzájemně vylučují. Jednotlivé Volby lze vybírat podle potřeby.

Dostupné služby a volby	Popis
Základní 1	Servis na místě u zákazníka, 11 hodin x 5 dní v týdnu s výjimkou státních
Základní 2	Dálková servisní podpora, 11 hodin x 5 dní v týdnu s výjimkou státních
Volba 1	Rozšířené časové pokrytí, 18 hodin x 6 dní v týdnu – není v ČR ohlášena
Volba 2	Rozšířené časové pokrytí, 24 hodin x 7 dní v týdnu.
Volba 3	Dodání náhradních dílů ; odezva 4 hodiny.
Volba 4	Dodání náhradních dílů ; odezva 2 hodiny.
Volba 5	Servis u zákazníka ; odezva 4 hodiny.
Volba 6	Servis u zákazníka ; odezva 2 hodiny.
Volba 7	Opravy IOS softwaru na místě u zákazníka

(*) Úplný a podrobný popis těchto Voleb služeb ("Service Options") je uveden dále v oddílu 8.

8.1 Služba Základní 1 (Servis na místě u zákazníka)

Časové pokrytí

IBM poskytuje služby v průběhu základní pracovní doby, tj. ve dnech Po – Pá od 7:00 do 18:00 hod. s výjimkou státních svátků. Dobou mimo pracovní dobu se rozumí všechny hodiny mimo základní pracovní dobu.

Vzdálená podpora poruch Vhodných produktů

IBM poskytne zákazníkovi telefonickou podporu pro stanovení, zda problémy souvisí s Vhodnými stroji nebo Vhodnými programy (Stanovení problému - "Problem Determination").

Pro získání této pomoci volejte

IBM pomůže zákazníkovi identifikovat vadnou softwarovou komponentu (Identifikace zdroje problému - "Problem Source Identification") a poskytne pomoc při odstranění chyb Vhodných programů.

IBM pomůže zákazníkovi určit vadnou hardwarovou komponentu a poskytne pomoc při odstranění problémů Vhodných strojů a to buď vzdáleným vyřešením problému nebo zásahem technika vybaveného náhradními díly na místě u zákazníka.

Dodání náhradních dílů na místo u zákazníka

IBM dodá zákazníkovi náhradní díly na Specifikované pracoviště. Vadné díly se stanou majetkem IBM, která se postará o jejich vrácení. V případě, že zákazník neposkytne vadné díly pro vrácení, bude zákazníkovi za takový díl účtována komerční cena.

Poté, kdy zákazník (i) dokončil Stanovení problému, (ii) zavolal IBM a (iii) byla mu poskytnuta asistence IBM při určení vadného dílu a za předpokladu, že IBM je schopna objednat náhradní díly před 16:00 hod, potom IBM vyvine přiměřené úsilí pro zajištění:

- vyslání náhradních dílů k zákazníkovi ve stejný pracovní den, a;
- dodání dílů tak, aby pro země Evropské unie, Švýcarsko a Norsko mohly být dodány na Specifikované pracoviště v průběhu následujícího pracovního dne. Pro další země Evropy, Středního východu a Afriky bude den a hodina dodání náhradních dílů záviset zejména na celním odbavení

Servis na místě u zákazníka

Poté, kdy zákazník (i) dokončil Stanovení problému, (ii) zavolal IBM a (iii) IBM mu pomohla určit vadný díl nebo IBM se rozhodla vyslat technika na místo k zákazníkovi před 16:00 hod., vyvine IBM přiměřené úsilí, aby technik IBM přijel na Specifikované pracoviště v průběhu následujícího pracovního dne.

Technik IBM na Specifikovaném pracovišti (i) buď opraví nebo vymění vadný díl, (ii) a pokud to IBM bude považovat za nutné, aktualizuje odpovídající Vhodné programy/znovu zavede konfiguraci a (iii) před předáním Vhodného produktu zákazníkovi ověří, zda pracuje v souladu se Specifikací daného produktu.

Vadné díly se stanou majetkem IBM, která se postará o jejich vrácení.

Služba oprav Vhodných programů

IBM oprávní zákazníka elektronicky přistupovat k databázím CCO (Cisco Connection Online). Databáze CCO poskytuje (i) technické a všeobecné informace o produktech Cisco, (ii) softwarovou on-line knihovnu Cisco a (iii) zajistí přístup k nástrojům pro Dotazy a Odpovědi umožňující prohledávání databází a rychlé odpovědi na otázky technického charakteru. Zákazník si pak může stahovat ('download') příslušné opravy nebo obcházet známé problémy Vhodných programů a instalovat je, a to v případě potřeby se vzdálenou podporou IBM.

8.2 Služba Základní 2 (Dálková servisní podpora)

V rámci služby Základní 2 neposílá IBM svého technika k zákazníkovi, který je tím pádem sám zodpovědný za výměnu vadného dílu .

Časové pokrytí

IBM poskytuje služby v průběhu základní pracovní doby, tj. ve dnech Po – Pá od 7:00 do 18:00 hod. s výjimkou státních svátků. Dobou mimo pracovní dobu se rozumí všechny hodiny mimo základní pracovní dobu.

Vzdálená podpora poruch Vhodných produktů

IBM poskytne zákazníkovi telefonickou podporu pro stanovení, zda problémy souvisí s Vhodnými stroji nebo Vhodnými programy (Stanovení problému - "Problem Determination").

Pro získání této pomoci volejte _____

IBM pomůže zákazníkovi identifikovat vadnou softwarovou komponentu (Identifikace zdroje problému - "Problem Source Identification") a poskytne pomoc při odstranění chyb Vhodných programů.

IBM pomůže zákazníkovi určit vadnou hardwarovou komponentu a poskytne pomoc při odstranění problémů Vhodných strojů a to buď vzdáleným vyřešením problému nebo dodáním náhradních dílů na místo u zákazníka.

Dodání náhradních dílů na místo u zákazníka

IBM dodá náhradní díly k zákazníkovi na Specifikované pracoviště. Odstraněné vadné díly se stanou majetkem IBM.

Zákazník je zodpovědný za výměnu vadných dílů a jejich odeslání společnosti CISCO (podle instrukcí přijatých s náhradním dílem) do 10 (deseti) dnů ode dne dodání náhradního dílu. IBM bude účtovat zákazníkovi komerční cenu za každý vadný díl, u kterého zákazník nemůžete prokázat, že byl odeslán společnosti Cisco v době výše uvedených deseti dnů.

Po Stanovení problému a zjištění vadného dílu s pomocí IBM a za předpokladu, že to vše umožňuje IBM objednat náhradní díly před 16:00 hod, potom IBM vyvine přiměřené úsilí, aby zajistila:

- vyslání náhradních dílů k zákazníkovi ve stejný pracovní den, a;
- dodání dílů tak, aby pro země Evropské unie, Švýcarsko a Norsko mohly být dodány na Specifikované pracoviště v průběhu následujícího pracovního dne. Pro další země Evropy, Středního východu a Afriky bude den a hodina dodání náhradních dílů záviset zejména na celním odbavení

Služba oprav Vhodných programů

IBM oprávní zákazníka elektronicky přistupovat k databázím CCO (Cisco Connection Online). Databáze CCO poskytuje (i) technické a všeobecné informace o produktech Cisco, (ii) softwarovou on-line knihovnu Cisco a (iii) zajistí přístup k nástrojům pro Dotazy a Odpovědi umožňující prohledávání databází a rychlé odpovědi na otázky technického charakteru. Zákazník si pak může stahovat ('download') příslušné opravy nebo obcházet známé problémy Vhodných programů a instalovat je, a to v případě potřeby se vzdálenou podporou IBM.

8.3 Volitelné služby (Volba1 až Volba7)

Časové pokrytí

Volba 1: tato služba není v České republice ohlášena.

Volba 2: Prostřednictvím Volby 2 IBM poskytuje nepřetržitý servis 24 (dvacet čtyři) hodin denně, 7 (sedm) dní v týdnu (včetně státních svátků).

Garantovaná doba dodání náhradních dílů

Volba 3

Při Volbě 3 bude IBM zajišťovat dodání náhradních dílů na místo u zákazníka popsané výše v Službě Základní 2, plus:

IBM vynaloží přiměřené úsilí k tomu, aby zajistila dodání náhradních dílů na Specifikované pracoviště do 4 (čtyř) hodin od okamžiku vystavení objednávky. Doba odezvy 4 hodiny na dodání náhradních dílů bude platit v době od pondělí do pátku od 9:00 do 18:00 pro volání, kde IBM bude schopna podat objednávku na díly před 14:00 hodinou místního času, nebo 24 hodin denně, 7 dní v týdnu při výběru Volby 2.

Tato doba odezvy se vztahuje na země Evropské unie, Chorvatsko, Českou republiku, Řecko, Maďarsko, Izrael, Norsko, Polsko, Rumunsko, Rusko, Slovensko, Slovinsko, Jižní Afriku, Švýcarsko, Turecko, Kuvajt, Saudskou Arábii, Spojené arabské emiráty. V případě ostatních zemí je třeba kontaktovat místního obchodního zástupce IBM. Den a hodina doručení budou záviset zejména na celním odbavení.

Volba 4

Při Volbě 4 bude IBM zajišťovat dodání náhradních dílů na místo u zákazníka popsané výše v Službě Základní 2, plus: IBM vynaloží přiměřené úsilí k tomu, aby zajistila dodání náhradních dílů na Specifikované pracoviště do 2 (dvou) hodin od okamžiku vystavení objednávky. Doba odezvy 2 hodiny na dodání náhradních dílů bude platit v době od pondělí do pátku od 9:00 do 18:00 pro volání, kde IBM bude schopna podat objednávku na díly před 16:00 hodinou místního času, nebo 24 hodin denně, 7 dní v týdnu při výběru Volby 2.

Tato doba odezvy se vztahuje na země Evropské unie, Chorvatsko, Českou republiku, Řecko, Maďarsko, Izrael, Norsko, Polsko, Rumunsko, Rusko, Slovensko, Slovinsko, Jižní Afriku, Švýcarsko, Turecko, Kuvajt, Saudskou Arábii, Spojené arabské emiráty. V případě ostatních zemí je třeba kontaktovat místního obchodního zástupce IBM. Den a hodina doručení budou záviset zejména na celním odbavení.

Výše uvedené Volby 3 a 4 jsou nedostupné, jestliže je Specifikované pracoviště vzdáleno více než 120 km (pro Volbu 3) nebo 40 km (pro Volbu 4) od nejbližší pobočky Cisco.

Servis u zákazníka

Volba 5

Při Volbě 5 bude IBM zajišťovat servis na místě u zákazníka popsaný výše v Službě Základní 1, plus:

IBM vynaloží přiměřené úsilí k tomu, aby zajistila nástup IBM technika na Specifikované pracoviště do 4 (čtyř) hodin od nahlášení poruchy v rámci zvoleného časového pokrytí. Doba odezvy 4 hodiny na dodání náhradních dílů bude platit v době od pondělí do pátku od 9:00 do 18:00 pro volání, kde IBM bude schopna podat objednávku na díly před 14:00 hodinou místního času, nebo 24 hodin denně, 7 dní v týdnu při výběru Volby 2.

Volba 6

Při Volbě 6 bude IBM zajišťovat servis na místě u zákazníka popsaný výše v Službě Základní 1, plus:

IBM vynaloží přiměřené úsilí k tomu, aby zajistila nástup IBM technika na Specifikované pracoviště do 2 (dvou) hodin od nahlášení poruchy v rámci zvoleného časového pokrytí. Doba odezvy 2 hodiny na dodání náhradních dílů bude platit v době od pondělí do pátku od 9:00 do 18:00 pro volání, kde IBM bude schopna podat objednávku na díly před 16:00 hodinou místního času, nebo 24 hodin denně, 7 dní v týdnu při výběru Volby 2.

Výše uvedené Volby 5 a 6 jsou nedostupné, jestliže je Specifikované pracoviště vzdáleno více než 120 km (pro Volbu 5) nebo 40 km (pro Volbu 6) od nejbližší pobočky Cisco/IBM.

Aktivace Voleb 3, 4, 5 a 6 popsaných výše v době jiné než Datum počátku platnosti smlouvy ("Contract Start Date") může od IBM vyžadovat odklad až 50 kalendářních dní

v závislosti na místě a konkrétních produktech; podrobnější informace k tomuto bodu poskytne zákazníkovi místní obchodní zástupce IBM.

Opravy IOS softwaru na místě u zákazníka

Volba 7

Volba 7 je doplňkovou volbou ke Službě oprav vhodných programů; v případě potřeby pošle IBM svého technika k zákazníkovi na Specifikované pracoviště, aby instaloval opravy Vhodných programů. Technik IBM také podle potřeby zajistí dohrání dalších mikrokódových změn, které si oprava Vhodného programu vyžádá ("co-requisites and/or prerequisites").

IBM vynaloží přiměřené úsilí, aby technik IBM provedl zásah na Specifikovaném pracovišti v průběhu následujícího pracovního dne.

9. Položky nezahrnuté do smlouvy IBM o údržbě produktů Cisco

Smlouva IBM o údržbě produktů Cisco (IBM Maintenance Services of Cisco Products) se nezabývá:

1. aktivitami, které souvisejí s instalací stroje a prováděním technických změn (engineering changes), není-li uvedeno jinak;
2. servisem firmwarových a softwarových aplikací Cisco, jako jsou aplikace pro správu sítě nebo zabezpečení sítě (na Cisco IOS®, rezidentní software Vhodných strojů a Operační systémy se toto vyloučení nevztahuje);
3. servisem technického vybavení, dílů nebo zařízení nedodaných původním výrobcem Stroje nebo IBM;
4. servisem příslušenství, položkami spotřebního materiálu a dalšími díly, jako jsou akumulátory, rámy nebo kryty;
5. servisem Stroje poškozeného nesprávným používáním, nehodou, úpravou, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím nebo nevhodnou údržbovou činností prováděnou jakoukoli jinou stranou mimo IBM;
6. servisem Stroje s odstraněnými nebo zaměněnými štítky (včetně dílů);
7. poruchami způsobenými produktem, pro který není poskytovatelem služeb společnost IBM; nebo
8. servisem úprav Stroje (Stroj je upravený, je-li provedena jeho změna oproti původním specifikacím).

10. IBM HOT LINE

Pro vyžádání služeb bude zákazník volat na linku [REDACTED]
telefonní číslo: [REDACTED]

IBM může na základě tříměsíční písemné výpovědi ukončit podporu Vhodného produktu ("Eligible Product") z důvodu nedostatku dostupnosti náhradních dílů, nezbytných programových informací a/nebo oprav programů.

Vhodné stroje musí splňovat odpovídající požadavky na bezpečnost a udržitelnost (bližší informace o standardech IBM vám poskytne místní obchodní zástupce IBM). IBM si vyhrazuje právo Stroje přezkoumat do jednoho měsíce od počátku Služeb. Jestliže Stroj není ve stavu přijatelném pro Služby, jak je specifikováno v oddílu 3 nazvaném Povinnosti zákazníka, odstavec j, IBM bude zákazníka písemně informovat a Služby pro tento konkrétní stroj ukončí.



IBM Česká republika, spol. s r.o., Murmanská 4/1475, 100 00 Praha 10
IČ: 14890992, DIČ: 010-14890992, registrovaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, číslo vložky 692

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SYSTÉMOVÉHO SERVISU PRO HARDWARE IBM

Vydání: Leden 1998

IBM Česká republika, spol. s r.o. (dále jen IBM) zajistí zákazníkovi následující služby za těchto a dalších dodatečných podmínek zahrnutých do přijaté Objednávky. Tyto Všeobecné podmínky tvoří spolu s Objednávkou systémového servisu pro hardware IBM a s Přílohou k Objednávce kompletní Smlouvu o dílo dle § 536 a násl. Obchodního zákoníku.

1. DEFINICE

Stroje

znamená stroje a/nebo jejich vybavení, změny modelů a strojní části.

Díl

znamená součástku nebo prvek stroje, hlavní části nebo změny modelu, jenž je označen jako samostatně vyměnitelný v souladu s instrukcemi IBM nebo výrobce pro oblast údržby.

Objednávka

znamená Objednávku zákazníka přijatou IBM v souladu s platným postupem IBM.

Datum zahájení služeb

znamená datum uvedené v Objednávce nebo, není-li uvedeno, první den následující po uplynutí záruční lhůty každého stroje.

Servisní období

znamená hodiny a dny, v nichž budou služby k dispozici dle výběru zákazníka z možností nabízených IBM.

Typ servisu

znamená druh dodávky služeb zvolených zákazníkem ze služeb poskytovaných IBM pro každý typ stroje.

2. SLUŽBY

Počínaje datem zahájení služeb bude IBM poskytovat v ČR v určených servisních obdobích tyto služby:

1. Zajištění místní a dálkové diagnostiky a opravné údržby k zabezpečení řádného provozního stavu strojů nebo k navrácení do tohoto stavu.
2. Provádění preventivní údržby podle norem IBM pro každý stroj, sestávající ze specifických testů, nastavení, ladění a výměny součástí.
3. Zajištění služeb podpůrných specialistů z výrobních, inženýrských a vývojových pracovišť IBM, které bude IBM pokládat za nutné.
4. Plánování, rozpis a provádění jakýchkoli konstrukčních změn potřebných k zlepšení použitelnosti, výkonu a/nebo bezpečnosti strojů.

Objednávka musí také specifikovat jakékoliv další služby a/nebo podmínky služeb, které má IBM poskytovat.

Pokud se zákazník a IBM nedohodnou jinak, budou pomůcky pro přímou elektronickou diagnostiku a služby poskytované podle podmínek této Smlouvy používány pouze pro poskytnutí servisu u strojů uvedených v Objednávce.



Podle volby IBM bude servis prováděn výměnou nebo opravou prvku, který selhal, nebo dílu stroje za prvek nebo díl v plně funkčním stavu. Díly nebo prvky stroje, vyměněné IBM podle této Smlouvy, se stávají majetkem

IBM a ty, které byly poskytnuty náhradou, se stávají majetkem vlastníka stroje, a to od okamžiku výměny. Zákazník ručí za to, že žádný díl, vrácený IBM dle této smlouvy, nebyl bez oprávnění výrobce změněn, vyměněn nebo opraven. Provedení opravné nebo preventivní údržby na strojích jiné značky než IBM jsou podmíněny tím, zda IBM bude mít k dispozici potřebné díly a podpůrné služby.

IBM přebírá riziko pouze tehdy, byla-li ztráta nebo škoda zaviněna IBM v době, kdy byl stroj v jejím držení při provádění servisu, nebo v průběhu dopravy spojené s tímto servisem.

3. STROJE PODLÉHAJÍCÍ SERVISU PODLE TÉTO DOHODY

1. Stroje, kterých se bude týkat servis, jsou uvedeny v Objednávce.
2. Všechny změny modelů, vybavení a prvky stroje musí být zahrnuty do Smlouvy a musí pro ně platit stejná servisní období a stejný typ servisu jako pro základní stroj.
3. Další změny modelů, vybavení a prvky budou do Smlouvy zahrnuty automaticky.
4. Pokud zákazník nesdělí IBM písemně jinak, jakýkoliv další stroj zakoupený zákazníkem přímo od IBM bude automaticky zahrnut do Smlouvy, přičemž se bude předpokládat, že servisní období a typ servisu budou odpovídat nejvyšší úrovni, zvolené zákazníkem pro ostatní stroje téhož typu.

4. ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník zajistí pro každý stroj odpovídající prostředí specifikované IBM a bude průběžně poskytovat servisním zástupcům IBM plný, neomezený a bezpečný přístup ke strojům, v rozsahu potřebném k provádění servisních prací.
2. Před vyžádáním servisu bude zákazník:
 - a. zachovávat postup pro určení problému, pro rozbor a žádost o servis poskytovaný IBM
 - b. přiměřeně zabezpečí všechny programy, programovací úlohy, data a fondy obsažené ve stroji
 - c. odstraní všechna odstranitelná paměťová média, části, které nejsou výrobky IBM, úpravy a příslušenství ze strojů, které mají být vyměněny. Pokud by kterákoli z položek nebyla demontována, nese zákazník riziko případné ztráty, poškození nebo zničení.

5. SERVISNÍ OBDOBÍ A TYP SERVISU

Servisní období a zvolený typ servisu budou uvedeny v Objednávce. Zákazník může změnit svou volbu typu servisu, oznámí-li IBM změnu písemně jeden měsíc předem. Změna(y) vstoupí v platnost prvního dne kalendářního měsíce následujícího po uplynutí této lhůty.

1. Servisní období

Servis je k dispozici od 07.00 do 18.00 hod. v pondělí až pátek (základní servisní období), nebo v prodloužených servisních hodinách nabídnutých IBM a zvolených zákazníkem. Hodiny zvolené zákazníkem v pondělí až pátek musí být každý den stejné a musí zahrnovat celé základní servisní období. Hodiny zvolené zákazníkem v sobotu a/nebo v neděli musí být stejné každou sobotu, případně neděli.
2. Volba typu servisu

Podle typu stroje je možno volit z následujících typů servisů, vytvořených pro možnosti centrálního servisu.

- ½) Zásilkový opravárenský nebo výměnný servis
Zákazník dodá nebo zašle vyplaceně stroj, který selhal, v originálním obalu nebo jeho ekvivalentu na adresu určenou IBM. IBM provede opravu nebo výměnu stroje a připraví jej k odvozu zákazníkem nebo na žádost zákazníka jej zašle zpět na náklady zákazníka.
Zákazník odpovídá za montáž a ověření jeho provozu. Tato služba je k dispozici v normální provozní době IBM.
- 3) Kurýrní servis
Zákazník odpojí stroj, který selhal, a IBM zajistí jeho odvoz. Po opravě nebo výměně stroje IBM zajistí dopravu k zákazníkovi. Zákazník pak odpovídá za montáž stroje a ověření jeho provozu.
- 4) Místní servis
IBM odpojí a buď opraví nebo vymění stroj, který selhal, na místě u zákazníka. IBM potom stroj znovu zapojí a ověří jeho provoz.

6. POPLATKY A ÚHRADY

1. Poplatky

Zákazník platí servisní poplatek za každé platební období, uvedené v objednávce. Tento poplatek sestává z položek za servis, upravený podle zvoleného typu servisu. Všechny jednotlivé položky, z nichž se při stanovení servisního poplatku vychází, jsou k dispozici na vyžádání u IBM.

Poplatky za servis jednotlivých zařízení, specifikovaných v objednávce, představují servisní poplatek, pokud v objednávce nebude uvedeno jinak.

Kromě toho za určité stroje, specifikované IBM, bude zákazník platit poplatek za používání, jak je uvedeno v objednávce. Prvních 12 měsíců bude tento poplatek vycházet ze vzájemně dohodnutého odhadu. Na konci 12ti měsíčního období nahlásí zákazník IBM odečet měřidla, které zaznamenává skutečné použití. Výsledný výpočet bude porovnán s odhadem a bude vypočten vrubopis nebo dobropis. Odhad pro každé další 12ti měsíční období bude vycházet ze skutečného použití v předchozích 12 měsících.

2. Platební období

Platební období servisních poplatků a poplatků za použití činí tři měsíce, pokud není v objednávce stanoveno jinak.

3. Náběh poplatků

Poplatky začínají nabíhat v den zahájení služeb. Poplatky nebo dobropisy za stroje přidané nebo ubrané po prvním dni měsíce začínají nabíhat od prvního dne následujícího kalendářního měsíce. Tyto poplatky nebo dobropisy spolu s těmi, které vyplývají ze změn volby typu servisu, budou vypočítávány úměrně po zbytek platebního období a bude na ně vystaven účet nebo dobropis.

4. Úprava poplatků

Poplatky je možno zvýšit za podmínky, že toto zvýšení je písemně sděleno tři měsíce předem. Žádné takovéto zvýšení nelze provést v platebním období, které probíhá v době účinnosti tohoto zvýšení. Jakékoliv snížení poplatků, oznámené IBM, bude uplatněno v prvním platebním období následujícím po dni určeném IBM jako den účinnosti snížení.

5. Daně

Kromě poplatků uvedených výše zákazník zaplatí částky odpovídající případným daním nebo zákonným poplatkům, jež vzniknou v souvislosti s předmětem Smlouvy či jakékoli činnosti s ní související a zákazníkovi je uložena ze zákona povinnost tyto daně či poplatky uhradit.

6. Účtování

Poplatky za roční nebo kratší platební období budou účtovány čtvrtletně, vždy nejpozději první den druhého měsíce čtvrtletí. Poplatky za delší platební období budou účtovány předem. Ostatní poplatky dle části 8, budou-li jaké, budou účtovány v době, kdy naběhnou, nebo dodatečně.

7. Splatnost

Faktury budou splatné po obdržení.

7. LHŮTY, ZMĚNY A UKONČENÍ SMLOUVY

Smlouva je v platnosti, pokud není ukončena takto:

1. Není-li v objednávce uvedena lhůta ukončení. (Smlouva na dobu neurčitou)

Zákazník může ze Smlouvy vyjmout i jednotlivý stroj, a to pouze v případě, že tuto změnu písemně sdělí IBM tři měsíce předem a pokud bude systém i nadále obsahovat procesor podmiňující pokračování zvoleného servisu po dobu nejméně 12 měsíců.

Tato minimální lhůta neplatí, vyjme-li zákazník stroj ze Smlouvy v důsledku zvýšení ceny. IBM může vyjmout stroj ze Smlouvy po písemném sdělení tři měsíce předem pouze v případě, že stroj byl součástí Smlouvy po dobu nejméně 12 měsíců, nebo na konci běžného platebního období, dojde-li k tomu později.

Je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji oboustranně vypovědět teprve po uplynutí 12 měsíců od zahájení servisu. Výpověď musí být písemná s tříměsíční výpovědní lhůtou, jež začne plynout prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

2. Je-li v objednávce uvedena lhůta ukončení. (Smlouva na dobu určitou)

Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou, její platnost skončí uplynutím této doby. Zákazník může ukončit Smlouvu před uplynutím lhůty tím, že dá IBM jednoměsíční písemnou výpověď, zvýší-li IBM servisní poplatky tak, že servisní poplatek za ekvivalentní soubor strojů a služeb se zvýší o více než 10 % za 12 měsíční období.

Zákazník může vyjmout kterýkoli stroj ze Smlouvy před uplynutím lhůty tím, že dá IBM písemné sdělení tři měsíce předem. Změna vstoupí v účinnost první den kalendářního měsíce, následujícího po uplynutí oznamovací lhůty a bude podléhat stornovacímu poplatku, vypočítanému daným procentem ze servisních poplatků připadajících na příslušný stroj.

Procenta stornovacího poplatku budou uvedena v Objednávce.

IBM neuplatní stornovací poplatek, zahrne-li zákazník do Smlouvy v době vynětí jednoho stroje jiný ekvivalentní stroj, který bude IBM uznán za vhodný pro stejný servis.

Jakýkoli dříve zaplacený servisní poplatek, který se týká daného stroje za nevyužitý kalendářní měsíc, bude po odečtení stornovacího poplatku vyúčtován k dobru zákazníka.

Když uplyne jakákoli lhůta uvedená v Objednávce (s výjimkou lhůty ukončení Smlouvy), Smlouva pokračuje dále bez omezení, pokud se obě strany nedohodnou jinak, a to se standardní platební lhůtou tří kalendářních měsíců a příslušným servisním poplatkem bez jakékoli úpravy.

3. V případě, že kterákoli strana nedodrží lhůty a podmínky Smlouvy, může druhá strana zaslat písemné vyrozumění, specifikující porušení Smlouvy a požadující jeho nápravu v přiměřené lhůtě. Nedojde-li k nápravě v této dodatečně stanovené lhůtě, má oprávněná strana právo od Smlouvy písemně odstoupit s okamžitou platností.

8. SLUŽBY ZA ZVLÁŠTNÍ POPLATEK

Za zvláštní poplatek poskytne IBM v rámci Smlouvy tyto služby:

1. Údržbářský servis v místě, kde IBM běžně nemá kvalifikovaný personál.
2. Údržbářský servis mimo zvolené servisní období; bude účtována doba údržby, včetně cestovní a čekací doby a cestovní náklady, náhradní díly však účtovány nebudou.
3. Servis vyvolaný činností, nespádající do opravárenské údržby podle bodu 2. Tyto činnosti zahrnují, ale nejsou tím omezeny, následující:
 - a. nesprávné použití, nebo nezajištění vhodného prostředí předepsaného IBM,
 - b. změny (úpravy) stroje, které se odchyľují od fyzické, mechanické nebo elektrické konstrukce stroje IBM,
 - c. přídavná zařízení ke stroji, která jsou mechanicky nebo elektricky připojena ke stroji a která nejsou vybavením IBM a nebyla IBM dodána,
 - d. konverse z jednoho modelu IBM na jiný nebo montáž či demontáž doplňkového zařízení IBM, když tyto operace nebyly provedeny IBM, do tří měsíců od data takovéto konverse, montáže nebo demontáže,
 - e. vnější příčiny mimo dosah IBM, které zahrnují nehodu, dopravu, pohromu, vandalismus nebo loupež,
 - f. oprava poškození stroje způsobeného osobou, která není zástupcem IBM provádějícím opravu nebo údržbu stroje,
 - g. oprava stroje nezahrnutého do Smlouvy s IBM o servisu,
 - h. doplnění dílu a prodloužení servisního času, v souvislosti s montáží konstrukční změny prováděné IBM, která je důsledkem konverse z jednoho modelu IBM na jiný model, nebo montáž či demontáž doplňkového zařízení, i když tyto operace provádí někdo jiný než IBM,
 - i. náhrada (výměna) dílu, nedodávaného pro stroj IBM a jakékoli prodloužení servisního času spojeného s touto činností,
 - j. použití nevhodného spotřebního materiálu, který způsobuje abnormální opotřebení, poškození stroje nebo zvýšené požadavky na servis,
 - k. servis příslušenství, pokud není zahrnut v objednávce.

Veškerá doba, po kterou bude poskytován servis za zvláštní poplatek, bude účtována hodinovými servisními sazbami běžnými v době provedení a minimálním poplatkem platným v té době; obojí mohou být změněny ze strany IBM bez předchozího oznámení.

9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

1. IBM odpovídá za zaviněnou skutečnou škodu způsobenou zákazníkovi pracovníky IBM při realizaci této Smlouvy do výše 3.000.000,- Kč. Toto omezení výše škody se nevztahuje na zaviněné škody na zdraví a osobním movitým majetku a na nemovitém majetku, zaviněné výlučně IBM. IBM neodpovídá za:
 - a. škody způsobené tím, že zákazník nesplní své povinnosti podle této smlouvy,
 - b. ušlý zisk, ušlé úspory, nahodilé škody a jiné ekonomické důsledky, ani
 - c. nároky, které vůči zákazníkovi vznese třetí strana;i kdyby IBM byla na možnost takovéto škody, ztráty nebo nároků upozorněna. Výše uvedená omezení odpovědnosti budou uplatněna v rozsahu povoleném platnými předpisy.



2. IBM je zproštěna odpovědnosti za jakoukoli ztrátu fondů obsažených ve stroji, rozšiřovaných strojem nebo spojených s jakýmkoli strojem.
3. Služby prováděné podle této Smlouvy nezajišťují nepřerušovaný provoz strojů.

10. OPRAVNĚNÍ

1. Zadáním objednávky zákazník, který je uživatelem ale ne majitelem, vyjadřuje, že je vlastníkem zmocněn, aby příslušný stroj zahrnul do podmínek této Smlouvy.
2. Zákazník, který je majitelem ale ne uživatelem stroje, souhlasí, že servis prováděný IBM podle příslušné Smlouvy, se týká pouze uživatele uvedeného v objednávce.
3. V obou těchto případech zákazník souhlasí, že před poskytnutím servisu bude informovat majitele o podmínkách Smlouvy, pokud se týkají poskytování servisu IBM uživateli, a zejména o části 9 (Odpovědnost za škody). V případě ztráty, kterou utrpí IBM v důsledku nároku jiné strany, vzniklého nedbalostí ze strany IBM, zákazník souhlasí, že IBM odškodní částkou, o kterou tento nárok přesáhne omezení uvedené v části 9.

11. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Zákazník nemůže převést Smlouvu na jiný subjekt bez předchozího písemného souhlasu IBM.
2. IBM může upravit kterékoli lhůty nebo podmínky Smlouvy pouze po písemném sdělení zákazníkovi tři měsíce předem. Změny nemají vliv na běh kterékoli určené lhůty uvedené v objednávce a neplatí ani během platebního období, které začalo běžet dříve, než lhůta uvedená v objednávce vstoupila v platnost.
3. Žádná z obou stran nebude zodpovědná za neplnění svých závazků, pokud důvodem tohoto nesplnění je překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany, která nemohla tuto překážku nebo její následky odvrátit.
4. IBM je oprávněna pověřit prováděním servisu dle této smlouvy třetí osobou (subdodavatele).
5. Dodržování zákonů a vývozních předpisů.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že dodávky i technické údaje a výkon jakékoliv činnosti IBM podle této Smlouvy může být předmětem vývozního řízení, které je mimo dosah IBM a za které IBM nebere žádnou odpovědnost.

Obě strany souhlasí s tím, že každá činnost podle této Smlouvy musí být ve shodě s příslušnými právními předpisy.

V případě, že některá potřebná vývozní povolení nebudou udělena nebo IBM nebude schopná plnit některé ze svých závazků podle této Smlouvy v důsledku právních předpisů nebo neudělení úředního povolení, nemá zákazník právo požadovat penále či uplatňovat nárok na náhradu škody jakéhokoli druhu a obě strany budou mít právo odstoupit od smlouvy.

6. Tato Smlouva se řídí Obchodním zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky.



PŘÍLOHA č. 1 K OBJEDNÁVCE SYSTÉMOVÉHO SERVISU PRO HARDWARE IBM

Objednatel

FAKULTNÍ NEMOCNICE V MOTOLE
V Úvalu 84
150 06 Praha 5

IČ : 00064203

DIČ : není

Právní forma: Příspěvková organizace

Zhotovitel

IBM Česká republika, spol. s r.o.
Murmanská 4/1475
100 00 P r a h a 10

IČ : 14 89 09 92

DIČ : 010 – 14890992

Registrovaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, číslo vložky 692

Objednávka č. **C02795**

Zákazník č. **811267**

Dodatek č. **001**

Na níže uvedené stroje se vztahují Všeobecné podmínky systémového servisu pro HW IBM, vydání leden 98 a další podmínky uvedené v Objednávce služeb. Vysvětlivky ke sloupci „Typ servisu“ jsou uvedeny na poslední straně.

ks	Typ/Mod. Vybavení	Sériové/ Objednávkové Číslo	Typ Servisu	Servisní období			Měsíční servisní poplatek (Kč)	pracoviště pouze u Smart Spare
				Po – Pá Od - Do	Sobota Od - Do	Neděle Od - Do		
1	WS-C2950G-48-EI	FOC0614Y18Y	S	07:00 – 18:00			219,-	

Data jsou uvedena ve tvaru RRRR-MM-DD (YYYY-MM-DD)

Měsíční servisní poplatky jsou vypočteny pro zvolené servisní období a pro uvedené počty v jednotlivých položkách.

Požadavky na servis hlase, prosím, telefonicky na IBM HW Services HOTLINE, telefonní č.

Tato smlouva je uzavřena na **dobu neurčitou**

Datum zahájení servisu dle tohoto dodatku : 50 dnů od data podpisu Dodatku č.1

Celková cena servisu dle tohoto dodatku za měsíc je :

219,- Kč

17-06-2003

Kalkulované ceny neobsahují žádné daně.

Platební období je čtvrtletí. Poplatky budou fakturovány čtvrtletně vždy první den druhého měsíce čtvrtletí.

POZNÁMKA (Y)

„Typ Servisu“ : S - Standardní servis u zákazníka
 D - Podmíněný servis v centrálních zařízeních zákazníka
 RO40 - Doba odezvy u zákazníka - 4 hodiny.
 SP74 - Dodání ND do 4 hod od okamžiku vystavení objednávky.

2 – Oprava na pracovišti IBM
 1 – Výměna stroje/části v servisním středisku IBM
 4 - Výměna stroje/části na místě u zákazníka

OBJEDNATEL :

ZHOTOVITEL :

Podpis oprávněného zástupce

Datum

Podpis oprávněného zástupce

Datum

28-04-2003

MILOSLAV LUDVIK

Petr Novák

Petr BRABEC

Jméno (Čitelně)

Jméno (Čitelně)

Titul (Funkce)

HW Services Manager

Global Services Manager

Titul (Funkce)

Review has been performed
 by Opportunity Owner according
 to valid delegations