



IBM Česká republika, spol. sr. o  
V Parku 2294/4  
148 00 Praha 4  
Česká republika  
zapsaná u Městského soudu  
v Praze, oddíl C, č. vložky 692  
IČ: 14890992  
DIČ: CZ14890992

## Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite pro zákazníky (prostřednictvím obchodních partnerů IBM)

---

**MEZI:** Centrum dopravního výzkumu, v. v. i.  
Líšenská 2657/33a  
636 00 Brno - Líšeň  
IČ: 44994575  
DIČ: CZ44994575

**Číslo zákazníka:** 00173959

**A:** IBM Česká republika, spol. sr. o  
V Parku 2294/4  
148 00 Praha 4  
Česká republika  
zapsaná u Městského soudu  
v Praze, oddíl C, č. vložky 692  
IČ: 14890992  
DIČ: CZ14890992

### 1. Informace o smlouvě

|                            |            |                                  |                              |
|----------------------------|------------|----------------------------------|------------------------------|
| Číslo smlouvy:             | C26539     | Datum vyhotovení:                | 28/11/2018                   |
| Zahájení smluvního období: | 29/11/2018 | Základní doba platnosti smlouvy: | 12 měsíců s cenovou ochranou |
| Ukončení smluvního období: | 28/11/2019 |                                  |                              |
| Kód zprostředkovatele:     | 10aim7jx   |                                  |                              |
| Reference zákazníka:       | 4300428115 |                                  |                              |
| Platnost nabídky do:       | 26/02/2019 |                                  |                              |

## 2. Smluvní podmínky

Podepsáním této smlouvy objednává výše uvedený zákazník služby pro stroje uvedené na přiloženém seznamu na základě podmínek Popisu služeb ServiceSuite poskytovaných prostřednictvím obchodního partnera IBM a Dohody o rámcových obchodních podmínkách (referenční číslo Z126-6548, dále též "Obchodní podmínky") a na základě případných dodatečných podmínek uvedených v této smlouvě. Pokud sériová čísla strojů nebudou k dispozici v době podpisu této smlouvy, budou potvrzena akceptačním protokolem po instalaci.

Ochrana údajů při zpracování - Dodatek ke zpracování údajů ("DPA", "Data Processing Addendum") dostupný na webové stránce <http://ibm.com/dpa> a Příloha DPA dostupná na webové stránce <https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy> se uplatňuje a doplňuje Smlouvu v rozsahu, v jakém se Obecné nařízení Evropské unie o ochraně osobních údajů (EU/2016/679) vztahuje na Osobní údaje Zákazníka, jak je popsáno v DPA.

Tímto zákazník potvrzuje, že obdržel a četl všechny výše uvedené smluvní podmínky, na něž se tato smlouva odkazuje. Tyto spolu s touto smlouvou tvoří úplnou a výlučnou smlouvu mezi smluvními stranami a mají přednost před všemi předchozími ústními nebo písemnými prohlášeními, návrhy či ujednáními a veškerou další předchozí komunikací mezi smluvními stranami vztahující se k předmětu smlouvy.

Požadavky na servis ohlašujte, prosíme, telefonicky na IBM Services CALL ENTRY, tel.: 272 131 316.

Tento návrh smlouvy nabývá účinnosti za předpokladu, že bude podepsán oprávněným zástupcem zákazníka nejpozději k datu jeho platnosti jak je uvedeno výše v článku 1. Návrh smlouvy musí být ve lhůtě platnosti řádně podepsán a doručen zpět do IBM v papírové podobě.

## 3. Obchodní Partner

C SYSTEM CZ  
Otakara Ševčíka 840/10  
636 00 Brno-Židenice  
IČ: 27675645  
DIČ: CZ27675645  
CEID: 10aim7jx

**Číslo obchodního partnera: 00007880**

|                             |                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| Za zákazníka                | Za IBM Česká republika, spol. s r.o. |
| Podpis oprávněného zástupce | Podpis oprávněného zástupce          |
| Jméno (hůlk.písmem/strojem) | Jméno (hůlk.písmem/strojem)          |
| Titul                       | Titul                                |
| Datum, Místo                | Datum, Místo                         |

---

# Popis služeb pro služby ServiceSuite Poskytnuté Obchodním partnerem IBM

## Popis služeb

### 1. Rozsah služeb

Tento Popis služeb a jeho Rozpis služeb, jakékoli dokumenty, na které odkazuje, a smlouva Dohoda o rámcových obchodních podmínkách (referenční číslo Z126-6548, dále též "Obchodní podmínky") či jakákoli ekvivalentní smlouva v účinnosti mezi stranami představují úplnou smlouvu ("Smlouva"). Smlouvou se řídí Služby poskytované IBM a Smlouva nahrazuje jakoukoli předchozí ústní nebo písemnou komunikaci mezi stranami s ohledem na Služby (definované dále). V případě rozporu podmínek má Rozpis služeb přednost před tímto Popisem služeb a tento Popis služeb má přednost před jinými odkazovanými dokumenty.

IBM bude Služby poskytovat podle popisu v tomto Popisu služeb a, je-li relevantní, v doplňkových popisech služeb a/nebo příloze Service Option Attachment (SOA) za účelem podpory hardwarových a softwarových produktů Zákazníka (označovány jako "Vybrané stroje", "Vybrané programy" a společně "Vybrané produkty").

IBM identifikuje Vybrané produkty, Služby, které se na ně vztahují, a smluvní období transakcí Služeb v Rozpisech služeb, které na tento Popis služeb odkazují, a v doplňkových Popisech a Rozpisech služeb. V Rozpisu služeb budou také identifikována Určená místa, ve kterých bude IBM Služby poskytovat.

Konkrétní podmínky týkající se Služeb pro Vybrané stroje a Služeb pro Vybrané programy uvedené v tomto Popisu služeb platí, pouze pokud si Zákazník sjednal související Službu údržby pro Vybraný stroj nebo Službu podpory pro Vybraný program, které jsou uvedeny v Rozpisu služeb.

### 2. Smluvní období

Smluvní období tohoto Popisu služeb je minimálně 1 rok, počínaje Počátečním datem Smlouvy. Délka Smluvního období je definována v Závazném počátečním smluvním období.

Za účelem splnění obchodních požadavků Zákazníka může Počáteční datum smlouvy odrážet přidání počátečního adaptačního období v délce maximálně jeden (1) rok.

Nové Vybrané stroje, Vybrané programy, Určená místa nebo Služby přidané k této Smlouvě po Počátečním datu smlouvy budou mít stejné smluvní podmínky jako tento Popis služeb.

### 3. Definice

**Přidružený subjekt** – subjekt ovládající Podnik Zákazníka nebo ovládaný Podnikem Zákazníka či společně ovládaný s Podnikem Zákazníka. Pojem "ovládání" a související pojmy "ovládající", "ovládaná" či "společně ovládání" označují zákonné, bezprostřední nebo ekvitní vlastnictví, přímo nebo nepřímo, více než padesáti (50) procent všech hlasovacích práv v daném subjektu.

**Smlouvy o základní podpoře** – jedná se o následující smlouvy: IBM Software Maintenance; IBM Support Line; IBM Hardware Maintenance, IBM ServicePac, IBM Subscription and Support, IBM as service provider for Lenovo Warranty and Lenovo Hardware Maintenance a Lenovo ServicePac IBM Passport Advantage "Subscription and Support" či ekvivalentní smlouvy o podpoře údržby, které se vztahují na Vybrané stroje ETS nebo Vybrané programy ETS Zákazníka.

**Počáteční datum smlouvy** – datum uvedené v Rozpisu služeb, ke kterému nabývá tento Popis služeb účinnosti.

**Vybraný stroj** – hardwarový produkt, na který se vztahují Služby tohoto Popisu služeb podle popisu v Rozpisu služeb nebo následně začleněné do tohoto Popisu služeb v souladu s oddílem Automatické vložení pro Služby údržby strojů.

**Vybraný produkt** – znamená Vybraný stroj nebo Vybraný program.

**Vybraný program** – softwarový produkt, na který se vztahují Služby tohoto Popisu služeb podle popisu v Rozpisu služeb nebo následně začleněné do tohoto Popisu služeb.

---

**Podnik** – právnická osoba (například korporace) a dceřiné společnosti, ve kterých vlastní více než 50 procent. Pojem "Podnik" se vztahuje pouze na část Podniku nacházející se v České republice.

**Provozní příručka údržby hardwaru IBM** – dokument, který na vyžádání poskytne IBM a který poskytuje další informace o záruce a postupech údržby IBM. Jedná se o nezávaznou příručku ke Službám, kterou může IBM změnit.

**Primární kontaktní osoba pro technické záležitosti** – zástupce Zákazníka, kterému může IBM poskytovat obecné technické informace týkající se Služeb a který bude oprávněn jednat jménem Zákazníka ve všech záležitostech týkajících se tohoto Popisu služeb. Tato kontaktní osoba musí mít dostatečné technické znalosti prostředí Vybraných programů a Vybraných strojů Zákazníka, aby byla zajištěna efektivní komunikace s Centrem podpory IBM.

**Seznam produktů vybraných pro službu** – seznam obsažený v Rozpisu k tomuto Popisu služeb uvádějící Vybrané stroje, na které se vztahuje "Údržba strojů IBM" a/nebo volitelné Služby podle tohoto Popisu služeb, a jejich příslušný Kód servisní úrovně. Kód servisní úrovně definuje způsob poskytnutí služby, hodiny pokrytí a cílovou hodnotu doby odezvy.

**Určené místo** – místo instalace uvedené v Rozpisu služeb. Může se jednat o celé prostředí pro zpracování informací Zákazníka nebo jeho část, která se může nacházet na několika místech nebo v jedné budově.

**Závazné období nebo Závazné počítačnické smluvní období** – minimální období, během kterého musí Vybrané stroje a Služby být pokryty tímto Popisem služeb, podle popisu v Rozpisu služeb.

#### 4. Doba pokrytí

- a. **Hlavní pracovní směna** – standardní hodiny pokrytí ("Pracovní den"), což je Základní období služby: 5 dní, 9 hodin od 8:00 do 17:00, pondělí až pátek;
- b. **Celá pracovní směna** – 24 hodin denně, sedm dní v týdnu (včetně státních svátků).

Hodiny pokrytí pro každý Vybraný stroj a Vybrané programy jsou vedeny v Rozpisu služeb. Není-li stanoveno jinak, poskytuje IBM služby během Hlavní pracovní směny. Zákazník může změnit hodiny pokrytí svých Vybraných strojů a Programů po uhrazení dodatečného poplatku.

#### 5. Automatické vložení pro Služby údržby stroje

Pokud Zákazník nebo IBM kdykoliv požádá o revizi inventarizace, Zákazník a IBM společně aktualizují poslední formální inventář. Tato spolupráce bude omezena na výměnu a konsolidace souborů inventáře.

IBM automaticky navýší inventarizaci a související Služby v Určených místech v souladu s podmínkami uvedenými níže.

Pokud je v Určeném místě nainstalován další Stroj stejného typu jako stávající Vybraný stroj, bude automaticky přidán do Rozpisu služeb:

- a. ke dni následujícímu po jeho instalaci, v rámci záruky pro Stroj, který Zákazník získal přímo od IBM;
- b. ke dni následujícímu po datu ukončení záručního období IBM pro Stroj, který byl získán od Obchodního partnera IBM a který IBM zná; nebo
- c. ke dni následujícímu po datu ukončení poskytování služeb ServicePac, získaných od Obchodního partnera IBM a známých IBM.

Upgrady Strojů, včetně dalších funkcí, prvků a konverzí modelů na stávajícím Vybraném stroji, budou pro nový nebo stávající Stroj automaticky přidány do Rozpisu služeb.

Každý přidáný Stroj získá základní úroveň Služby údržby a Upgradu záruční služby (je-li relevantní), kterou Zákazník již využívá pro ostatní Vybrané stroje stejného typu ve stejném Určeném místě.

Obchodní partner IBM Zákazníka doplní svůj Seznam produktů vybraných pro službu a upozorní Zákazníka na příslušné navýšené poplatky.

Pokud chce Zákazník automatické navýšení inventáře zrušit, musí písemně upozornit IBM prostřednictvím Obchodního partnera IBM Zákazníka do třiceti (30) kalendářních dní od data, kdy IBM Zákazníkovi navýšené poplatky vyfakturuje. Toto právo na zrušení se nevztahuje na automatické navýšení inventáře, které je výsledkem upgradu Stroje, včetně dalších funkcí, konverzí modelu a prvků nainstalovaných na stávajícím Vybraném stroji.

---

Obchodní partner IBM Zákazníka si může účtovat jakékoliv Služby, které IBM na strojích vykoná na žádost Zákazníka a které nejsou uvedeny na Seznamu produktů vybraných pro službu. Podrobnosti o těchto poplatcích poskytne Zákazníkovi Obchodní partner IBM.

## 6. Licence k programu a elektronický přístup

### 6.1 Licence k servisnímu programu

Následující podmínky se vztahují na každý Program, který IBM poskytuje se Službou a ke kterému není jinak do dávána licenční smlouva.

IBM uděluje Zákazníkovi nevýhradní licenci k užívání Programu na Vybraném stroji určeném IBM za účelem pomoci s určováním problémů nebo poskytováním jiné systémové podpory spolu se Službami.

Zákazník nesmí:

- a. změnit strojově čitelné pokyny či data Programu nebo je sloučit do jiného Programu;
- b. zpětně sestavovat, zpětně kompilovat nebo jinak překládat Program, pokud platné právní předpisy výslovně nepovolují jinak bez možnosti smluvního vzdání se práv;
- c. sublicencovat, postupovat nebo předávat licenci k Programu; nebo
- d. distribuovat Program třetí osobě.

IBM poskytuje Program BEZ ZÁRUK JAKÉHOKOLI DRUHU.

Pokud IBM neposkytne záložní kopii, může si Zákazník vytvořit jednu kopii Programu pro účely zálohování, a to za předpokladu, že Zákazník na kopii uvede oznámení o autorských právech a další informace o vlastnictví. Na záložní kopii se vztahují stejné podmínky jako na originál.

Platnost licence Zákazníka končí:

- a. při ukončení, stažení či uplynutí platnosti Služby, pokud Služba není obnovena;
- b. pokud Program již není k poskytování Služby potřeba; nebo
- c. pokud je Vybraný stroj, který IBM určila pro Program, vyřazen z produktivního užívání v Podniku Zákazníka.

IBM je oprávněna ukončit platnost licence, pokud Zákazník neplní své smluvní závazky, nebo dle svého uvážení, například pokud Program již není pro Služby vyžadován. Po ukončení platnosti licence musí Zákazník smazat Program a zničit všechny záložní kopie, které obdržel nebo vytvořil.

### 6.2 Elektronický přístup

Následující podmínky platí v případech, kdy Služba podle tohoto Popisu služeb poskytuje elektronický přístup k databázím IBM obsahujícím informace o podpoře produktů IBM.

Společnost IBM je povinna:

- a. poskytnout pokyny pro přístup k databázím; a
- b. poskytnout Zákazníkem určenému Administrátorovi služeb Zákazníka ID uživatelů.

Zákazník se zavazuje, že:

- a. oznámí IBM své určené oprávněné uživatele databází. Zákazník může jako uživatele určit pouze své zaměstnance;
- b. přiřadí uživatele, který bude Administrátorem služeb Zákazníka a ponese odpovědnost za:
  1. dodržování postupů Administrátora služeb Zákazníka, které IBM poskytne;
  2. registraci uživatelů Zákazníka pro přístup k databázi produktů IBM; a
  3. to, že bude vystupovat jako primární kontaktní osoba pro uživatele Zákazníka a IBM;
- c. zajištění, aby uživatelé Zákazníka využívali informace získané z databází IBM pouze za účelem podpory požadavků na zpracování informací Zákazníka. Zákazník nesmí informace získané z databází IBM používat za účelem vývoje produktů, ani k prodeji či marketingovým aktivitám a poskytování podpory třetím osobám;
- d. poskytnutí vybavení (například pracovních stanic, modemů a komunikačních funkcí) nezbytných k využití Elektronického přístupu; a
- e. ponese odpovědnost za neoprávněné použití ID uživatelů Zákazníka.

---

IBM poskytuje přístup BEZ ZÁRUK JAKÉHOKOLI DRUHU.

## 7. Poplatky a platba

Obchodní partner IBM Zákazníka stanoví poplatky a podmínky týkající se jejich úhrady. Zákazník poplatky uhradí přímo svému Obchodnímu partnerovi IBM. Je-li vyžadováno cestování, nese Zákazník odpovědnost za všechny skutečné a přiměřené náklady na cestu, ubytování a stravu, které vznikly pracovníkům společnosti IBM. IBM na tyto výdaje upozorní Zákazníka předem. Obchodní partner IBM Zákazníka tyto dodatečné výdaje Zákazníkovi vyfakturuje jménem IBM.

Obchodní partner IBM Zákazníka může uvalit dodatečné poplatky za určité jiné akce, jako je například ukončení užívání nebo změny Služeb. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

Pokud pokrytí údržby Zákazníka (záruka nebo smlouva o údržbě) přesáhne pro stroj nebo model typu končící období pokrytí o více než devadesát (90) dní a Zákazník následně požádá o obnovení pokrytí své Služby, bude naúčtován Poplatek za obnovení. Poplatek vychází z počtu dní s překročeným pokrytím a jeho maximální výše se bude rovnat poplatku za jeden (1) rok poplatků za službu údržby hardwaru. Hardware musí splňovat požadavky IBM na bezpečnost a provozuschopnost. IBM si vyhrazuje právo do jednoho (1) měsíce od zahájení poskytování Služby zkontrolovat Vybrané stroje.

Pokud Stroj nebo Stroje nesplní požadavky IBM na bezpečnost a provozuschopnost, Zákazník se zavazuje, že uhradí všechny opravy, které IBM považuje za nezbytné, před tím, než IBM pro příslušný Stroj potvrdí pokračující pokrytí Služby.

## 8. Ukončení nebo odhlášení

### 8.1 Ukončení z určitého důvodu

Zákazník, IBM nebo Obchodní partner IBM Zákazníka může tento Popis služeb ukončit na základě písemného oznámení poskytnutého druhé straně, pokud tato strana nenapravila podstatné porušení svých povinností podle tohoto Popisu služeb – včetně toho, kdy Obchodní partner IBM Zákazníka nepoukáže IBM příslušné splatné částky – poté, co neporušující strana druhou stranu na takové porušení upozornila a poskytla jí přiměřenou lhůtu k nápravě. Pokud porušení není během takové výpovědní lhůty napraveno a nelze očekávat, že druhá strana dodrží podmínky Popisu služeb, je poškozená strana oprávněna tento Popis služeb kdykoli ukončit, a to na základě okamžité písemné výpovědi poskytnuté druhé straně.

V případě takového ukončení ze strany IBM může být vyžadováno, aby Zákazník neprodleně uhradil všechny neuhrazené poplatky splatné Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka; obchodní partner IBM Zákazníka může uplatnit dodatečný Poplatek za ukončení. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

### 8.2 Odhlášení Vybraných strojů nebo Služeb Zákazníkem

Zákazník může odhlásit jednotlivé Vybrané stroje nebo Služby na základě písemné výpovědi poskytnuté IBM prostřednictvím Obchodního partnera IBM Zákazníka třicet (30) kalendářních dní předem, pokud příslušný Vybraný stroj nebo Služba byly do tohoto Popisu služeb zahrnuty alespoň jeden (1) rok.

Ve výjimečných případech může Zákazník odhlášení provést:

- a. v okamžiku odhlášení Vybraného stroje Zákazník Vybraný stroj nahradí ekvivalentním Strojem IBM, který má certifikaci IBM pro stejnou Službu; nebo
- b. Zákazník ukončí používání Vybraného stroje v Podniku Zákazníka, pro který je podle tohoto Popisu služeb poskytována Služba. Zákazník musí IBM na vyžádání doložit ukončení užívání.

Pro kritéria uvedená v oddíle výše platí, že Zákazník musí odhlášení Vybraného stroje nebo Služby z tohoto Popisu služeb oznámit svému Obchodnímu partnerovi IBM prostřednictvím písemné výpovědi zaslané třicet (30) kalendářních dní předem.

Převod Vybraného stroje nebo Služby na Přidružený subjekt se za odhlášení nepovažuje. Převod používání Vybraného stroje pro vzdělávací účely, pro záložní řešení nebo v rámci testovacího prostředí Zákazníka nepředstavuje ukončení používání.

---

### 8.3 Ukončení bez udání důvodu

Každá strana může celý Popis služeb ukončit bez udání důvodu, a to kdykoli během Závazného počátečního období smlouvy, ale nejdříve za dvanáct (12) měsíců od Počátečního data smlouvy poskytnutím písemné výpovědi Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka devadesát (90) kalendářních dní předem, která bude obsahovat rozhodnutí o ukončení Popisu služeb bez udání důvodu k datu nabytí účinnosti takového ukončení. Pokud je příčinou ukončení jedna z událostí popsaných v oddíle "Odhlášení Vybraných strojů nebo Služeb Zákazníkem", Zákazník pro všechny stroje nebo Služby tohoto Popisu služeb upozorní IBM prostřednictvím svého Obchodního zástupce IBM ve formě písemné výpovědi poskytnuté třicet (30) kalendářních dní předem. Ukončení nabyde účinnosti k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po skončení výpovědní lhůty.

### 8.4 Poplatky za ukončení

V případě takového ukončení musí Zákazník neprodleně uhradit všechny neuhrazené poplatky splatné Obchodnímu partnerovi IBM. Obchodní partner IBM Zákazníka může uplatit dodatečný Poplatek za ukončení. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

## 9. Části s omezeným opotřebením

Zákazník bere na vědomí, že určitá zařízení mají v souladu se svými produktovými specifikacemi (například flash disky) omezený počet zápisů a jedná se o omezení návrhu příslušné technologie. Vzhledem k tomu, že technologie má omezenou očekávanou životnost, je vyloučena z pokrytí běžné údržby, není-li dohodnuto jinak.

## 10. Požadavky na servis

Pokud v Určeném místě Zákazníka dojde k systémové chybě, může Zákazník kontaktovat IBM prostřednictvím níže uvedených údajů a zadat požadavek na servis. IBM poskytne služby telefonické podpory s cílem určit, zda je systémová chyba způsobena problémy s hardwarem nebo softwarem.

Požadavky na servis mohou být nahlášeny prostřednictvím kontaktních údajů uvedených na následujících webových adresách: <http://www.ibm.com/planetwide/cz/>

## 11. Údržba Strojů IBM

IBM poskytne Službu údržby strojů IBM pro Vybrané stroje IBM uvedené v Seznamu produktů vybraných pro službu v Rozpise služeb. Tato Služba zahrnuje:

- a. vzdálenou asistenci Zákazníkovi při určení, zda systémové problémy souvisejí se strojem nebo s programem (určení problému);
- b. vzdálenou diagnostiku a diagnostiku v místě a Službu nápravné údržby v souladu s Kódem úrovně servisu uvedeným pro Vybraný stroj v Seznamu produktů vybraných pro službu k udržení shody Vybraných strojů IBM s jejich oficiálně zveřejněnými specifikacemi či k návratu do tohoto stavu;
- c. je-li pro Vybrané stroje Zákazníka k dispozici, instalaci monitorovacích Programů za účelem:
  1. zjištění a analýzy trvalých chyb;
  2. korelace dočasných chyb; a
  3. identifikace a nahlášení problémů s médii.

IBM si uchová vlastnictví všech takových monitorovacích Programů. Zákazník má licenci pouze ke spouštění takových Programů dle požadavků IBM výhradně k tomu, aby IBM mohla poskytovat Služby dle tohoto dokumentu:

- a. Služby specialistů na podporu z výrobních, technických a vývojových míst IBM tak, jak to IBM považuje za nezbytné;
- b. plánování, stanovení harmonogramu a instalace technických změn nebo objednávek na změny v terénu, které jsou vyžadovány ke zlepšení provozuschopnosti, výkonu a/nebo bezpečnosti Vybraných strojů IBM;
- c. asistence Zákazníkovi při zakládání a implementaci elektronických zařízení podpory, jako je Elektronický přístup IBM;
- d. aktivace – k použití pracovníky IBM – elektronických zařízení pro vzdálenou diagnostiku, použití oprav a aktualizaci Vybraných strojů IBM Zákazníka.

---

## 12. Upgrade záruční služby

Pro určité Vybrané stroje IBM si Zákazník může zvolit upgrade Služby ze standardní záruční Služby na vyšší úroveň Služby. Během záruční doby nesmí Zákazník Upgrade záruční služby ukončit ani jej převést na jiný Vybraný stroj IBM. IBM poskytuje Upgrade záruční služby pro Vybrané stroje IBM podle popisu v Rozpisu služeb. Po ukončení záruční doby se bude na Vybraný stroj IBM vztahovat Služba údržby strojů IBM, a to ve stejné úrovni Služby, kterou si Zákazník vybral pro Upgrade záruční služby.

Určité typy Vybraných strojů IBM s cílovou hodnotou doby odezvy v místě ve stejný den mohou vyžadovat instalaci a použití nástrojů pro vzdálený přístup a vybavení pro přímé hlášení problémů, vzdálené určení a řešení problémů.

## 13. Další služby

IBM bude vykonávat "Další služby" uvedené v Rozpisu služeb k tomuto Popisu služeb, a to za podmínek jejich příslušných Popisů služeb, příloh SOA a dokumentů, na které Rozpis služeb odkazuje. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

## 14. Povinnosti Zákazníka

Zákazník se zavazuje, že:

- a. do tří (3) pracovních dní od podpisu tohoto Popisu služeb Zákazníkem určí Primární kontaktní osobu pro technické záležitosti Zákazníka;
- b. poskytne Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka inventář, ve kterém uvede všechny Vybrané stroje, které budou v jednotlivých Určených místech zahrnuty. Zákazník se také zavazuje, že určí všechny Vybrané stroje, pro které bude IBM poskytovat záruční Službu;
- c. oznámí Obchodnímu partnerovi IBM, pokud si přeje do stávajícího Určeného místa přidat typy Vybraného stroje nebo nastavit nová Určená místa; Obchodní partner IBM Zákazníka informuje o relativním dodatečném poplatku;
- d. oznámí Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka změny inventáře stroje a programu a kapacity pro zpracování Zákazníka v Určeném místě Zákazníka, které náležejí do rozsahu tohoto Popisu služeb, a to do třiceti (30) kalendářních dní poté, co tato změna nastane. V důsledku těchto změn může Obchodní partner IBM Zákazníka upravit Zákazníkovy poplatky za Službu;
- e. zajistí, aby přístupové kódy, které IBM Zákazníkovi poskytne, byly použity pouze oprávněnými pracovníky Zákazníka;
- f. poskytne IBM informace, které IBM vyžaduje v souvislosti s poskytováním svých Služeb Zákazníkovi, a upozorní IBM a Obchodního partnera IBM Zákazníka na případné změny;
- g. použije elektronickou diagnostiku a zařízení pro poskytování Služby, které IBM Zákazníkovi poskytne, pouze na podporu Vybraných strojů a Vybraných programů uvedených v Rozpisu služeb;
- h. udělí IBM oprávnění ke vzdálenému přístupu k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka, aby IBM mohla poskytovat Služby;
- i. poskytne IBM příslušný vzdálený přístup k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka prostřednictvím modemu, Internetu nebo jiného režimu připojení schváleného IBM za účelem poskytování vzdálených Služeb, například diagnostiky a opravy problémů. Povinností Zákazníka je zajistit ve svém zařízení požadovaný modem a telefonní linky a poskytnout IBM přístup k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka. Pokud Zákazník nezajistí vzdálený přístup ke svým Vybraným strojům a Vybraným programům, může dojít k prodloužení doby řešení problémů;
- j. ponese odpovědnost za řádnou ochranu svých Vybraných strojů, Vybraných programů a všech ostatních programů a dat v nich obsažených, a to při každém přístupu ze strany IBM;
- k. ponese odpovědnost za zabezpečení svých informací a za zavedení postupů pro obnovu ztracených nebo změněných souborů, dat a programů;
- l. uhradí veškeré komunikační poplatky související se Zákazníkovým přístupem ke Službám, pokud IBM neurčí jinak;
- m. pro všechny Vybrané programy, pro které požaduje Zákazník Služby, zajistí řádnou licenci;
- n. bude pravidelně navštěvovat webové stránky IBM, aby zjistil, zda nedošlo k doplnění, vymazání či změnám Programů a Strojů, které mají nárok na Služby na základě tohoto Popisu služeb;
- o. zajistí, aby zahrnuté Systémy měly poslední úroveň kumulativní opravy;
- p. poskytne IBM veškeré relevantní a dostupné diagnostické informace (včetně informací o produktu nebo systému) týkající se problémů s Vybranými stroji nebo Programy, pro které Zákazník vyžaduje asistenci;



- 
- q. nainstaluje na Vybraném stroji či Vybraných strojích Zákazníka příslušné Programy, které IBM pro Zákazníka určí a které mohou být vyžadovány pro použití vzdálených elektronických nástrojů;
  - r. ponese odpovědnost za instalaci mikrokódu, firmwaru a oprav, které IBM Zákazníkovi doporučila;
  - s. bude užívat informace získané v rámci této Služby výhradně na podporu požadavků na zpracování informací v rámci svého podniku;
  - t. bere na vědomí, že pro určitá zařízení (např. zařízení fusion I/O a polovodičové paměťové prvky) platí omezení čtení/zápisu nebo opotřebení uvedená ve specifikacích a/nebo omezeních hardwarového produktu. Když tato zařízení dosáhnou omezení opotřebení, nevztahují se na ně Služby údržby, v rámci kterých se IBM zavazuje poskytovat podporu a údržbu nebo výměnu vadných, nefunkčních či jiných částí, pokud takové podmínky konkrétně neidentifikují dané zařízení popisem a/nebo číslem dílu a nepopisují podmínky podpory nebo pokrytí údržby, které se na ně vztahují;
  - u. ponese odpovědnost za obsah jakéhokoli datového souboru, databáze, za výběr a implementaci opatření týkajících se řízení přístupu a užívání, zálohování a obnovy a zabezpečení uložených dat. Toto zabezpečení zahrnuje také veškeré postupy nezbytné k zajištění integrity a zabezpečení softwaru a dat použitých v rámci poskytování Služby před přístupem neoprávněných osob;
  - v. ponese odpovědnost za identifikaci a interpretaci jakýchkoli platných právních předpisů, směrnic a nařízení, které mají vliv na obchodní a technické prostředí Zákazníka, a za zajištění, že Zákazníkovo prostředí splňuje požadavky těchto platných právních předpisů, směrnic a nařízení.

## 15. Změna místa

Pokud je během období platnosti tohoto Popisu služeb Vybraný stroj přesunut na jiné instalační místo osobami, které nejsou pracovníky IBM (změna místa), musí IBM po tomto přesunutí a před pokračováním v poskytování Služeb zkontrolovat udržovatelnost stroje. Tato kontrola bude provedena za Poplatek za Službu. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

Pokud během této kontroly IBM určí nějakou závadu způsobenou změnou místa, nebude se na tuto závadu vztahovat tento Popis služeb. IBM může nabídnout odstranění problémů se strojem nebo může Službu pro daný stroj pozastavit, dokud Zákazník závadu neodstraní sám. Ve druhém případě si IBM vyhrazuje právo zopakovat kontrolu uvedenou výše, na kterou se také vztahuje poplatek za Službu. V obou výše uvedených případech Zákazník kontaktuje Obchodního partnera IBM Zákazníka a informuje se, zda mu budou účtovány další poplatky. Konečné rozhodnutí týkající se příčiny chyb (zda byly způsobeny změnou místa, či nikoli) provede pouze IBM.

## 16. On/Off Capacity on Demand (dále též „On/Off CoD“ nebo „OOCoD“) - Kapacita na vyžádání

Dočasné využití kapacity, ať už získané nebo nikoli, a objednané prostřednictvím procesu Kapacity na vyžádání na libovolném vybraném stroji může způsobit uplatnění dalších poplatků za Službu údržby. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

Konfigurace, čas aktivace a čas deaktivace pro Kapacitu na vyžádání OOCoD je zaznamenán na vybraném stroji a nahlášen IBM souborem Vital Product Data (VPD), který IBM odešle Zákazník.

---

## Příloha (Service Option Attachment): pro upgrade Záruční služby a Služby údržby: Garantované úrovně služby údržby

Tato příloha Service Option Attachment (SOA) pro Garantované úrovně služby údržby (dále též Committed Maintenance Service Levels“ nebo „CMSL“ ) pro upgrade Záruční služby a Služby údržby doplňuje podmínky odkazovaného Popisu služeb definovaného výše. Veškeré podmínky, které nejsou touto přílohou SOA upraveny, zůstávají nezměněny.

IBM nabízí Garantované úrovně služby údržby pro dvě kategorie Služby:

- a. Upgrade Záruční služby s Garantovanými úrovněmi služby údržby (dále též „WSUC“).
- b. Upgrade Služby údržby s Garantovanými úrovněmi služby údržby (dále též „MSUC“).

### 1. Popis Garantovaných úrovní služby údržby

**Vybrané stroje** jsou uvedeny v Rozpisu služeb k Popisu služeb nebo přidány do Popisu služeb na základě Automatického navýšení zásob. Dostupné Garantované úrovně služby údržby měřené během smluvně dohodnutých Hodin pokrytí jsou:

- a. **Doba opravy:** IBM se zavazuje, že Vybranou službu vykoná během zvolené Doby opravy. Doba opravy, jak je měřená IBM, znamená dobu, která uplyne mezi registrací servisního požadavku Zákazníka jako oprávněného požadavku v systému Call Management System IBM a obnovením funkčnosti Vybraného stroje odpovídající příslušným Specifikacím.
- b. **Doba odezvy na místě u zákazníka:** IBM se zavazuje, že do umístění Vybraného stroje přijede během vybrané Doby odezvy v místě u zákazníka. Doba odezvy na místě u zákazníka, jak je měřená IBM, znamená dobu, která uplyne mezi registrací servisního požadavku Zákazníka jako oprávněného hovoru v systému Call Management System IBM a příchodem servisního zástupce na místo provozu Vybraného stroje Zákazníka.
- c. **Doba kontaktu:** IBM se zavazuje, že za účelem počátečního stanovení problému Zákazníka kontaktuje ve vybrané Době kontaktu. Doba kontaktu odezvy, jak je měřená IBM, znamená dobu, která uplyne mezi registrací servisního požadavku Zákazníka v systému Call Management System IBM a okamžikem, kdy Zákazníka v rámci prvního kroku stanovení problému kontaktuje kvalifikovaný zástupce IBM.

Dostupné Garantované úrovně služby údržby podle Stroje jsou uvedeny v seznamu Vybraných produktů povinné smlouvy o údržbě, která je nutným předpokladem CMSL. Vybraná Garantovaná úroveň služby údržby pro Vybraný stroj je uvedena v Rozpisu služeb k Popisu služeb. Garantovaná úroveň služby údržby má přednost před volitelnou službou záruky nebo údržby účinnou v souladu s Popisem služeb.

**Vybraná služba** je služba opravy a údržby hardwaru definovaná v Popisu služeb pro příslušnou Službu.

**Servisní požadavek** – Servisní požadavek (dále též „Qualified Call“) je požadavek Zákazníka kvalifikovaný IBM jako oprávněný požadavek na výkon Služby pro tuto přílohu SOA.

### 2. Smluvní období a ukončení

Doba trvání této přílohy SOA začíná počátečním dnem Rozpisu služeb k Popisu služeb a zůstává v platnosti po stejnou dobu jako Popis služeb, pokud nebude ukončena dříve v souladu s podmínkami tohoto Popisu služeb.

### 3. Nároky týkající se nedodržení Garantované úrovně služby údržby; Kredity

Pokud IBM pro vybraný typ/model/sériové číslo stroje, který je vybrán pro Garantovanou úroveň služby údržby, tuto Garantovanou úroveň pro servisní požadavek Zákazníka nesplní, má Zákazník nárok na Kredit služby. Pro příslušný typ/model/sériové číslo stroje se Kredit služby rovná 5 % čistého ročního poplatku za údržbu pro daný konkrétní typ/model/sériové číslo Vybraného stroje.

Jestliže jednotlivá událost zapříčiní výpadek, který bude mít za následek více závad, má Zákazník nárok pouze na Kredit služby pro jeden z Vybraných strojů, u nichž se vyskytla závada. V takovém případě Zákazník obdrží pouze Kredit služby odpovídající nejvyšší částce, a nikoli souhrnný kredit pro všechny Vybrané stroje, u nichž se závada vyskytla.

---

Zákazník má nárok maximálně na dva Kredity služby na Vybraný stroj a smluvní rok (tj. maximální celkový kredit, který může být Zákazníkem za Vybraný stroj a smluvní rok nárokován, je 10 % čistého celkového ročního poplatku za údržbu pro daný typ/model/sériové číslo Vybraného stroje.) Zákazník má nárok na kredit služby, pouze pokud za Garantovanou úroveň služby údržby zaplatil.

Pokud si Zákazník Garantovanou úroveň služby údržby zakoupil od Obchodního partnera IBM, musí příslušné kredity nárokovat u Obchodního partnera IBM, který mu Garantovanou úroveň služby údržby prodal.

Pokud chce Zákazník obdržet kredit služby, musí svého prodejce upozornit nejpozději 30 dní od data, kdy IBM nespĺnila Garantovanou úroveň služby údržby pro Servisní požadavek. Po uplynutí 30 dní nárok na kredit propadá. Po prošetření nároku Zákazníka IBM upozorní Zákazníka, popřípadě jeho Obchodního partnera IBM na všechny kredity služby, které může Zákazník využít. Takové kredity služby lze využít k započtení částek dlužných společnosti IBM, ale nikoli částek dlužných jakémukoliv Obchodnímu partnerovi IBM. Všechny kredity dlužné po ukončení Garantované úrovně služby údržby budou vyrovnány do jednoho měsíce od ukončení.

#### 4. Výjimky

Kredity služby neplatí během počátečního měsíčního období po Datu zahájení pro Vybraný stroj nebo po dobu jednoho měsíce po datu instalace upgradu systému (souhrnně Přechodové období).

Zákazník si nemůže nárokovat Kredity služby:

- a. za prodlení, jehož příčina je mimo kontrolu IBM;
- b. za závady způsobené externím zdrojem (produkt nebo software);
- c. za závady způsobené jinými než náhodnými problémy (není omezeno na závady v důsledku administrace systému, příkazů nebo přenosů souborů, které provedli zástupci Zákazníka);
- d. za prodlení způsobené v důsledku činnosti Zákazníka, včetně - nikoli však pouze:
  1. Služeb odložených Zákazníkem, naplánované údržby, neúplných informací, prodlení při zajišťování bezpečnostní prověrky pro zástupce IBM přicházející na pracoviště, práce vykonávané na žádost Zákazníka nebo jiných činností nařízených Zákazníkem;
  2. prodlení v důsledku snížení úrovně mikrokódu nebo firmwaru, pokud za úrovně mikrokódu a firmwaru nese odpovědnost Zákazník;
  3. prodlení v důsledku toho, že Zákazník nevyužil Agenta služeb IBM nebo elektronické služby, které jsou k dispozici zdarma a určeny k minimalizaci výpadků systému;
  4. nedostupnosti Strojů nebo nedostatečně rychlé odezvy Zákazníka na incidenty, které vyžadují jeho účast při identifikaci zdroje nebo řešení;
  5. prodlení při výkonu povinností Zákazníka v souladu s Popisem služeb nebo v důsledku porušení jeho povinností podle Popisu služeb nebo Smlouvy;
  6. období nedostupnosti zapříčiněných jinými osobami, včetně Zákazníka nebo Obchodního partnera IBM.
  7. Prodlení způsobená Zákazníkem se do měření Pevné doby nezapočítávají.

#### 5. Výlučné opravné prostředky

Zákazník a IBM souhlasí, že kredity služby jsou zjištěné škody, které představují výhradní a výlučný prostředek nápravy Zákazníka v případě nedodržených Garantovaných úrovní služby údržby. Pokud si Zákazník zakoupil Garantovanou úroveň služby údržby od Obchodního partnera IBM, tato Příloha SOA neposkytuje Zákazníkovi žádné oprávnění ke vznesení nároků vůči Obchodnímu partnerovi Zákazníka za nedodržené Garantované úrovně služby údržby.

#### 6. Změny

Změny (např. z důvodu upgradu systému nebo převodu systému nainstalovaného na Vybraném stroji nebo vyšší úrovně služeb) mohou způsobit navýšení poplatků, a to s účinností ode dne upgradu systému, převodu systému nebo vstupu úrovně v účinnost. Pokud si Zákazník Garantovanou úroveň služby údržby zakoupil od Obchodního partnera IBM, případné navýšené poplatky určí a vyúčtuje tento Obchodní partner.

Seznam strojů

|   |            |  |
|---|------------|--|
| <b>Číslo zákaznickovy instalace: 00173959</b> |            |  |
| <i>Servisní úroveň</i>                        | <i>KSU</i> | <i>Popis</i>   |
| Servisní úroveň po uplynutí záruky            | M3B        | Standardní servis na místě u zákazníka, garantovaná doba opravy do 24 hodin provozní hodiny servisu pondělí až neděle od 00:00-24:00 |

| Typ  | Model/<br>prvek | Seriové číslo/ Popis       | Ks | Datum<br>uplynutí<br>záruky | Datum<br>zahájení<br>služby | Datum<br>ukončení<br>služby |
|------|-----------------|----------------------------|----|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 2072 |                 | 7816029                    |    |                             |                             |                             |
|      | 24E             | V3700 SFF Expansion        | 1  |                             | 29/11/2018                  |                             |
| 2072 |                 | 7818539                    |    |                             |                             |                             |
|      | 24C             | V3700 SFF Dual Control     | 1  |                             | 29/11/2018                  |                             |
| 3573 |                 | 78X4030                    |    |                             |                             |                             |
|      | 2UL             | TS3100 TAPE LIB. DRIVELESS | 1  |                             | 29/11/2018                  |                             |

---

Reference zákazníka

Přehled instalačních míst zákazníka

| Číslo zákaznickovy instalace | Místo instalace   |
|------------------------------|---|
| 00173959                     | CENTRUM DOPRAVNÍHO VÝZKUMU<br>LISENSKA 33A<br>636 00 BRNO - ZIDENICE<br>CZECH REPUBLIC<br>. |