

## IBM-OVA SERVISNA VZDRŽEVALNA POGODBA SERVICEPAC

**OPOMBA: PROSIMO, DA NATANČNO PREBERETE NASLEDNJE DOLOČBE, V SKLADU S KATERIMI VAM BO IBM NUDIL STORITEV SERVICEPAC. IBM BO NUDIL TO STORITEV SAMO, ČE 1) SPREJMETE DOLOČBE TE POGODBE IN 2) OPRAVITE AKTIVACIJSKI POSTOPEK.**

Storitev sprejmete tako, da kliknete gumb "I Agree" (Strinjam se) na koncu te pogodbe in pošljete podpisano kopijote pogodbe na (vstavi glede na državo). Kjer je ustrezno, dodajte: IBM sprejema s podpisom pogodbe.

Če teh pogojev ne želite sprejeti, lahko kliknete gumb "I Disagree" (Ne strinjam se) in za storitev vas ne bomo registrirali. V tem primeru se obrnite na svojega prodajalca, ki vam bo vrnil denar.

### KAJ VKLJUČUJE TA POGODBA

Ta "IBM-ova pogodba ServicePac", njeni dodatki in potrditev aktivacije sestavljajo popolno in izključno pogodbo (imenovano "pogodba") v zvezi z učinkovitostjo nadgradnje IBM-ovega garancijskega servisa, osnovnim IBM-ovim vzdrževalnim servisom in nadgradnjo IBM-ovega vzdrževalnega servisa, (imenovana "servis"), in zamenjujejo vse prejšnje ustne ali pisne komunikacije med vami, IBM-ovim prodajalcem ali IBM-om v zvezi s to učinkovitostjo. Vsa sklicevanja na nadgradnje garancijskega servisa pomenijo dodaten servis, ki ga, kjer je veljavna osnovna garancija IBM WTC, izvaja lokalna IBM-ova podružnica.

*Opomba: to velja za vse države Srednje in Vzhodne Evrope, razen za Češko.*

Namen tega servisa je, da naprave ohrani v stanju skladnosti ali jih povrne v stanje skladnosti z njihovimi specifikacijami. Pridržujemo si pravico pregledati vaš računalnik v roku meseca dni od datuma aktivacije tega servisa. Če računalnik ni v sprejemljivem stanju za servis, vas bomo obvestili o prekinitvi paketa. Obrnite se na preprodajalca, ki vam bo povrnili denar.

### SERVISNI POGOJI

Ta servis bomo izvajali v skladu s pogoji te pogodbe in njenih dodatkov.

Servis bo na voljo na zahtevo stranke med tednom (npr. od ponedeljka do petka) v normalnem delovnem času (npr. od 8.00 do 17.00), v kar niso všteti državni prazniki, razen če ni v dodatku B določeno drugače.

IBM bo nudil servis samo v državi nakupa ustreznega ServicePaca z izjemo mednarodne razširitve servisa za ThinkPade. Glejte spodnji razdelek.

Rezervni deli ali nadomestni računalniki, ki jih lahko uporabimo in dobavimo na osnovi zamenjave, morda ne bodo novi, vendar bodo v dobrem delovnem stanju. Vsi zamenjani deli in izdelki postanejo last IBM-a. Stranka izjavlja, da so vsi odstranjeni deli pristni in nespremenjeni.

Nekateri deli IBM-ovih računalnikov so oblikovani kot enote, ki jih zamenja stranka (imenujemo jih "CRU-ji"); sem spadajo tipkovnice, pomnilnik ali trdi diski. CRU-je, ki jih dobavi IBM, zamenjate sami. Okvarjene CRU-je morate vrniti IBM-u v 30 dneh od prejema nadomestnega CRU-ja. Za snemanje ustrezne strojne kode in popravkov licenčne notranje kode z IBM-ove internetne spletne strani ali z drugega elektronskega medija in za upoštevanje navodil, ki jih daje IBM, ste odgovorni sami.

Pravice stranke v zvezi s programsko opremo glede na to, ali je le-ta dodana računalniku, ali že vnaprej nameščena nanj, so definirane v ustrezni licenčni pogodbi za stranke.

IBM bo nudil servis, kot je navedeno v dodatku A, in v skladu s številko dela, ki ga stranka naroči. Samo za delo z omrežjem servis po potrebi vključuje tudi vnovično nalaganje konfiguracije računalnika ter namestitve mikrokode in popravkov programske opreme, v primeru, da IBM med servisiranjem to ugotovi kot potrebno. V ta namen mora stranka podati vse potrebne operacijske podatke na način, ki je opisan v dokumentaciji izdelka, posebej v poglavjih o vnovičnem nalaganju konfiguracije in nadgraditvi popravkov programske opreme.

**Servisi ServicePac pri stranki niso na voljo v vseh državah. Servis in odzivni časi so na voljo s storitvijo ServicePac v območju 100 kilometrov od IBM-ovega servisnega centra. Če je mesto, kjer je potrebno popravilo, oddaljeno od IBM-ovega servisnega centra več kot 100 kilometrov, vam bomo storitev pri vas lahko dodato zaračunali.** Za nadaljnje podrobnosti se obrnite na svojega preprodajalca.

*Velja samo za Rusijo:* v Rusiji je ta pogodba na voljo samo za območja, ki so oddaljena od IBM-ovega servisnega centra manj kot 100 kilometrov. Za dodatne podrobnosti se obrnite na svojega prodajalca.

Ponudbe ServicePac so sestavljene iz kombinacij naslednjega: IBM-ovo osnovno jamstvo, nadgraditev IBM-ovega garancijskega servisa, IBM-ovo osnovno vzdrževanje, nadgraditev IBM-ovega vzdrževalnega servisa.

#### **Nadgraditev garancijskega servisa**

Nadgraditve garancijskega servisa zvišajo raven servisa iz osnovnega garancijskega servisa, povezanega s tipom/modelom in komponento računalnika. Nadgraditve garancijskega servisa vključujejo posamezne elemente ali naslednje kombinacije:

- a. podaljšan delovni čas
- b. izboljššan način nudenja servisa (SDM), vključno z nadgradnjami CRU-jev
- c. višja raven ciljnega odzivnega časa

Razpoložljiva nadgraditev garancijskega servisa se lahko razlikuje glede na strankin IBM-ov računalnik. Dodatne podrobnosti in uporabnost boste našli v dokumentu z opisom servisa. Nadgraditev garancijskega servisa lahko kupite samo pod naslednjimi pogoji:

- a. Za ustrezen računalnik v času nakupa velja IBM-ova garancija.
- b. Servis kupite v 30 dneh od nakupa računalnika.

Nadgraditev garancijskega servisa se začne/konča z osnovnim garancijskim servisom.

#### **Osnovni vzdrževalni servis in nadgraditev vzdrževalnega servisa.**

Osnovni vzdrževalni servis za določen tip in komponento računalnika je raven vzdrževalnega servisa, ki se začne po izteku obdobja garancije. Osnovni vzdrževalni servis je sestavljen iz naslednjega:

- a. obdobja kritja v dneh in urah na teden (čas pokritja)
- b. ustreznega načina za nudenje servisa (SDM) in
- c. ustreznega tipa in ravni odzivnega časa (ciljni odzivni čas).

Nadgraditve vzdrževalnega servisa višajo raven osnovnega vzdrževalnega servisa, povezanega s tipom/modelom in komponento računalnika. Nadgraditve vzdrževalnega servisa vključujejo posamezne elemente ali naslednje kombinacije:

- a. podaljšan čas pokritja
- b. izboljššan način nudenja servisa (SDM),
- c. nadomestitev CRU-jev s popolno zamenjavo delov pri stranki s strani IBM-a in
- d. višjo raven ciljnega odzivnega časa

Osnovni vzdrževalni servis in nadgraditev vzdrževalnega servisa lahko kupite samo pod pogojem, da je ustrezeni računalnik v dobrem delovnem stanju. IBM si pridržuje pravico pregledati računalnik v roku meseca dni od datuma aktivacije servisa. Stroške pregleda krije IBM. Če računalnik ni v primernem stanju za servis, bo IBM o tem obvestil stranko in po potrebi in izključno po svoji presoji prekinil pokritje za računalnik in stranki povrnil denar. V tem primeru naj se stranka obrne na IBM-ovega preprodajalca, ki ji bo povrnil denar.

## **MEDNARODNA RAZŠIRITEV SERVISA (za računalnike IBM THINKPAD)**

Mednarodna razširitev servisa je namenjena strankam, ki potujejo v države, kjer njihov izdelek IBM ThinkPad servisirajo IBM ali IBM-ovi pooblaščenimi predstavniki. Za uporabo tega servisa mora stranka registrirati svoj računalnik na naslednji IBM-ovi številki: +44 (0)1475 893638.

### **NAKUP, AKTIVACIJA**

IBM-ova obveznost za nudenje servisa temelji na pogoju, da stranka plača ustrezeni znesek IBM-ovemu poslovnemu partnerju ali preprodajalcu, pri katerem stranka kupi servis, in na dokončanju aktivacijskega postopka s strani IBM-a. Stranka sproži aktivacijski postopek tako, da izpolni aktivacijski obrazec, ki ga nudi IBM, in ga preda IBM-u. Aktivacija stopi v veljavo, ko IBM pošlje stranki potrditev o aktivaciji. IBM strankam priporoča, da aktivacijo opravijo v 15 dneh od datuma nakupa.

### **PRENOS SERVISA**

S prodajo IBM-ovega računalnika lahko ta IBM-ov servis podelite drugi stranki v državi nakupa pod temi določbami in pogoji, vendar mora ta stranke te določbe in pogoje sprejeti. Prenos mora biti opravljen v pisni obliki in podpisan s strani stranke, za pregled pa mora biti na voljo IBM-ovemu osebju. Prenos ni veljaven, če krši lokalne ali ameriške izvozne predpise.

### **IZKLJUČITVE**

Ta servis ne krije popravila škode na računalniku, nastale, ker niste omogočili primerne okolja, kot ga je predpisal IBM, zaradi nezgode, nesreče, napačne uporabe, zlorabe ali sprememb izdelka, ki jih ni opravil IBM, priključitve komponent drugih proizvajalcev ali nepooblaščenega servisiranja izdelka.

IBM ne daje nobenega jamstva za izgubo ali okvaro podatkov ali programov. Za obnovitev izgubljenih ali okvarjenih podatkov ali programov je odgovorna stranka. V ta servis niso vključeni izdelki, ki so klasificirani kot potrošno blago.

V ta servis niso vključene periferne naprave in dodatki, kot so baterije za ThinkPad, zunanji zasloni, obnovitev podatkov ali zaščita pred virusi.

### **OMEJITVE SERVISA PRI STRANKI ZA PRENOSNE RAČUNALNIKE**

Stranka mora nuditi ustrezen delovni prostor, kjer bo med servisom mogoče računalnik razstaviti in ga znova sestaviti. Prostor mora biti čist, dobro osvetljen in primeren za ta namen.

Stranka mora IBM-u med klicem podati jasne informacije o napaki, IBM-ovemu serviserju, ki opravlja servis pri njej, pa jasne diagnostične informacije.

Stranka se zaveda, da lahko IBM v izjemnih primerih za izvedbo servisa računalnik odpelje na drugo mesto.

IBM si pridržuje pravico, da servisa ne opravlja v prostoru, ki ga oceni kot neustreznega.

### **OBVEZNOSTI**

V nekaterih okoliščinah je stranka zaradi napake z IBM-ove strani ali druge obveznosti upravičena zahtevati od IBM-a odškodnino. V vsakem takem primeru je IBM ne glede na osnovo, po kateri je stranka upravičena terjati odškodnino od IBM-a (vključno z osnovno kršitvijo, nemarnostjo, napačno predstavitvijo ali drugim pogodbenim ali kaznivim dejanjem), odgovoren samo za ne več kot naslednje:

- a) škodo zaradi telesne poškodbe (vključno s smrtjo) in škodo v nepremičninah ter v materialni osebni lastnini; in
- b) znesek katerekoli druge dejanske neposredne škode do višine €100,000 (ali enakovreden znesek v lokalni valuti).

Ta omejitev velja tudi za vse IBM-ove podpogodbenike in preprodajalce. To je maksimum, za katerega so skupaj odgovorni IBM, njegovi podpogodbeniki in strankin preprodajalec.

Stvari, za katere IBM ni odgovoren:

v nobenem primeru niso IBM, njegovi pogodbeniki ali prodajalci odgovorni za nič od naslednjega, čeprav so o teh možnostih obveščeni:

- 1) odškodninske zahteve drugih oseb proti stranki (razen tistih pod zgornjo postavko) ali
- 2) izgubo ali okvaro podatkov ali

- 3) posebno, slučajno ali posredno škodo ali posledično gospodarsko škodo ali
- 4) izgubljene dobičke, posle, dohodek, dobro ime ali pričakovane prihranke.

Servis, ki ga nudimo v tej pogodbi, ne zagotavlja neprekinjenega delovanja računalnikov.

## **SPLOŠNO**

### **PODROČJE**

Servis bo na voljo samo v državah, v katerih je IBM objavil njegovo razpoložljivost.

### **IZVOZNI PREDPISI**

IBM lahko prekine servise iz te pogodbe, če stranka dela z izdelki in tehničnimi podatki, ki kršijo veljavne lokalne ali ameriške izvozne predpise. Kupec se strinja, da bo izpolnjeval vse veljavne zakone in predpise glede izvoza in da bo sodeloval v morebitnih inšpekcijskih pregledih, ki jih zahtevajo ti zakoni in predpisi.

### **VELJAVNA ZAKONODAJA**

Ta pogodba se ravna po zakonih države, v kateri je servis na voljo.

### **VREDNOST V EVRIH**

Ta servis ne obravnava zmožnosti strankinih sistemov za obravnavanje denarnih podatkov v evro vrednostih. Stranka potrjuje, da je sama odgovorna za oceno svojih trenutnih sistemov in izvedbo ustreznega dejanja, s katerim zagotovi, da so njeni sistemi zmožni pravilno obdelati ali pravilno zamenjati denarne podatke v evro vrednosti.

### **PREPRODAJALCI**

IBM ima podpisane pogodbe z določenimi podjetji za promoviranje, trženje in podpiranje določenih servisov. Če kupi stranka IBM-ove storitve ServicePac pri preprodajalcih, IBM potrjuje, da je odgovoren za nudenje servisov stranki v skladu z jamstvi in drugimi določbami te pogodbe. IBM ni odgovoren za 1) dejanja preprodajalcev 2) za nobene dodatne obveznosti, ki jih imajo le-ti do stranke ali 3) za nobene izdelke ali storitve, ki jih nudijo stranki v skladu s svojimi pogodbami.

### **OMEJENO JAMSTVO**

IBM jamči, da bo izvajal servise z ustrežno skrbnostjo in veščice.

**TO JAMSTVO JE IZKLJUČNO JAMSTVO ZA STRANKO IN NADOMEŠČA VSA DRUGA JAMSTVA ALI POGOJE, PA NAJ BODO IZRECNI ALI POSREDNI, KAR BREZ OMEJITVE VKLJUČUJE TUDI POSREDNA JAMSTVA ALI POGOJE ZA TRŽNOST IN PRIMERNOST ZA DOLOČEN NAMEN.**

### **DRUGE SPLOŠNE DOLOČBE**

Stranka in IBM se strinjata, da niso zaupne nobene informacije, ki so izmenjane v skladu s to pogodbo. Če stranka ali IBM zahtevata izmenjavo zaupnih informacij, bodo te izmenjane v skladu s podpisano pogodbo o zaupnosti.

Stranka se strinja, da IBM lahko shrani njene kontaktne informacije, kot so imena, telefonske številke in naslovi elektronske pošte, v katerikoli državi, v kateri IBM posluje ter te informacije uporablja z drugimi strankami ter za komuniciranje s stranko za namene poslovnega odnosa.

Niti stranka niti IBM ne bosta začela sodnega postopka iz te pogodbe po več kot dveh letih od vzroka, razen če drugače določa lokalni zakon brez možnosti izteka pogodbe ali omejitve.

Niti stranka niti IBM nista odgovorna za neizpolnjevanje obveznosti, ki so izven njunega nadzora.

V primeru, da je katerikoli od pogojev iz te pogodbe ocenjen kot neveljaven ali neizvedljiv, preostali pogoji te pogodbe ostanejo pravnomočni in veljavni.

## **DODATEK A**

### **NAČIN NUDENJA SERVISA IN ČAS POKRITJA**

Opomba: stranka mora za aktiviranje servisa registrirati IBM ServicePac. S tem se izogne zakasnitvam zaradi preverjanja upravičenosti.

## **A. Način nudenja servisa (SDM)**

### **Popravilo z dostavo stranke (CCR) - popravilo se izvaja v IBM-ovem servisnem centru.**

Če izdelka ni mogoče popraviti s pomočjo oddaljene podpore, mora stranka odklopiti okvarjeni računalnik in ga dostaviti na mesto (skladišče), ki ga določi IBM, od koder ga bo IBM nato poslal v servisni center. Ko IBM izdelek popravi, je stranka sama odgovorna za prevzem in ponovno aktiviranje. Skladišče sprejema izdelke, ki jih dostavi stranka, samo v rednem odpiralnem času skladišča (od ponedeljka do petka).

### **Servis izdelkov, ki jih dostavi IBM-ova kurirska služba (ICR) - servis se opravlja v IBM-ovem servisnem centru.**

Če izdelka ni mogoče popraviti s pomočjo oddaljene podpore, bo IBM-ov kurir prevzel računalnik in vrnil popravljeni izdelek k stranki. Stranka mora sama odklopiti računalnik in ga znova aktivirati.

### **Zamenjava pri stranki (COE)- izdelek zamenja stranka**

Če izdelka ni mogoče popraviti s pomočjo oddaljene podpore, je stranki poslan nadomestni računalnik v dobrem delovnem stanju. Stranka mora nadomestni računalnik odklopiti, znova aktivirati in vrniti IBM-u v skladu z IBM-ovimi navodili. Če stranka v 30 dneh od prejema nadomestnega izdelka ne vrne okvarjenega računalnika, ko dobi od IBM-a takšna navodila, IBM stranki zamenjavo lahko zaračuna..

### **Zamenjava izdelka prek IBM-ove kurirske službe –pri stranki.**

Če izdelka ni mogoče popraviti s pomočjo oddaljene podpore, IBM-ova kurirska služba nadomesti okvarjeni računalnik z računalnikom, ki je v dobrem delovnem stanju. Stranka mora računalnik odklopiti in ga znova aktivirati.

### **IBM-ova zamenjava pri stranki (IOE) - popravilo se izvede pri stranki**

Ta storitev je namenjena samo za določene IBM-ove tiskalniške izdelke. Če izdelka ni mogoče popraviti z oddaljeno podporo, IBM-ov predstavnik dostavi nadomestni izdelek v dobrem delovnem stanju k stranki.

### **IBM-ovo popravilo pri stranki (IOR)- popravilo se izvede pri stranki**

IBM bo opravil postopek oddaljenega odkrivanja težav. Stranka mora med postopkom odkrivanja težav sodelovati z IBM-om in opraviti tiste dejavnosti, ki jih IBM lahko zahteva. Namen odkrivanja težav je ugotoviti, ali je težava na IBM-ovem računalniku ali v drugih izdelkih ali programski opremi. Če je pri postopku odkrivanja težav ugotovljeno, da je strankin IBM-ov računalnik okvarjen in ne deluje, bo k stranki naslednji delovni dan po končanem postopku odkrivanja težav poslan servisni tehnik. V vseh drugih primerih se bomo za datum in uro servisa obojestransko dogovorili.

## **B. Opis časa pokritja**

**Pokritje 5x9** : 5 dni na teden (od ponedeljka do petka, kar ne vključuje javnih in državnih praznikov) po 9 ur na dan

**Paket 5x9x4**: 5 delovnih dni na teden (od ponedeljka do petka, kar ne vključuje javnih in državnih praznikov) 9 delovnih ur na dan z odzivnim časom štiri ure.

Servisni tehnik prispe k stranki v štirih delovnih urah od trenutka, ko je postopek odkrivanja težav končan. Če je ugotovljeno, da je potreben servis pri stranki, po 13.00, lahko stranka pričakuje, da bo servisni tehnik prispel naslednji delovni dan zjutraj. V vseh drugih primerih se bomo za datum in uro posega pri stranki obojestransko dogovorili.

Odzivni čas štirih ur je povprečni ciljni čas in ni zavezujoča raven servisa niti za odzivni čas, niti za čas odprave težav.

**Paket 5x11** : 5 dni na teden (od ponedeljka do petka, kar ne vključuje javnih in državnih praznikov) po 11 ur na dan

**Paket 6x18**: 6 delovnih dni na teden (od ponedeljka do sobote, kar ne vključuje javnih in državnih praznikov) po 18 ur.

**Paket 7x24**: 7 dni na teden po 24 ur na dan (vse dni v letu).

**Paket 7x24x4**: 7 dni na teden po 24 ur na dan z odzivnim časom 4 ure.

Servisni tehnik prispe k stranki v štirih delovnih urah od trenutka, ko je postopek odkrivanja težav končan. (Primer: če je po 13.00 ugotovljeno, da je potreben servis pri stranki, lahko stranka pričakuje, da bo serviser prišel naslednji delovni dan zjutraj). V vseh drugih primerih se bomo za datum in uro posega pri stranki obojestransko dogovorili.

Odzivni čas štirih ur je povprečni ciljni čas in ni zavezujoča raven servisa niti za odzivni čas, niti za čas odprave težav.

## **DODATEK B**

### **OPISI RAVNI POPRAVKOV ZA IBM-OVE IZDELKE**

Ponudbe ServicePac so sestavljene iz naslednjih kombinacij: IBM-ova osnovna garancija, nadgraditev IBM-ovega garancijskega servisa, IBM-ovo osnovno vzdrževanje, nadgraditev IBM-ovega vzdrževalnega servisa

Naslednje velja za navedene IBM-ove izdelke.

#### **Prenosni izdelki: IBM ThinkPad**

Kritje ServicePac do 3 let z naslednjimi možnostmi:

- Servis z dostavo stranke - običajen čas popravila je 4 delovne dni v IBM-ovih prostorih.
- Servis s kurirsko dostavo - običajen čas popravila je 2 delovna dneva v IBM-ovih prostorih, ki se mu prišteje čas prevoza do vaše lokacije in nazaj.
- Servis na nahajališču – pokritje 9x5 naslednji delovni dan

#### **Namizni izdelki: IBM NetVista in ThinkCentre**

Kritje ServicePac do 3 let z naslednjimi možnostmi:

- Servis z dostavo stranke - običajen čas popravila je 4 delovne dni v IBM-ovih prostorih.
- Servis na nahajališču - pokritje 9x5 naslednji delovni dan

#### **Strežniški izdelki: IBM Netfinity in strežniki xSeries**

Kritje ServicePac do 5 let z naslednjimi možnostmi:

- Servis na nahajališču - 24x7x4
- Servis na nahajališču - 9x5x4
- Servis na nahajališču - pokritje 9x5 naslednji delovni dan

Servisi ServicePacs za Netfinity in xSeries vključujejo priložene razširitvene dodatke za tipe računalnikov 3517 ali 3518 ali 3520.

#### **Razširitvene enote**

Kritje ServicePac do 5 let z naslednjimi možnostmi:

- Servis na nahajališču - 24x7x4
- Servis na nahajališču - 9x5x4

Ta servis velja za enote EXP in FAStT.

#### **Monitorji**

Kritje ServicePac do 3 let z naslednjimi možnostmi:

- Servis z dostavo stranke - običajen čas popravila je 4 delovne dni v IBM-ovih prostorih.
- Zamenjava na nahajališču

#### **Tiskalniki**

Kritje ServicePac do 4 let z naslednjimi možnostmi:

- Zamenjava na nahajališču
- Servis na nahajališču - pokritje 9x5 naslednji delovni dan

**Dodatek C:**  
**Določila in pogoji za storitve ServicePac z zavezo časa za popravilo (Fix Time)**

Čas za popravilo stroja (Fix Time)

IBM soglaša s tem, da bo popravil izbrani stroj v okviru spodaj navedenega dogovorjenega časa za popravilo, v skladu z dogovorjeno ravno servisne storitve in v skladu z določili, ki so navedena v Dodatkih A in B. Čas popravila je obdobje med prejemanjem Naročnikove zahteve za popravilo in med ponovno vzpostavitvijo prizadetega stroja v dobro stanje delovanja v skladu z njegovimi specifikacijami.

Zaveza za čas popravila velja samo v okviru servisnih ur 7 x 24. Naročnik ima za popravilo naslednje opcije:

7 x 24 x 6 Fix: servis se opravlja 7 dni na teden po 24 ur s 6 urami zaveze za popravilo

7 x 24 x 8 Fix: servis se opravlja 7 dni na teden po 24 ur z 8 urami zaveze za popravilo

7 x 24 x 24 Fix: servis se opravlja 7 dni na teden po 24 ur s 24 urami zaveze za popravilo

Zahteve za servisne storitve bo Naročnik sporočil po telefonu IBM-ovemu Centru za prijavo napak, na tel. št.: (01) 42-55-205.

Sodelovanje Naročnika (informacije o stroju in o konfiguraciji)

Z registracijo se Naročnik zaveže, da bo IBM-u pisno sporočil konfiguracijo stroja (Vrsta stroja / Model / Serijska številka), vključno z vsemi podprtimi in najavljenimi razširitvami (opcijami). IBM te informacije zahteva zaradi zagotavljanja razpoložljivosti nadomestnih delov. Naročnik soglaša s tem, da v okviru obdobja 14 dni od registracije, torej v času, ki je potreben za zagotovitev nadomestnih delov, IBM ne bo sposoben sprejeti zaveze za dogovorjeno raven servisne storitve v vseh razredih. Kljub temu bo IBM v okviru omenjenega obdobja vložil komercialno razumne napore v to, da bo obdržal naročeno raven servisne storitve. Naročnik poleg tega soglaša s tem, da bo IBM sproti obveščal o vsaki spremembi glede konfiguracije stroja, celo po uspešni registraciji. V primeru, da Naročnik tega ne bo storil, bodo vse kasneje nameščene komponente izključene iz pogodbe.

Konfiguracijo stroja in spremembe glede konfiguracije bo Naročnik sporočil pisno, po elektronski pošti, na naslov: [EPACSI@si.ibm.com](mailto:EPACSI@si.ibm.com)

Nadomestilo v primeru neupoštevanja zaveze za čas popravila

V primeru, da IBM ne upošteva zaveze za čas popravila pri ustreznih zahtevah, bo Naročnik upravičen do nadomestila v obliki dobropisa v vrednosti 4% od ustrezne cene po ceniku, ki velja za storitve ServicePac.

Naročnik lahko za posamezen stroj v enem koledarskem letu uveljavlja največ dva zahtevka za nadomestilo.

Naročnikov bo zahtevkov posredoval IBM-u v pisni obliki, najkasneje v roku 30 dni po tem, ko zaveze za čas popravila ni bila upoštevana.

Naročnik soglaša s tem, da so s plačilom zgoraj omenjenega zneska nadomestila izpolnjene vse IBM-ove obveznosti do Naročnika, ki se nanašajo na neupoštevanje zaveze za čas popravila.

Začetek in prekinitev dogovorjene ravni servisne storitve

Naročnik soglaša s tem, da zgoraj omenjeni zahtevki za nadomestilo ne more biti vloženi v obdobju prvih 14 dni od datuma začetka veljavnosti storitve za izbrani stroj in v obdobju prvih 14 dni po namestitvi nadgradnje na izbranem stroju.

## Izključitve odgovornosti

IBM bo oproščen svoje obveznosti in odgovornosti za doseganje dogovorjene ravni servisne storitve in za upoštevanje dogovorjenega časa za popravilo v naslednjih primerih:

- v primeru opravljanja načrtovanega ali preventivnega vzdrževanja;
- v primeru napak, ki so jih povzročile tehnične spremembe, ki jih ni opravil IBM in ki se ne ujemajo s specifikacijami ali tehnične spremembe, ki jih ni opravil IBM in do katerih je prišlo zaradi programskih napak.
- v primeru napak, do katerih je prišlo v času administracije sistema, ukazov ali prenosa podatkov, ki ga je opravil Naročnik ali uporabnikovi zaposleni;
- če je za ugotovitev ali za odpravo napake potrebno sodelovanje Naročnika in Naročnik ni na voljo ali je njegov odgovor prepozen ali če Naročnik ne izpolnjuje katerekoli od svojih drugih obveznosti po pogodbi;
- v primeru napak, ki jih je povzročila kršitev pogodbenih obveznosti s strani Naročnika;
- v primeru napak, ki jih je povzročila ne-IBM-ova strojna ali ne-IBM-ova programska oprema;
- v primeru okoliščin, na katere IBM ne more vplivati, kot so primeri višje sile, omejenega dostopa do pokvarjenega stroja itd.

JAZ, STRANKA ALI POOBlašČENEC V IMENU STRANKE, SPREJEMAM DOLOČBE IN POGOJE SERVISNE VZDRŽEVALNE POGODBE IBM SERVICEPAC, VKLJUČNO z dodatkom A in B.

OPOMBA: KO TA SERVIS AKTIVIRATE, DENARNO VRAČILO NI VEČ MOGOČE (opomba: razen če v skladu z drugimi določbami in pogoji te pogodbe servisa ne moremo opraviti zaradi stanja računalnika(ov)).

Prosimo, izberite med naslednjima možnostma: