



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

---

**MEZI:** ÚxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxČR,  
Vň 1xxx  
14  
IČ : 6; DIČ: CZ6  
právní forma :  
661-veřejná výzkumná instituce  
**Číslo zákazníka: 000**

**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, vložka 692  
IČ: 14890992  
DIČ: CZ14890992

### 1. Informace o smlouvě

Číslo smlouvy:	C140xxx	Datum vyhotovení:	20/11/2012
Zahájení smluvního období:	01/12/2012	Základní doba platnosti smlouvy:	36 měsíců
Ukončení smluvního období:	30/11/2015		
Platnost nabídky do:	12/02/2013		

## 2. Platba

**Cena za služby bez DPH: od 0x/12/201x do 3x/1x/201x  
Fakturováno ročně**

**CZK xx.xxxx,00**

Čtvrtletně fakturované smlouvy: Čtvrtletní fakturace bude prováděna poslední den prvního měsíce kalendářního čtvrtletí. Případné změny budou fakturovány v době, kdy nastaly. Ročně fakturované smlouvy: Není-li zákazníkem požadováno jinak, roční fakturace bude prováděna první den následujícího měsíce po datu akceptace smlouvy ze strany IBM, pokud nebude smlouva akceptována ze strany IBM první den v měsíci, kdy roční fakturace bude provedena k tomuto dni. Případné změny budou fakturovány v době, kdy nastaly.

Výše uvedený platební rozpis je pouze orientační a uvádí ceny očekávané v prvním roce smluvního období. Přesné hodnoty fakturované IBM se mohou lišit od cen zde uvedených z důvodu např. úpravy nebo změn strojů (upgrade), změn v rozsahu služeb nebo v datu instalace. Může být též vystavena dodatečná vyrovnávací faktura, která dorovná částky ke dni ročního vyúčtování.

## 3. Smluvní podmínky

Podepsáním této smlouvy objednává výše uvedený zákazník služby pro stroje uvedené na příloženém seznamu na základě podmínek Popisu služeb pro ServiceSuite a Všeobecných obchodních podmínek IBM pro poskytování služeb (včetně údržby strojů) a na základě případných dodatečných podmínek uvedených v přílohách a dodatcích k této smlouvě. Pokud sériová čísla strojů nebudou k dispozici v době podpisu této smlouvy, budou potvrzena akceptačním protokolem po instalaci.

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.

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 ServiceSuite

Smlouvu o poskytování služeb IBM ServiceSuite doplňují a její nedílnou část tvoří následující dokumenty: (i) tento Popis služeb pro ServiceSuite, (ii) Rozpis služeb, (iii) Všeobecné obchodní podmínky IBM pro poskytování služeb (včetně údržby strojů), vydání 4/2008 a (iv) další přílohy uvedené ve Smlouvě. Tato Smlouva se všemi uvedenými dokumenty tvoří úplnou dohodu (dále "Smlouva") týkající se služeb IBM ServiceSuite (dále jen „Služby“), které má IBM poskytovat, a nahrazuje veškerá předchozí ústní či písemná ujednání mezi smluvními stranami v souvislosti se Službami. V případě rozporu mezi podmínkami má Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite přednost před tímto Popisem služeb a tento Popis služeb má přednost před všemi ostatními dokumenty, na něž je uváděn odkaz.

Stroje, Programy a Služby zahrnuté do tohoto Popisu služeb jsou specifikovány v Rozpisech služeb ke Smlouvě o poskytování služeb IBM ServiceSuite (dále "Rozpisy").

## 1. Obecná ustanovení

### 1.1 Rozsah Služeb

Služby, které jsou dostupné na základě této Smlouvy, zahrnují Služby popsané v tomto dokumentu, včetně služby ETS (Enhanced Technical Support) a dále Jiné služby definované v samostatných Popisech služeb a přílohách SOA. Rozpis vymezuje Služby a Jiné služby zvolené Zákazníkem a příslušné poplatky.

Evropská měnová unie: Tyto Služby neřeší schopnost systémů Zákazníka zpracovávat finanční data uvedená v měně Euro. Zákazník je srozuměn s tím, že odpovídá za posouzení svých aktuálních systémů a že podnikne kroky nezbytné k zajištění, aby jeho systémy byly schopny řádného zpracování nebo řádné výměny přesných finančních dat v měně Euro.

### 1.2 Definice

**Vybraný stroj** - Stroj, pro který se poskytují Služby uvedené v této Smlouvě nebo Služby následně zahrnuté do této Smlouvy v souladu s oddílem Automatické navýšení inventáře.

**Vybraný program** - Program, kterého se týkají Služby stanovené v této Smlouvě podle specifikace uvedené v Rozpisu, případně následně zahrnuté do této Smlouvy v souladu s oddílem Automatické navýšení inventáře.

**Datum zahájení** - datum uvedené ve Smlouvě jako datum, kdy tato Smlouva nabývá účinnosti.

**Kritický problém Zákazníka** - problém, pro který Zákazník nemá v současnosti žádné známé dočasné řešení a jehož důsledkem je kritické přerušení obchodní činnosti Zákazníka.

**Příručka IBM Hardware Maintenance Operational Guide** - dokument, který IBM poskytne Zákazníkovi na požádání a který obsahuje další informace o zárukách poskytovaných IBM a postupech IBM při provádění údržby. Tento dokument není právně závazný a IBM v něm může provádět změny.

**Seznam strojů MIC (Machine Identification Criteria)** - seznam, který je uvedený ve Smlouvě a specifikuje Vybrané stroje, na které se vztahují Služby uvedené v části "Služba Údržba strojů IBM (Maintenance of IBM Machines)" a v části "Služba Údržba strojů od jiných dodavatelů (Maintenance of Non-IBM Machines)" v souladu s touto Smlouvou, a dále uvádí příslušný Typ služeb a Dobu pokrytí. Typ služeb definuje metodu poskytování Služeb a cílovou dobu odezvy.

**Primární technický kontakt** - zástupce Zákazníka, kterému je IBM oprávněna předávat všeobecné technické informace související se Službami. Primární technický kontakt nebo příslušný zástupce musí mít odpovídající technické znalosti Vybraných programů Zákazníka a prostředí Vybraných strojů, aby byla zaručena efektivní komunikace s IBM střediskem podpory.

**Určená lokalita (Určené lokality)** - místo instalace Vybraných strojů a Vybraných strojů ETS, které je uvedeno ve Smlouvě jako místo instalace.

### 1.3 Doba pokrytí

- a. "Základní servisní hodiny" - standardní dobu pokrytí („pracovní den“) specifikovanou u jednotlivých Služeb;

a

---

**b. "Nepřetržitá dostupnost"** - 24 hodin denně, sedm dní v týdnu (včetně státních svátků).

Doba pokrytí pro každý Vybraný stroj a pro všechny Vybrané programy je uvedena ve Smlouvě. Pokud není stanoveno jinak, IBM poskytuje Služby v průběhu Základních servisních hodin. Doba pokrytí Vybraných strojů a Vybraných programů může Zákazník změnit pod podmínkou úhrady dodatečných poplatků.

#### 1.4 Smluvní období

Smluvní období činí jeden rok, případně se jedná o smlouvu na dobu určitou (počáteční Smluvní období), a počíná běžet Datem zahájení smlouvy uvedeným ve Smlouvě.

Toto smluvní období bude automaticky obnovováno vždy na období počátečního Smluvního období. Kterákoliv smluvní strana se může rozhodnout neobnovit Smlouvu. V takovém případě druhé smluvní straně předá písemné oznámení o záměru neobnovovat tuto Smlouvu, a to nejpozději jeden měsíc před koncem probíhajícího Smluvního období.

Při obnovení Smlouvy bude cena přepočítána na základě platných cen, aktuálních v době obnovení. Platební podmínky zůstanou v novém Smluvním období nezměněny. Při obnovení Smlouvy se příslušným způsobem změní také Smluvní období.

Pokud se Zákazník rozhodne pro smlouvu na dobu určitou v délce 2, 3, 4 nebo 5 let, obdrží během tohoto počátečního Smluvního období, tak i během následujících Smluvních období po obnovení Smlouvy příslušnou slevu.

Aby IBM vyhověla obchodním požadavkům Zákazníka, může Datum zahájení smlouvy zohledňovat přidání počátečního období přizpůsobení, které však nesmí přesáhnout dobu jednoho roku.

Na Vybrané stroje, Vybrané programy, Určené lokality nebo Služby, o které bude Smlouva rozšířena po Datu zahájení, se budou vztahovat podmínky této Smlouvy.

#### 1.5 Odpovědnost Zákazníka

Zákazník se zavazuje, že:

- a. během 3 pracovních dní od data podpisu této Smlouvy jmenuje Primární technický kontakt;
- b. po podpisu Smlouvy bezodkladně poskytne IBM inventární seznam, v němž uvede všechny Vybrané stroje v jednotlivých Určených lokalitách. Zákazník se dále zavazuje, že určí všechny Vybrané stroje, pro které má IBM poskytovat záruční servis;
- c. vyrozumí IBM pokaždé, když si bude přát přidat typy Vybraných strojů ve stávající Určené lokalitě; IBM bude informovat Zákazníka o výši příslušného dodatečného poplatku;
- d. bude informovat IBM o veškerých změnách týkajících se inventáře programů a strojů a o změnách v kapacitě zpracování (která patří do rozsahu tohoto Popisu služeb) v Určených lokalitách Zákazníka. Zákazník je povinen zaslat toto oznámení nejpozději jeden měsíc od data, kdy se změna vyskytla. Takové změny mohou mít za následek změnu poplatků, které je Zákazník povinen zaplatit za Služby;
- e. zajistí, aby veškeré přístupové kódy, které IBM poskytne Zákazníkovi, používali výhradně oprávnění zaměstnanci Zákazníka;
- f. poskytne IBM informace, které bude IBM požadovat a které týkají Služeb, jež IBM poskytuje Zákazníkovi, a bude informovat IBM o veškerých změnách;
- g. bude používat veškerá elektronická diagnostická zařízení určená k dodávce Služeb, které IBM poskytne Zákazníkovi, pouze pro podporu Vybraných strojů a Vybraných programů uvedených ve Smlouvě;
- h. poskytne IBM oprávnění ke vzdálenému přístupu k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka, aby IBM umožnil poskytovat Služby;
- i. poskytne IBM odpovídající vzdálený přístup k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka přes modem, přes Internet nebo prostřednictvím jiného režimu konektivity schváleného ze strany IBM, za účelem poskytování vzdálených Služeb, jako je diagnostika a řešení problémů. Zákazník je odpovědný za zajištění modemu a telefonních linek, které jsou potřebné v lokalitě Zákazníka a za poskytnutí přístupu IBM k Vybraným strojům a Vybraným Programům Zákazníka. Nezajištění vzdáleného přístupu k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka může mít za následek prodloužení doby nezbytné k vyřešení problému;
- j. ponese odpovědnost za adekvátní ochranu svých Vybraných strojů, Vybraných programů a veškerých dalších programů a dat v nich obsažených, kdykoli k nim IBM bude vzdáleně připojena;
- k. ponese odpovědnost za bezpečnost svých informací a udržování postupů pro obnovu ztracených či změněných souborů, dat a programů;
- l. uhradí veškeré komunikační poplatky související s přístupem Zákazníka ke Službám, nestanoví-li IBM jinak;

- 
- m. obstará si veškeré nezbytné licence pro všechny Vybrané programy, pro které Zákazník požaduje Služby;
  - n. bude pravidelně prohlížet webové stránky IBM uvedené v této Smlouvě a bude kontrolovat, zda neobsahují nějaké doplňky či změny týkající se Programů a Strojů, na které se vztahují Služby dle této Smlouvy;
  - o. poskytne IBM veškeré významné a dostupné diagnostické informace (včetně informací o produktech a systémech) vztahující se k problémům s Vybranými stroji a Vybranými programy, pro něž Zákazník požaduje podporu;
  - p. nainstaluje na své Vybrané stroje příslušné Programy, které určí IBM a které mohou být nezbytné pro užívání vzdálených elektronických nástrojů;
  - q. ponese odpovědnost za instalaci mikrokódu, firmwaru a oprav, které mu IBM doporučí; a
  - r. informace získané na základě této Služby použije výhradně na podporu požadavků na zpracování informací v rámci podniku Zákazníka.

## 1.6 Vzájemná odpovědnost

Kdykoliv některá ze smluvních stran požádá o přezkoumání inventáře strojů a programového vybavení, bude druhá smluvní strana spolupracovat při aktualizaci posledního oficiálního inventáře. Tato spolupráce bude omezena na výměnu a konsolidaci inventárních souborů.

## 1.7 Licence k servisním programům

Následující podmínky platí pro každý Program, který IBM poskytuje spolu se Službami, pokud k němu nenáleží licenční smlouva.

Zákazníkovi bude poskytnuto nevýhradní právo k použití Programu na Vybraném stroji, který IBM určí, a to za účelem asistence při identifikaci problémů nebo poskytnutí jiné systémové podpory v souvislosti se Službami.

Zákazník není oprávněn:

- a. měnit strojově čitelné příkazy či data Programu, ani je vkládat do jiného Programu;
- b. zpětně překládat, zpětně kompilovat či jinak překládat Program, pokud to výslovně nepovoluje zákon bez možnosti smluvního zřeknutí se takového práva;
- c. sublicencovat, postupovat nebo převádět licenci na Program; nebo
- d. distribuovat Program jakékoliv třetí straně.

IBM poskytuje Program bez záruk jakéhokoliv druhu.

Jestliže IBM nedodá záložní kopii, je Zákazník oprávněn vytvořit jednu kopii Programu pro účely zálohování, avšak za předpokladu, že bude na kopii reprodukovat i upozornění týkající se autorských práv („copyright“) a veškeré další popisky zmiňující se o vlastnických právech. Na záložní kopii se vztahují stejné podmínky jako na originál.

Licence Zákazníka skončí v těchto případech

- a. Služba skončí, je stažena nebo uplyne doba jejího poskytování a nedojde k jejímu obnovení;
- b. Program již není pro poskytování Služeb zapotřebí; nebo
- c. Vybraný stroj, který IBM určila pro Program, je odstraněn z produktivního provozu v podniku Zákazníka.

## 1.8 Automatické navýšení inventáře

### Stroje

V případě, že Zákazník nepožádá IBM o něco jiného, každý nový Stroj stejného typu jako existující Vybraný stroj nainstalovaný v Určené lokalitě bude automaticky přidán do této Smlouvy:

- následujícího dne po instalaci, pokud se jedná o Stroj, který Zákazník zakoupil přímo od IBM; a
- ke dni následujícímu po datu vypršení záruční doby IBM, pokud se jedná o stroj zakoupený od obchodního partnera IBM, který je IBM známý.

Přechody Strojů na vyšší verze, včetně dodatečných funkcí a prvků a převodů modelů na existujícím Vybraném stroji, budou také do této Smlouvy doplněny automaticky, a to stejným způsobem, jak je uvedeno v předchozím textu v souvislosti s novým Strojem.

IBM provede změny ve svém seznamu strojů MIC a bude Zákazníka informovat o příslušných zvýšených poplatcích. Každý přidáný Stroj a přechod na vyšší verzi převezme nejvyšší úroveň služby Údržba strojů (Maintenance Service)

---

a Upgrade služeb záručního servisu (Warranty Service Upgrade) (pokud existují), která je Zákazníkovi již poskytována v případě ostatních Vybraných strojů stejného typu ve stejné Určené lokalitě.

Zákazník je oprávněn zrušit toto automatické navýšení inventáře, a to tak, že svůj záměr písemně sdělí IBM do jednoho měsíce od data, kdy mu IBM vyfakturovala zvýšené poplatky. Toto právo na zrušení neplatí v případech, kdy k automatickému navýšení dojde v důsledku přechodu Strojů na vyšší verzi, včetně dodatečných funkcí, konverze modelů a prvků nainstalovaných na stávající Vybraný stroj.

Zákazníkovi budou vyúčtovány služby údržby, které IBM provede na žádost Zákazníka na strojích, jež nejsou uvedeny na seznamu strojů MIC. Na takové služby údržby se vztahují podmínky této Smlouvy.

### **Licencované programy**

V případě, že Zákazník nepožádá IBM o něco jiného a pokud v okamžiku nákupu licencovaného Programu vyprší zakoupená smlouva o Údržbě softwaru IBM, potom bude(ou) licencovaný(é) Program(y), pro které platila tato prošlá smlouva, automaticky zahrnut(y) do této Smlouvy za předpokladu, že i) se jedná o Program, na který se vztahuje služba Údržba softwaru (Software Maintenance) nebo služba Support Line a ii) Program je nainstalován na Vybraném stroji v Určené lokalitě. V důsledku tohoto začlenění Programu provede IBM aktualizaci inventáře. Zákazník je dále povinen informovat IBM o každé takové změně inventáře v Určené lokalitě.

Zákazník je oprávněn zrušit toto automatické navýšení inventáře pro Program, a to tak, že během jednoho měsíce od data, kdy IBM vyfakturuje Zákazníkovi zvýšené poplatky za službu Údržba softwaru nebo za službu Support Line, zašle IBM písemné oznámení. Toto právo na zrušení neplatí v případě, že Program představuje vyšší verzi, novou funkci, nové vydání nebo novou verzi existujícího Vybraného programu nebo další kopii existujícího Vybraného programu na Vybraném stroji. Tyto případy musí zůstat pod touto Smlouvou a vztahuje se na ně stejná úroveň Služeb jako na stávající Vybraný program.

Zákazníkovi bude vyúčtována veškerá Údržba softwaru nebo podpora produktu, kterou na jeho žádost poskytne IBM k Programům, jež nepatří mezi Vybrané programy. Na takové služby Údržby softwaru nebo podporu produktu se vztahují podmínky této Smlouvy.

## **1.9 Cena a platba**

### **1.9.1 Cena/poplatky**

Cena/poplatky Zákazníka jsou vypočítány na základě inventáře Vybraných strojů Zákazníka, na základě seznamu Vybraných služeb a Zákazníkem zvoleného způsobu platby.

Poplatky za Služby, mohou být upraveny vždy, když:

- a. Přezkoumání inventáře ukáže změnu v počtu inventáře oproti poslední revizi; nebo
- b. Určená lokalita, Vybraný stroj nebo Služba bude přidána, vyřazena nebo změněna.

Poplatky budou stanoveny na základě aktuálních IBM cen pro nově přidané Vybrané stroje a Služby platné k datu zahájení služeb. IBM je zároveň oprávněna upravit ceny v souladu s podmínkami této Smlouvy.

Nicméně, všechny změněné poplatky se projeví až při příštím výročním Datu zahájení smlouvy, nebo pokud si Zákazník vybral cenovou ochranu nebo předplatbu pro roční či delší období (Období cenové ochrany/ Předplacené období) pak se poplatky za počáteční Vybrané stroje a Služby nezvýší během tohoto Období cenové ochrany/ Předplaceného období. Všechny nově přidané Vybrané stroje a Služby, stejně tak jako změny konfigurační stávajících Vybraných strojů a Služeb, budou stanoveny podle aktuálních sazeb.

Nicméně, cenová ochrana bude aplikována pro nově přidané Vybrané stroje pouze do konce Období cenové ochrany. V případě snížení ceny bude toto snížení uplatněno u částek, které jsou splatné v den nebo po dni účinnosti snížení.

### **1.9.2 Platební podmínky**

Cena za Služby bude fakturována průběžně jako opakované plnění dle § 21, odst. 10 zákona 235/2004 Sb. o DPH.

Není-li písemně dohodnuto jinak, jsou faktury - daňové doklady, které budou pokrývat cenu za služby poskytnuté v příslušném čtvrtletí na měsíčním základě, vystaveny pro kalendářní čtvrtletí. Datum uskutečnění zdanitelného plnění dle této smlouvy bylo stanoveno vždy na poslední den prvního měsíce kalendářního čtvrtletí. Toto se vztahuje i na první čtvrtletí poskytování služeb za předpokladu, že bude zahájeno během prvního měsíce kalendářního čtvrtletí. V ostatních případech je datem prvního zdanitelného plnění 15. den od data zahájení smluvního období.

Pokud došlo k plnění podle této smlouvy před datem jejího podpisu, bude za datum zdanitelného plnění považováno datum podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami.

---

Faktury - daňové doklady budou vystaveny na každé zdanitelné plnění nejdříve v den uskutečnění zdanitelného plnění a nejpozději do 15 dnů od tohoto dne.

Pokud není dohodnuto ve Smlouvě jinak, faktury - daňové doklady jsou splatné po obdržení. V případě, že IBM neobdrží platbu do 30 dnů od vystavení faktury, vyhrazuje si právo účtovat úrok z prodlení ve výši stanovené v souladu s platnými právními předpisy.

IBM si vyhrazuje právo přerušit poskytování služeb dle této Smlouvy, pokud Zákazník bude v prodlení se svojí platbou na základě této nebo jiné smlouvy uzavřené mezi IBM a Zákazníkem. V takovém případě IBM informuje Zákazníka o přerušení služeb nejméně 2 pracovní dny předem a doba takového přerušení nebude považována za prodlení IBM s plněním závazků.

## 1.10 Ukončení

### 1.10.1 Ukončení z důvodu porušení Smlouvy

Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna ukončit Smlouvu podáním písemné výpovědi druhé smluvní straně, jestliže daná smluvní strana podstatným způsobem porušila některý ze svých závazků vyplývajících ze Smlouvy, včetně nezaplacení částek, které dluží jedna strana druhé smluvní straně, a nenapravila takové porušení v přiměřené lhůtě poté, co ji druhá smluvní strana, která nezavinila porušení, písemně informovala o takovémto porušení.

Pokud není porušení napraveno v této přiměřené lhůtě a od druhé smluvní strany nelze spravedlivě očekávat, že dodrží ustanovení této Smlouvy, může poškozená smluvní strana kdykoliv ukončit tuto Smlouvu okamžitou písemnou výpovědí druhé smluvní straně.

V případě takového ukončení ze strany IBM je IBM oprávněna vyžadovat od Zákazníka okamžité uhrazení všech příslušných plateb splatných IBM, přičemž se musí jednat minimálně o platby za služby za dvanáct měsíců, včetně stornovacích poplatků je-li to relevantní.

### 1.10.2 Ukončení Vybraných strojů nebo Služeb Zákazníkem

Zákazník je oprávněn ukončit kterýkoliv Vybraný stroj nebo Službu podáním písemné výpovědi s tří (3) měsíční (kalendářní) výpovědní lhůtou podanou ke konci kalendářního měsíce, avšak ne dříve než po uplynutí jednoho roku poskytování Služeb podle této Smlouvy. Výpovědní lhůta počíná běžet první kalendářní den měsíce následujícího po datu doručení písemné výpovědi.

Pokud si Zákazník zvolil smlouvu na dobu určitou, bude takovéto ukončení podléhat zaplacení stornovacího poplatku (Stornovací poplatky) Zákazníkem.

Tyto Stornovací poplatky zahrnují neoprávněné slevy původně aplikované na poplatky vyplývající ze smluvního období, ke kterému se Zákazník zavázal. Stornovací poplatky budou zahrnuty do fakturace poplatků aktuálního období, ve kterém došlo k ukončení. Stornovací poplatky jsou dále popsány v níže uvedeném odstavci „Stornovací poplatky“.

Zákazník může ukončit Vybraný stroj nebo Službu bez placení Stornovacích poplatků v níže uvedených případech:

- a. Pokud v době ukončení Vybraného stroje Zákazník nahradí tento Vybraný stroj rovnocenným strojem IBM, který je certifikován IBM jako způsobilý ke stejné službě, zejména pokud se jedná o Vybrané stroje nahrazené rovnocennými stroji IBM nejnovější technologie;
- b. Pokud Zákazník definitivně odstraní Vybraný stroj nebo ukončí užívání Vybraného stroje, v rámci podniku Zákazníka, pro který je poskytována Služba na základě této Smlouvy. Tato výjimka se nevztahuje na užití Vybraného stroje pro účely vzdělávání, pro řešení zálohování nebo použití Vybraného stroje v testovacím prostředí Zákazníka. Zákazník musí být v takovém případě schopen poskytnout IBM důkaz o takovémto odstranění stroje a/nebo ukončení užívání stroje na první žádost IBM;
- c. Pokud zahrne / převede Vybraný stroj do jiné smlouvy IBM;
- d. Pokud nejsou obchodní prostory, pro které je Služba poskytována v rámci této Smlouvy, nadále kontrolovány podnikem Zákazníka (např. obchodní prostory jsou prodány nebo definitivně uzavřeny);
- e. Pokud je Zákazník v insolvenčním řízení nebo byl na podnik Zákazníka vyhlášen konkurs;
- f. Pokud IBM ukončila údržbu Vybraných strojů v souladu s procesem IBM pro ukončení služeb. Detailní popis tohoto procesu poskytne IBM Zákazníkovi na požádání; a
- g. V případě převodu Vybraného stroje nebo Služby v rámci podniku Zákazníka mimo území České republiky, pokud není splněna některá z podmínek uvedených v bodech (a) až (f).

Pro kritéria uvedená výše v tomto odstavci je Zákazník oprávněn ukončit Vybraný stroj nebo Službu z této Smlouvy podáním písemné výpovědi s třiceti (30) denní výpovědní lhůtou.

Zákazník není oprávněn zrušit jakýkoliv Vybraný stroj nebo Službu z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu IBM v případě, že tato Smlouva a/nebo Vybraný stroj a Služba mají být převedeny na přidružený podnik Zákazníka, tj. jakoukoliv právnickou nebo fyzickou osobu, která řídí, je řízená, nebo je pod společnou kontrolou spolu s podnikem Zákazníka. Pojem „kontrola“ a jeho souvztažnými významy „ovládání“, „řízení“ a „pod společnou kontrolou“ je míněno právní, vlastnictví, přímo nebo nepřímo, vlastněné z více než padesáti (50) procent z úhrnu všech hlasovacích práv nebo podílu v daném subjektu.

---

### 1.10.3 Ukončení bez udání důvodu

Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu ukončit bez udání důvodu:

- a. Kdykoliv během Smluvního období, avšak ne dříve než po uplynutí dvanácti (12) měsíců od Data zahájení smlouvy; nebo
  - b. V případě obnovení, kdykoliv během obnoveného Smluvního období Smlouvy;
  - c. Pokud bylo zvoleno smluvní období na dobu určitou, kdykoliv před koncem zvoleného smluvního období,
- podáním písemné výpovědi s tří (3) měsíční (kalendářní) výpovědní lhůtou. V písemné výpovědi musí být uvedeno, že se jedná o výpověď bez udání důvodu. Výpovědní lhůta počíná běžet první kalendářní den měsíce následujícího po datu doručení písemné výpovědi. Pokud se Zákazník rozhodne ukončit tuto Smlouvu bez udání důvodu a pokud bylo zvoleno smluvní období na dobu určitou, bude takovéto ukončení Smlouvy Zákazníkem podléhat zaplacení příslušných poplatků za změny (Stornovací poplatky) Zákazníkem.

Zákazník obdrží fakturu nebo dobropis dle výsledku kalkulace aktuálních poplatků, které vzniknou do data účinnosti ukončení Smlouvy dle tohoto odstavce a po aplikaci příslušných Stornovacích poplatků. Zákazník obdrží dobropis na platby za zbývajícím předplacené období spojené se Službami, které Zákazník ukončil v souladu s ustanoveními této Smlouvy. Stornovací poplatky jsou dále popsány v níže uvedeném odstavci „Stornovací poplatky“. Stornovací poplatky nebudou uplatněny, pokud je Smlouva předčasně ukončena ze strany IBM.

### 1.10.4 Stornovací poplatky

Poplatky za ukončení této Smlouvy (Stornovací poplatky) a/nebo za ukončení Vybraného stroje a Služeb jsou stanoveny v souladu s níže uvedenými ustanoveními:

#### a. Zrušení nebo vypovězení v počátečním Smluvním období nebo během obnoveného Smluvního období

V případě ukončení nebo vypovězení na konci smluvního období nebudou Stornovací poplatky uplatněny. IBM má nárok na veškeré dlužné částky za faktury vystavené ve fakturačním období ve kterém ukončení či zrušení nabylo účinnosti.

#### b. Zrušení nebo vypovězení Smlouvy se smluvním obdobím na dobu určitou

Pokud si Zákazník zvolil smlouvu na dobu určitou, budou uplatněny níže uvedené Stornovací poplatky:

- v případě ukončení nebo vypovězení v rámci Smluvního období 2 let budou Stornovací poplatky činit 17% průměrného ročního poplatku; nebo
- v případě ukončení nebo vypovězení v rámci Smluvního období 3 let budou Stornovací poplatky činit 25% průměrného ročního poplatku; nebo
- v případě ukončení nebo vypovězení v rámci Smluvního období 4 let budou Stornovací poplatky činit 33% průměrného ročního poplatku; nebo
- v případě ukončení nebo vypovězení v rámci Smluvního období 5 let budou Stornovací poplatky činit 42% průměrného ročního poplatku.

Výše uvedené Stornovací poplatky zahrnují vrácení předplacených rabatů a příslušných slev souvisejících s touto Smlouvou.

V případě, že Zákazník ukončí Vybraný stroj nebo Službu, pro kterou již Zákazník předplatil související servisní poplatky nebo v případě, že IBM stáhne nebo ukončí Službu pro Vybraný stroj nebo Službu pro kterou Zákazník již předplatil související servisní poplatky, Zákazník obdrží dobropis na platby pro Vybraný stroj nebo Službu v poměrné výši.

V případě, že se na Zákazníka vztahují Stornovací poplatky, bude přihlédnuto k předplaceným servisním poplatkům při výpočtu příslušných Stornovacích poplatků.

### 1.11 Nezbytné souhlasy a povolení

Zákazník odpovídá za bezodkladné získání a předložení všech nezbytných souhlasů a povolení, které IBM potřebuje k poskytování Služeb uvedených v této Smlouvě. Nezbytné souhlasy a povolení znamenají jakékoli souhlasy nebo povolení, které jsou nutné k tomu, aby bylo IBM a jejím subdodavatelům uděleno právo nebo poskytnuta licence na přístup, užívání a/nebo změnu (včetně vytváření odvozených děl) hardwaru, softwaru, firmwaru a jiných produktů, které Zákazník používá, aniž by došlo k porušení vlastnických nebo licenčních práv (včetně patentových a autorských práv) poskytovatele nebo vlastníka takových produktů.

Zákazník je povinen IBM odškodnit a hájit a zbavit IBM, její subdodavatele a většinou vlastněné pobočky odpovědnosti v souvislosti s jakýmkoli nároky na náhradu škody, ztrátami, odpovědností a škodami (včetně přiměřených poplatků za právního zástupce a soudních výloh) vzniklými na základě nebo ve spojení s jakýmkoli nároky (včetně porušení patentových nebo autorských práv) vznesenými vůči IBM, jež se údajně měly vyskytnout v důsledku nedodání jakéhokoliv požadovaného souhlasu Zákazníkem.

IBM bude osvobozena od plnění veškerých závazků, které mohou být dotčeny nesplněním Zákazníkovy povinnosti bezodkladně dodat IBM jakýkoliv požadovaný souhlas.

---

## 2. Služba Údržba strojů IBM

IBM poskytne servisní údržbu pro Vybrané stroje IBM specifikované v seznamu strojů MIC, který je uveden ve Smlouvě. Není-li stanoveno jinak, je tato Služba poskytována během Základních servisních hodin.

Základní servisní hodiny budou specifikovány u jednotlivých zvolených Služeb.

Zákazník má možnost si vybrat druh Základních servisních hodin z následujících voleb:

- 5 x 11 - od 7:00 do 18:00, pondělí až pátek (vyjma státních svátků)
- 6 x 18 - od 6:00 do 24:00, pondělí až sobota (vyjma státních svátků)

Tato Služba zahrnuje:

- Vzdálenou asistenci Zákazníkovi při určování, zda se jedná o hardwarový nebo softwarový problém;
- Diagnostiku problému na místě nebo vzdáleným přístupem a následné odstranění problému do původního funkčního stavu dle specifikací zařízení. Další informace k tomuto servisu jsou k dispozici v příslušné servisní dokumentaci k danému zařízení;
- Pokud je pro Vybrané stroje Zákazníka dostupná, pak instalace monitorovacích programů za účelem
  - detekce a analýzy permanentních chybových stavů;
  - sběr dat pro vyhodnocení přechodných chyb; a
  - iii. identifikace a vyhodnocení chyb médií.Veškerá práva k těmto monitorovacím programům zůstávají IBM. IBM však uděluje Zákazníkovi právo užívat tyto Programy způsobem stanoveným IBM a pouze za účelem poskytování servisních služeb v této Smlouvě definovaných.
- Služby poskytované ze strany odborníků v oblasti podpory z výrobních závodů a vývojových laboratoří pokud to IBM uzná za vhodné;
- Plánování, rozvržení a instalace úprav strojů dle specifikace výrobce za účelem zlepšení možností servisu zařízení, jejich výkonnosti a/nebo bezpečnosti pro Vybrané stroje IBM;
- Pomoc Zákazníkovi při implementaci elektronických servisních prostředků jako je například Servis Agent a IBM link;
- Aktivace elektronických programů, které jsou používány pro vzdálený přístup pracovníků IBM k Vybraným strojům za účelem diagnostiky chybových stavů, aplikace mikrokódových změn a jejich aktualizace.

### 2.1 Služba Service Agent

IBM poskytne pro Vybrané stroje IBM, o nichž rozhodne IBM, program, který jí pomůže při:

- detekci a analýze permanentních chybových stavů;
- sběru dat pro vyhodnocení přechodných chyb; c. sledování výkonu a trendů; a
- identifikování a vyhodnocení chyb médií.

IBM bude Zákazníka informovat o všech povolených interaktivních funkcích, které budou dostupné pro užívání ze strany Zákazníka.

IBM Zákazníkovi udělí licenci na Program specifikovanou na základě podmínek uvedených v části Licence na servisní program v této Smlouvě.

Zákazník se zavazuje, že poskytne pro Program prostor na disku, připojení k řídicí jednotce Zákazníka a - na žádost IBM - připojení modemu, odpovídající telefonické spojení a platné ID uživatele. Zákazník může být požádán o poskytnutí pracovní stanice, na kterou bude Program instalován a k níž bude vytvořeno rozhraní s Vybraným strojem IBM.

## 3. Služba IBM ServiceLink

Následující podmínky platí ve všech případech, kdy Služby poskytované na základě této Smlouvy zahrnují i službu IBM ServiceLink; elektronický přístup k databázím IBM obsahujícím informace o podpoře produktů IBM.

**IBM se zavazuje, že:**

- Poskytne instrukce pro přístup k těmto databázím;
- Poskytne uživatelský účet (ID) určenému správci služby IBM ServiceLink Zákazníka.

- 
- c. Nebude účtovat žádné poplatky za vzdálené připojení, ani poplatky za síťový provoz pro vzdálený přístup ke službě IBM ServiceLink.

**Zákazník se zavazuje, že:**

- a. Sdělí IBM jména určených oprávněných uživatelů databází IBM ServiceLink. Zákazník smí jako uživatele jmenovat výhradně své zaměstnance;
- b. Jmenuje uživatele, který bude správcem služby IBM ServiceLink (dále "CSA"). Administrátor CSA odpovídá za:
  - i. dodržování postupů CSA, které stanoví IBM;
  - ii. registraci uživatelů Zákazníka pro přístup k databázím produktů IBM; a
  - iii. působení jako primární rozhraní mezi uživateli Zákazníka a IBM;
- c. Zajistí, aby jeho uživatelé používali informace získané v rámci služby IBM ServiceLink výlučně na podporu požadavků Zákazníka na zpracování informací Zákazníka. Zákazník není oprávněn používat informace získané v rámci služby IBM ServiceLink pro žádné účely vývoje produktů nebo pro žádnou prodejní nebo marketingovou činnost, ani pro poskytování podpory třetím stranám.
- d. Poskytne vybavení (jako jsou například pracovní stanice, modemy a komunikační prvky), které je zapotřebí pro službu IBM ServiceLink.
- e. Obstará programy nezbytné pro zřízení vzdáleného přístupu ke službě IBM ServiceLink.
- f. Ponese odpovědnost za jakékoli neoprávněné užívání uživatelských ID Zákazníka.
- g. Bude platit poplatky veškerým třetím stranám - poskytovatelům komunikačních služeb, jejichž služby Zákazník využívá pro přístup ke službě IBM ServiceLink.

#### **4. Služba IBM Electronic Services**

Služba Electronic Services umožňuje Zákazníkovi elektronicky přijímat podporu pro jeho licencované Programy. IBM poskytuje Zákazníkovi a koncovým uživatelům Zákazníka Službu v Určené lokalitě a na bázi "JAK JE" („AS IS“).

Tato Služba je k dispozici pouze pro servery iSeries (a AS/400) a zSeries (a S/390).

Tato Služba zahrnuje následující:

- a. Právo získávat:
  - i. PTF (Program Temporary Fix) a požadovat jejich elektronické nebo fyzické dodání; a
  - ii. preventivní balíky a požadovat jejich fyzické dodání.IBM dále poskytuje informace týkající se instalace nových verzí programu a PTF.
- b. Možnost hlásit potenciální problémy s Vybraným strojem IBM středisku IBM Support Center a dostávat odpovědi elektronickou cestou.
- c. Zasílání oznámení o dostupnosti PTF a APAR (Authorised Program Analysis Report).

#### **5. Služba Údržba strojů od jiných dodavatelů**

IBM bude poskytovat služby MVS (Multi-Vendor Services) a poskytne Zákazníkovi asistenci při koordinaci a řízení servisních aktivit v souvislosti s non-IBM Vybranými stroji, které jsou jako takové uvedeny na seznamu strojů MIC ve Smlouvě.

Před převzetím non-IBM zařízení pod Službu MVS musí být tyto zařízení v plně funkčním, provozuschopném stavu. IBM může provést před převzetím non-IBM zařízení pod servis IBM inspekční prohlídku. Pokud nebude zařízení v odpovídajícím stavu, je Zákazník zodpovědný za odstranění jejich závad, případně toto může IBM provést za úhradu.

IBM poskytne servis nebo preventivní údržbu pro non-IBM Vybrané stroje tak, aby byla obnovena jejich funkčnost v souladu se specifikacemi známými IBM.

Poskytování servisu non-IBM zařízení je závislý na dostupnosti potřebných náhradních dílů a podpory výrobcem dané servisní dokumentace. IBM je oprávněna vyjmout daná zařízení ze Smlouvy pokud tato kritéria již nejsou splněna.

IBM nebude akceptovat servisní požadavky týkající se výměny dílů (pokud je to relevantní) u non-IBM Vybraných strojů, které jsou zdeformovány, modifikovány nebo poškozeny nad rámec opravy.

Součástí zde popsaných Služeb IBM může být využití služeb subdodavatelů.

---

## Výjimky

Tato Služba nezahrnuje:

- a. instalaci a technickou změnu non-IBM Vybraného stroje, není-li uvedeno jinak;
- b. opravu chyb souvisejících s datem. Konečné určení toho, zda je chyba spojená s datem zdrojem problému, provede IBM;
- c. služby mikrokódu firmware nebo programy, s výjimkou vybraného IOS® nebo strojového residentního software pro služby vybraných Cisco produktů;
- d. servis pro prvky, díly nebo zařízení nedodanými buď:
  - i. původním výrobcem non-IBM Vybraného stroje, nebo IBM; nebo
  - ii. IBM během plnění této Služby;
- e. služby související s příslušenstvím, spotřebním materiálem a určitými díly, jako jsou například baterie, rámy a kryty;
- f. služby u non-IBM Vybraného stroje, pokud byl takový stroj poškozen nesprávným užíváním, nehodou, úpravou, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím nebo nesprávnou údržbou prováděnou Zákazníkem;
- g. služby u non-IBM Vybraného stroje s odstraněnými nebo pozměněnými identifikačními štítky na stroji nebo na jeho dílech;
- h. závady způsobené produktem, u něhož není IBM poskytovatelem služeb; nebo
  - i. závady způsobené změnami non-IBM Vybraného stroje.

Non-IBM Vybrané stroje musí splňovat požadavky IBM na bezpečnost a požadavky potřebné k poskytování služeb.

## 6. Volba Upgrade služeb záručního servisu (Warranty Service Upgrade)

Pro určité Vybrané stroje IBM může Zákazník zvolit upgrade Služeb ze standardního rozsahu záručního servisu na vyšší servisní úroveň. Zákazník není oprávněn v průběhu záruční doby ukončit službu Upgrade služeb záručního servisu ani ji převést na jiný Vybraný stroj IBM. IBM poskytuje službu Upgrade služeb záručního servisu pro Vybrané stroje IBM v rozsahu specifikovaném v této Smlouvě.

Po skončení záruční doby bude údržba Vybraných strojů IBM zajištěna službou Údržba strojů IBM na stejné úrovni služeb, jakou Zákazník zvolil pro volbu Upgrade služeb záručního servisu.

Některé typy Vybraných strojů IBM s cílovou dobou odezvy v tentýž den na místě u Zákazníka mohou vyžadovat instalaci a užívání nástrojů pro vzdálené připojení a zařízení pro přímé nahlašování problémů, vzdálené určení problémů a jejich řešení.

## 7. Služba Údržba softwaru IBM (IBM Software Maintenance)

Pro Vybrané programy, na které se vztahuje služba Údržba softwaru a které jsou specifikovány ve Smlouvě, na něž má Zákazník licenci, bude IBM v průběhu Smluvního období poskytovat následující služby:

- a. aktualizace Programu (včetně nových verzí a vydání) ohlášených v průběhu Smluvního období jakmile se stanou komerčně dostupnými a Zákazník si je vyžádá; a
- b. vzdálená asistence v reakci na požadavky Zákazníka týkající se:
  - i. krátkých základních otázek ohledně instalace, užívání a konfigurace;
  - ii. dotazů ohledně publikací k Programům;
  - iii. dotazů ohledně programového kódu;
- c. diagnostického informačního přehledu za účelem asistence při izolování příčiny problémů (například asistence při interpretování dokumentace problémů jako např. trasování a dumpů při problémech s instalací a kódem);  
a
- d. pro známé závady informace o dostupných opravných službách a programových opravách, které má Zákazník nárok dostávat za podmínek specifikovaných v licenční smlouvě IBM.

Služby nezahrnují asistenci 1) při návrhu a vývoji aplikací, 2) se Zákazníkovým užíváním Programu v jiném než určeném operačním prostředí nebo 3) při závadách, které jsou způsobeny produkty, za něž IBM nenes dle této Smlouvy žádnou odpovědnost.

---

## 7.1 Definice

**Vybraný program**, na který se vztahuje služba Údržba softwaru, znamená Program uvedený na webových stránkách [www.ibm.com/services/sl/products](http://www.ibm.com/services/sl/products) ("Programy uvedené na seznamu") a je ve Smlouvě uveden jako Program nainstalovaný na Vybraném stroji nebo dodatečně přidáný na Vybraný stroj v souladu s oddílem Automatické navýšení inventáře. Programy uvedené na výše uvedených webových stránkách jako programy iSeries jsou Vybranými programy pro Vybrané stroje identifikované ve Smlouvě jako stroje, na které se vztahuje služba Údržba softwaru pro iSeries. K tomu, aby se jiné Programy staly Vybranými programy, musí být jmenovitě uvedeny ve Smlouvě.

Obchodní zástupce IBM může Zákazníkovi také dodat Programy uvedené na seznamu.

**Základní servisní hodiny** - doba pokrytí od 08:00 do 17:00 místního času v Určených lokalitách, pondělí až pátek, vyjma státních svátků.

## 7.2 Odpovědnost IBM

IBM poskytuje tuto asistenci prostřednictvím telefonu a (pokud to je možné) prostřednictvím elektronického přístupu, a to pouze pracovníkům technické podpory informačních systémů (IS) Zákazníka během Základních servisních hodin.

IBM vyvine komerčně přiměřené úsilí k tomu, aby bylo na Zákazníkovo volání na službu telefonicky odpovězeno do dvou hodin během Základních servisních hodin.

První odezva IBM může přinést řešení požadavku Zákazníka nebo se může stát prvním krokem pro určení, jaké další akce mohou být potřebné k dosažení technického řešení Zákazníkova požadavku.

Mimo Základní servisní hodiny vyvine IBM komerčně přiměřené úsilí k tomu, aby bylo na Zákazníkovo volání, které je Zákazníkem označeno jako Kritický problém zákazníka (Customer Critical Problems), odpovězeno do dvou hodin.

## 7.3 Ukončení a odstoupení

IBM je oprávněna ukončit či stáhnout službu Údržba softwaru nebo stáhnout Program uvedený na webových stránkách IBM (specifikovaných v oddílu Definice), a to na základě písemné výpovědi s tříměsíční výpovědní lhůtou. V případě, že si Zákazník předplatil služby nebo v případě služeb pro stažený program, IBM vrátí Zákazníkovi poměrnou část platby.

IBM si vyhrazuje právo periodicky měnit Programy uvedené na webových stránkách IBM (specifikovaných v oddílu Definice), přičemž tato doplnění či vymazání příslušným způsobem pozmění Vybrané programy a Vybrané stroje Zákazníka, na které se vztahuje služba Údržba softwaru.

## 8. Služba SupportLine (Linka podpory)

Pro Vybrané programy, na které se vztahuje služba SupportLine, IBM bude:

- a. poskytovat vzdálenou pomoc Zákazníkovi s provozováním jeho systémového prostředí (Software Support);
  - a
- b. poskytovat Zákazníkovi aktualizované verze jeho Vybraných programů, na které se vztahuje služba SupportLine (Softwarová registrace), pokud to je relevantní vzhledem k Vybranému programu, na který se vztahuje služba SupportLine.

### 8.1 Definice

**Vybrané programy**, na které se vztahuje služba SupportLine, jsou Programy uvedené ve skupinách podpory SupportLine, které jsou specifikovány ve Smlouvě. Podrobné seznamy Programů rozdělené podle skupin podpory (Seznam podporovaných produktů) naleznete na internetové adrese IBM [www.ibm.com/services/sl/products](http://www.ibm.com/services/sl/products).

**Základní servisní hodiny** - doba pokrytí od 08:00 do 17:00 místního času v Určených lokalitách, pondělí až pátek, vyjma státních svátků.

---

## 8.2 Odpovědnost IBM

### Softwarová podpora

IBM poskytne Zákazníkovi vzdálenou pomoc (telefonicky z IBM střediska podpory softwaru) na základě požadavků Zákazníka týkajících se:

U Vybraných programů IBM a programů jiných dodavatelů, na které se vztahuje služba SupportLine:

- a. krátkých základních otázek ohledně instalace, užívání a konfigurace; a
- b. dotazů týkajících se jejich publikací;

U Vybraných programů IBM, na které se vztahuje služba SupportLine:

- a. otázky týkajících se programového kódu;#
- b. diagnostického informačního přehledu za účelem asistence při izolování příčiny problémů (například asistence při interpretování dokumentace problémů jako např. trasování a dumpů při problémech s instalací a kódem);  
a
- c. pro známé závady informace o dostupných opravných službách a programových opravách, které má Zákazník nárok dostávat za podmínek specifikovaných v licenční smlouvě IBM.#

# Poznámka: Pro Podporované produkty IBM S/390 a zSeries nebudou poplatky za tuto vzdálenou pomoc z IBM střediska podpory softwaru účtovány na základě této Služby.

Pokud Zákazník nahlásí problém u Vybraného programu jiného, než od IBM, bude IBM asistovat při izolování příčiny problému a poskytne informaci potřebnou k nápravě, bude-li dostupná od dodavatele produktu. IBM poskytne informaci o opravných službách a programových opravách pro známé závady, pokud jsou dostupné a pokud je IBM oprávněna je poskytovat zákazníkovi. Je-li identifikována nová (neznámá) závada, IBM ji předá příslušnému dodavateli a uvědomí o tom Zákazníka. Tímto okamžikem bude IBM považovat požadavek na podporu ze strany IBM za splněný. Vyřešení těchto problémů je v odpovědnosti dodavatele.

### Softwarová registrace (Software Subscription)

Pokud o to po podpisu této Smlouvy Zákazník požádá, poskytne mu IBM nebo příslušný dodavatel aktualizace nejnovějších verzí Vybraných programů SupportLine, na které se u Zákazníka dle této Smlouvy softwarová registrace vztahuje, nebo mu IBM poskytne, je-li to relevantní návod, jak tyto upgrady získávat.

Zákazník je odpovědný za získání aktualizací svých Vybraných programů, na které se vztahuje služba SupportLine a na které se vztahuje Softwarová registrace jak je uvedeno IBM.

Produkty, na které se softwarová registrace vztahuje, jsou uvedeny na internetové adrese IBM [www.ibm.com/services/sl/subscription](http://www.ibm.com/services/sl/subscription).

## 8.3 Kritéria odezvy

IBM vyvine komerčně přiměřené úsilí k tomu, aby bylo na Zákazníkovo volání na službu telefonicky odpovězeno do dvou hodin během Základních servisních hodin.

První odezva IBM může přinést řešení požadavku Zákazníka nebo se může stát prvním krokem pro určení, jaké další akce mohou být potřebné k dosažení technického řešení Zákazníkova požadavku.

Mimo Základní servisní hodiny vyvine IBM komerčně přiměřené úsilí k tomu, aby bylo na Zákazníkovo volání, které je Zákazníkem označeno jako Kritický problém zákazníka (Customer Critical Problems), odpovězeno do dvou hodin.

## 8.4 Ukončení a odstoupení

IBM je oprávněna ukončit nebo stáhnout tuto službu SupportLine a to na základě písemné výpovědi s tříměsíční výpovědní lhůtou.

IBM si vyhrazuje právo stáhnout jakoukoliv skupinu podpory uvedenou na webových stránkách IBM ((specifikovaných v oddílu Definice) a to na základě písemné výpovědi s tříměsíční výpovědní lhůtou. V případě, že si Zákazník předplatil služby zařazené do takovéto stažené skupiny podpory, IBM vrátí Zákazníkovi poměrnou část platby.

---

IBM si vyhrazuje právo periodicky měnit produkty uvedené ve skupinách podpory na webových stránkách IBM (specifikovaných v oddílu Definice), přičemž tato doplnění či vymazání příslušným způsobem pozmění Vybrané programy a Vybrané stroje Zákazníka, na které se vztahuje služba SupportLine.

## 9. Služba Rozšířená technická podpora (Enhanced Technical Support - ETS)

IBM bude zajišťovat pro Zákazníka činnosti (dále souhrnně označované jako "Služby"), které jsou specifikovány v tomto Popisu služeb (SOW) nebo v Přílohách (Service Option Attachment - SOA), které jsou připojeny k tomuto Popisu služeb, a to u strojů (dále "Vybrané stroje ETS") a u programů (dále "Vybrané programy ETS"), pokud je ve Smlouvě specifikována příslušná Skupina podpory ETS.

### 9.1 Definice

**Roční servisní období** - období v délce 12 měsíců, která začíná datem nabytí platnosti tohoto SOW (výslovně uvedeno jako "Zahájení smluvního období") a jak je specifikováno ve Smlouvě, a každé následující dvanáctiměsíční období.

**Smlouvy o základní podpoře** - znamenají následující smlouvy (podle toho, co je relevantní): Údržba softwaru IBM (IBM Software Maintenance), Linka podpory (IBM Support Line), Údržba strojů IBM (IBM Hardware Maintenance), IBM ServicePac, IBM Registrace a podpora a IBM Passport Advantage "Registrace a podpora" nebo jakékoliv ekvivalentní smlouvy o údržbě, které se vztahují na Vybrané stroje ETS nebo Vybrané programy ETS Zákazníka.

**Kritický problém Zákazníka** - problém týkající se Vybraného programu ETS nebo Vybraného stroje ETS, pro nějž Zákazník nemá žádné známé náhradní řešení a v jehož důsledku dojde ke kritickému přerušení obchodních operací Zákazníka.

**Vybrané programy a stroje ETS** - 1) Programy uvedené v rámci Skupin podpory ETS, které jsou specifikovány ve Smlouvě a 2) Stroje, které jsou označeny jako Vybrané stroje ETS ve Smlouvě a/nebo uvedeny ve Skupinách podpory ETS, které jsou specifikovány ve Smlouvě.

**ETS Review Report** - sada dokumentů (společně označovaných jako "ETS Review Report"), které obsahují stav nahlášených problémů, technické informace a dodatečné údaje, které se týkají poskytování těchto Služeb.

**Skupina podpory ETS** - seznam programů a/nebo strojů způsobilých pro specifické volby služeb Rozšířené technické podpory. Dostupné Skupiny podpory ETS jsou uvedeny na internetové adrese IBM [www.ibm.com/services/sl/products](http://www.ibm.com/services/sl/products).

**Základní servisní hodiny** - od 08:00 do 17:00 místního času v Určené lokalitě, pondělí až pátek, vyjma státních svátků.

**Oprávněný servisní požadavek** - požadavek Zákazníka na zákaznický servis, který IBM vyhodnotila jako oprávněný pro tento SOW.

**RAA tým (Remote Account Advocate Team)** - tým specialistů jmenovaných IBM, který bude spolupracovat s Primárním technickým kontaktem Zákazníka při vytvoření a údržbě rámce pro technickou komunikaci v oblasti služeb uvedených v tomto SOW nebo v Příloze (Service Option Attachment) k tomuto SOW.

**Doba odezvy** - doba, která uplyne mezi zaregistrováním servisního požadavku Zákazníka v systému IBM Call Management System a okamžikem, kdy kvalifikovaný zástupce bude kontaktovat Zákazníka, což je považováno za první krok při určení problému.

**Poskytovatel služeb** - organizace (jiná než IBM), který poskytuje technickou podporu pro produkty od jiných dodavatelů, než je IBM.

### 9.2 Změny u strojů a programů uvedených v jednotlivých skupinách podpory

IBM si vyhrazuje právo periodicky měnit programy a stroje uvedené v jednotlivých Skupinách podpory ETS. V důsledku toho bude docházet k přidávání a odstraňování Vybraných strojů ETS a/nebo Vybraných programů ETS Zákazníka.

IBM si vyhrazuje právo zrušit jakoukoliv Skupinu podpory ETS, a to na základě tříměsíční (3) písemné výpovědi zaslané Zákazníkovi. V případě, že si Zákazník předplatil Služby zařazené do zrušené Skupiny podpory ETS, IBM Zákazníkovi poskytne kredit v poměrné výši.

---

### 9.3 Odpovědnost IBM

IBM bude poskytovat Služby během Základních servisních hodin, není-li výslovně uvedeno jinak.

#### A. RAA tým

RAA tým:

1. uskutečnit úvodní telefonát s Primárním technickým kontaktem Zákazníka, jehož cílem je:
  - a. přezkoumat podmínky Služeb a všech s nimi souvisejících dokumentů;
  - b. získat přehled o technickém prostředí IT Zákazníka, pokud jde o Vybrané stroje ETS a Vybrané programy ETS, pro které se má na základě Služeb poskytovat podpora v Určené lokalitě Zákazníka;
  - c. pochopit aktuální strukturu podpory v rámci organizace Zákazníka;
  - d. pochopit kritické systémy, aplikace, klíčová data a časy v podnikovém prostředí Zákazníka, jež jsou kryty těmito Službami; a
  - e. naplánovat počáteční nastavení příslušných nástrojů;
2. provést úvodní test veškerých prostředků připojení vzdálené elektronické podpory k Vybraným strojům ETS Zákazníka a příslušných diagnostických nástrojů; a
3. naplánovat pravidelné telefonáty s Primárním technickým kontaktem Zákazníka za účelem přezkoumání stavu účtu Zákazníka. Frekvence konferenčních hovorů je uvedena v Příloze SOA ke Smlouvě, jestliže je příslušná Skupina podpory ETS uvedena ve Smlouvě.

RAA tým poskytne v průběhu těchto konferenčních hovorů dokument ETS Review Report, který bude zahrnovat všechny platné sestavy a informace popsané v tomto Popisu služeb a v Přílohách SOA připojených k tomuto Popisu služeb.

V případě, že nastane Kritický problém Zákazníka, jenž byl způsobem Vybraným programem ETS nebo Vybraným strojem ETS, bude RAA tým v rámci IBM koordinovat činnosti v oblasti podpory. To zahrnuje využití příslušné úrovně odborných znalostí z oblasti podpory a uplatnění předdefinovaných směrnic IBM pro eskalaci problémů. Primární technický kontakt Zákazníka tak bude mít zajištěn přehled o stavu a postupu až do vyřešení problému.

#### B. Garantovaná doba odezvy.

U Vybraných programů ETS bude IBM garantovat telefonickou odezvu na hovory týkající se Kritických problémů Zákazníka do třiceti (30) minut během Nepřetržitě dostupnosti.

U vybraných strojů ETS bude IBM garantovat telefonickou odezvu na hovory týkající se Kritických problémů Zákazníka do třiceti (30) minut během hodin pokrytí v rámci Údržby strojů specifikovaných ve Smlouvě nebo v relevantních platných Smlouvách o základní podpoře.

V případě, že se nejedná o Kritické problémy Zákazníka, vynaloží IBM komerčně přiměřené úsilí, aby bylo na volání Zákazníka zodpovězeno do dvou (2) hodin během Základních servisních hodin.

Všechny Kritické problémy Zákazníka musí být nahlášeny telefonicky. Zároveň musí být sděleny podrobné informace o příslušné softwarové komponentě a údaje o typu stroje a sériovém čísle.

Nebudou-li poskytnuty všechny tyto informace, bude problém považován za nenahlášený.

Výsledkem první odezvy IBM může být technické vyřešení problému Zákazníka nebo vytvoření základu pro další požadovaný postup IBM (v případech, kdy to je relevantní).

#### C. Služby Customized Proactive Maintenance

RAA tým vypracuje zprávy o stavu služeb a bude poskytovat aktivní poradenství, přičemž bude vycházet z informací získaných prostřednictvím elektronických nástrojů IBM nebo od Zákazníka během pravidelných konferenčních hovorů s Primárním technickým kontaktem Zákazníka.

Podrobné informace o prvcích služby dostupné pro každou skupinu produktů jsou uvedeny v Příloze SOA ke Smlouvě, jestliže je příslušná Skupina podpory ETS uvedena ve Smlouvě.

#### D. Izolování problémů v komplexních IT prostředích

IBM poskytne Zákazníkovi maximální asistenci při izolování problémů nahlášených Zákazníkem, pokud se tyto problémy týkají více platform a/nebo několika prostředí IT v Určených lokalitách Zákazníka

---

Pokud IBM zjistí možné selhání u produktů od jiných dodavatelů, pro které IBM neposkytuje podporu, IBM poskytne Zákazníkovi všechny technické informace, které shromáždila při analýze určování problému. Tyto informace Zákazník využije při předání problému svému Poskytovateli služeb.

Ve vztahu k Poskytovateli služeb nese výhradní odpovědnost za koordinaci s Poskyvatelem služeb a za řešení problému Zákazník. Zákazník ponese odpovědnost i za realizaci doporučení Poskyvatele služeb.

IBM neodpovídá za řešení problémů u produktů, na které se nevztahují platné Smlouvy o základní podpoře.

### **E. Softwarová technická podpora poskytovaná na místě u Zákazníka v případě Kritických problémů Zákazníka**

IBM bude, v případě Kritických problémů Zákazníka, poskytovat podporu na místě u Zákazníka následovně: jestliže IBM zjistila Kritický problém Zákazníka vztahující se k Vybranému programu ETS, který IBM nemůže vzdáleně analyzovat ani efektivně vyřešit, pak IBM přezkoumá problém na místě u Určené lokalitě (Určených lokalitách) Zákazníka. IBM bude tuto podporu na místě u Zákazníka poskytovat podle svého výhradního uvážení.

#### **9.4 Další odpovědnost Zákazníka**

- a. udržovat po dobu trvání tohoto Popisu služeb v platnosti příslušné Smlouvy o základní podpoře, a to včetně hodin pokrytí, pro všechny produkty, na které se mají vztahovat Služby. Zejména se Zákazník zavazuje, že se bude odkazovat na Přílohy SOA platné pro tento Popis služeb, pokud jde o specifické Smlouvy o základní podpoře. Jestliže Zákazník ukončí jakoukoliv z těchto Smluv o základní podpoře (nebo změní hodiny krytí), je povinen o této skutečnosti ihned informovat RAA tým, který pomůže při stanovení vhodných změn v pokrytí Zákazníka na základě Služeb zahrnutých do tohoto Popisu služeb;
- b. určit a do tří (3) pracovních dní od data zahájení platnosti tohoto Popisu služeb nahlásit RAA týmu, kdo bude (a) koordinátorem veškeré komunikace s RAA týmem, pokud jde o Služby, (b) účastníkem kontrolních telefonátů s RAA týmem nebo bude jmenovat jeho zástupce a (c) mít oprávnění jednat jménem Zákazníka v záležitostech týkajících se Služeb zahrnutých do tohoto Popisu služeb;
- c. zajistit aby nahlášení Kritických problémů Zákazníka bylo provedeno Primárním technickým kontaktem nebo pověřenou osobou disponující odpovídajícími technickými znalostmi o prostředí Vybraných programů ETS a Vybraných strojů ETS;
- d. telefonicky nahlásit Kritické problémy Zákazníka týkající se Vybraných programů ETS spolu s podrobnými informacemi o příslušné softwarové komponentě a s údaji o typu stroje a sériovém čísle. V případě, že Zákazník nenahlásí tyto úplné informace IBM včas, bude problém považován za nenahlášený.
- e. pravidelně kontrolovat Vybrané stroje ETS a Vybrané produkty ETS uvedené ve Skupinách podpory ETS zahrnuté do tohoto Popisu služeb, aby mohl určit, zda došlo k nějakému doplnění nebo odstranění údajů (například produkty odstraněné k datu skončení jejich platnosti), které mohou mít vliv na podporu produktu, jež je Zákazníkovi poskytována na základě těchto Služeb. Dotazy týkající se těchto změn se musí směřovat na RAA tým;
- f. nainstalovat všechny nástroje a provádět všechny činnosti, které RAA tým doporučí organizaci Zákazníka a u nichž se obě strany vzájemně shodnou, že jsou nezbytné pro účinnou implementaci těchto Služeb. Podrobnosti o těchto nástrojích budou projednány v průběhu úvodní schůzky se Zákazníkem. Nástroje dodávané IBM jsou určeny k užívání pouze pro účely těchto Služeb;
- g. zajistit, aby měl Zákazník řádné licence na všechny Vybrané programy, pro které Zákazník požaduje Služby;  
a
- h. uhradit přiměřené náklady, včetně nákladů na cestovné, stravu a ubytování, které vynaloží pracovník IBM v souvislosti s technickými činnostmi specifikovanými v tomto Popisu služeb nebo v souvisejících Přílohách SOA ke Smlouvě, které jsou prováděny v Určené lokalitě Zákazníka. Zákazník uznává oprávněnost nákladů na cestovné do Určené lokality a nákladů na ubytování v hotelu před prováděním činností na místě u Zákazníka a poté.

#### **9.5 Nároky vyplývající z nedodržení Garantované doby odezvy**

##### **9.5.1 Výpočet kreditů**

Jestliže IBM nedodrží garantovanou servisní úroveň u Oprávněného servisního požadavku, je Zákazník oprávněn u IBM uplatnit servisní kredit rovnající se 4 % ročního servisního poplatku, který IBM zveřejnila u související Skupiny podpory ETS zahrnující Vybraný stroj ETS nebo Vybraný program ETS, pro který Zákazník uplatňuje tento kredit. Tento roční servisní poplatek pro Skupinu podpory ETS, který IBM zveřejnila pro související Skupiny podpory ETS, získá Zákazník na vyžádání od IBM. Zákazník má nárok na nejvýše dva (2) servisní kredity na každou Skupinu podpory ETS za jedno Roční servisní období.

---

### 9.5.2 Zprávy

Na žádost Zákazníka dodá IBM zprávu o incidentu, v souvislosti s nímž chce Zákazník uplatnit nárok na kredit.

### 9.5.3 Výjimky

Servisní kredity se nevztahují na selhání Vybraného stroje ETS nebo Vybraného programu ETS přesahující rámec kontroly IBM nebo vzniklé z níže uvedených příčin (nejedná se o vyčerpávající výčet):

- a. selhání v důsledku problémů s obsahem, který poskytl Zákazník, nebo programovacích chyb, včetně - nikoliv však pouze - instalace a integrace obsahu;
- b. selhání v důsledku administrace systému, příkazů, převodů souborů provedených zástupci Zákazníka;
- c. selhání v důsledku práce prováděné na žádost Zákazníka nebo na základě jiných činností, které Zákazník řídí;
- d. pozdní reakce Primárního technického kontaktu Zákazníka nebo pověřené osoby disponující odpovídajícími technickými znalostmi na telefonickou odezvu IBM nebo nedostupnost těchto osob; a
- e. odepření služby z důvodů servisních útoků (např. útok hackera apod.), přírodní katastrofy, změny vzniklé v důsledku vládních, politických nebo jiných regulačních zásahů nebo soudních příkazů, stávek nebo pracovních sporů, aktů občanské neposlušnosti, válečných událostí, kroků podniknutých proti jednotlivým stranám (včetně poskytovatelů a ostatních prodejců IBM) a jiných zásahů vyšší moci.

### 9.5.4 Výlučnost kompenzace nároků

Zákazník a IBM se dohodli, že kredity jsou považovány za paušalizovanou náhradu škody a že tyto kredity budou tvořit výhradní a jedinou kompenzaci nároků vzniklých z titulu selhání Vybraného stroje ETS nebo Vybraného programu ETS, pro něž se kredity uplatňují.

### 9.5.5 Vypořádání kreditů

Aby Zákazník mohl obdržet kredit, musí vyrozumět IBM nejpozději patnáct (15) dní po posledním dni kalendářního měsíce, v němž podle názoru Zákazníka IBM nesplnila garantovanou servisní úroveň pro Oprávněný servisní požadavek, nebo - v případě ukončení tohoto Popisu služeb - před datem jeho ukončení.

Po prověření nároku Zákazníka jej IBM bude informovat o kreditu, na který má Zákazník nárok, a Zákazník bude oprávněn obdržet příslušné částky.

Veškeré kredity, které IBM dluží Zákazníkovi po uplynutí doby platnosti nebo ukončení tohoto Popisu služeb, budou vypořádány během jednoho (1) měsíce následujícího po datu, kdy toto uplynutí nebo ukončení vstoupí v platnost.

Zákazník má nárok na obdržení servisního kreditu pouze v případě, že řádně uhradil cenu za Služby.

## 10. Jiné služby

IBM bude poskytovat Jiné služby, jak je uvedeno ve Smlouvě, a to v souladu s podmínkami jejich platných Popisů služeb a Příloh SOA. Poplatky za Jiné služby jsou součástí poplatků specifikovaných ve Smlouvě.

---

## Příloha (Service Option Attachment): Garantované služby

Tato příloha (Service Option Attachment - dále též „SOA“) uvádí volitelnou službu, kterou si Zákazník vybral v rámci příslušné servisní smlouvy IBM (dále jen „Smlouva“). Na tuto přílohu se vztahují podmínky Smlouvy.

### 1. Rozsah služeb

Tato Příloha upravuje maximální časové období, které je povoleno na realizaci vybraných voleb úrovně Garantovaných služeb poté, co IBM obdrží hlášení o problému pro stroje kryté Smlouvou. Hlášení o problému se považuje za přijaté, podá-li jej Zákazník elektronickou cestou, telefonicky, prostřednictvím e-mailu nebo faxu, přičemž je povinen uvést typ příslušného stroje IBM, sériové číslo a lokalitu. Pokud tyto údaje chybí, problém se nepovažuje za nahlášený.

### 2. Úrovně služeb

IBM bude Zákazníkovi poskytovat služby na základě volby úrovně Garantované služby uvedené ve Smlouvě. Popis záruky na hardware IBM a voleb v oblasti údržby je k dispozici v příručce "IBM Hardware Maintenance Operational Guide", kterou Zákazníkovi na vyžádání poskytne IBM. Tato příručka má pouze informativní charakter.

### 3. Definice úrovně Garantovaných služeb:

Dostupné úrovně Garantovaných služeb, které jsou měřeny v rámci Doby pokrytí, zahrnují:

**Doba opravy (FXT):** IBM provede Vybranou službu na Vybraném stroji Zákazníka a zavazuje se učinit tak během vybrané Doby opravy. Doba opravy, jak ji měří IBM, je časové období mezi okamžikem registrace požadavku Zákazníka na servis v systému IBM Call Management System a opětovným uvedením vadného Vybraného stroje do Souladu se specifikací.

"Soulad se specifikací" znamená stav, kdy je stroj neomezeně vhodný k užívání v rozsahu zamýšleném výrobcem a pro testování popsané v příslušné dokumentaci. V případě pozitivních výsledků testování je stroj připraven k provozu. Instalace nebo konfigurace systému a aplikačního softwaru není podmínkou pro soulad stroje s technickými specifikacemi.

**Doba odezvy po telefonu (CNT):** IBM se zavazuje, že bude, pokud jde o prvotní určení problému, kontaktovat Zákazníka během zvolené Doby odezvy po telefonu. Doba odezvy po telefonu, jak ji měří IBM, je časové období mezi okamžikem registrace požadavku Zákazníka na servis v systému IBM Call Management System a okamžikem, kdy kvalifikovaný zástupce kontaktuje Zákazníka za účelem prvotního určení problému.

**Doba odezvy na místě u Zákazníka (ORT):** IBM se zavazuje, že dorazí na místo instalace Vybraného stroje během zvolené Doby odezvy na místě u Zákazníka. Doba odezvy na místě u Zákazníka, jak ji měří IBM, je časové období mezi okamžikem registrace požadavku Zákazníka na servis v systému IBM Call Management System a příjezdem servisního technika do místa instalace Vybraného stroje Zákazníka.

**Doba odezvy na místě u Zákazníka - servisního technika s dílem:** IBM se zavazuje, že dorazí na místo instalace Vybraného stroje během zvolené doby odezvy na místě u Zákazníka s dílem. Doba odezvy na místě u Zákazníka, jak ji měří IBM, je časové období mezi okamžikem registrace požadavku Zákazníka na servis v systému IBM Call Management System a příjezdem servisního technika do místa instalace Vybraného stroje Zákazníka s dílem.

### 4. Trvání a ukončení přílohy SOA

Období trvání („Období trvání“) Služeb dle této Přílohy činí minimálně 12 měsíců. Po uplynutí jednoho roku poskytování Služeb dle této Přílohy je Zákazník oprávněn ukončit tuto volitelnou službu na základě písemné výpovědi s tříměsíční výpovědní lhůtou doručené IBM. Nakoupil-li Zákazník služby od některého Obchodního partnera IBM, je Zákazník povinen zaslat výpověď s tříměsíční výpovědní lhůtou IBM prostřednictvím daného Obchodního partnera IBM.

Vybraný stroj může být kdykoli vyloučen ze služeb dle této Přílohy, je-li důvodem takového stažení náhrada Vybraného stroje za ekvivalentní stroj s novější technologií, který IBM schválí jako způsobilý k týmž službám.

## 5. Nároky z nesplnění úrovně Garantovaných služeb:

Nedodrželi-li IBM úroveň Garantovaných služeb pro Oprávněný požadavek na servis, je Zákazník oprávněn požadovat od IBM servisní kredit. Pro příslušný typ a model Vybraného stroje se servisní kredit rovná 4 % ročních poplatků za údržbu uvedených ve Smlouvě. Bude-li mít jednotlivá událost za následek výpadek, který způsobí více selhání, má Zákazník nárok na servisní kredit pouze za jeden z Vybraných strojů, které selhaly. V takovém případě obdrží Zákazník servisní kredit pouze za jednu - nejvyšší - částku, a nikoli za úhrnnou částku kreditů za všechny vadné Vybrané stroje. Zákazník má během každého kalendářního roku nárok maximálně na dva (2) servisní kredity na každý Vybraný stroj. To znamená, že maximální celkový kredit, který může Zákazník vůči IBM uplatnit za každý Vybraný stroj za kalendářní rok, činí 8 % z ročních servisních poplatků za daný typ a model Vybraného stroje. Na žádost Zákazníka poskytne IBM písemnou odpověď ohledně incidentu, k němuž se vztahuje žádost o kredit.

## 6. Vyloučení:

- doba mimo sjednané „servisní období“ se nepovažuje za garantovanou dobu odezvy stanovenou ve Smlouvě;
- obecně platí, že faktory, za něž IBM neodpovídá (např. vyšší moc, stávkový/přerušení práce nebo znemožněný přístup k dotčenému stroji), zbavují IBM povinnosti dodržet dohodnutou úroveň Garantované služby;
- UPS (zdroje nepřerušitelného napájení) jsou vyloučeny z Doby opravy a Doby odezvy Na místě u zákazníka;
- selhání v důsledku problémů s obsahem, který dodal Zákazník, nebo v důsledku programovacích chyb, a to včetně instalace a integrace obsahu;
- selhání v důsledku administrace systému, příkazů, přenosu souborů provedeného zástupci Zákazníka;
- selhání v důsledku práce provedené na žádost Zákazníka nebo v důsledku jiných aktivit provedených přímo Zákazníkem;
- odmítnutí služby, útoky, přírodní katastrofa, změny, jež jsou výsledkem vládních, politických nebo jiných regulačních akcí či nařízení soudů, stávky nebo stávkový/přerušení práce, akty občanské neposlušnosti, válka, jednání jiných stran (včetně přepravců a jiných dodavatelů IBM) a další události vyšší moci;
- nedostupnost nebo neschopnost Zákazníka včas reagovat na incidenty, jež vyžadují účast Zákazníka za účelem identifikace zdroje a/nebo řešení, včetně splnění povinností Zákazníka, pokud jde o služby, jež jsou nezbytným předpokladem;
- selhání v důsledku vady softwaru;
- ztráta vestavěné redundance stroje se nezapočítává do garantované Doby opravy, pokud to Zákazník výslovně nevyžadoval;
- selhání Vybraného stroje v důsledku nedodržení podmínek provozního prostředí.

## 7. Období implementace:

Během období implementace Garantovaných služeb vynaloží IBM přiměřené/měřitelné úsilí, aby splnila úroveň Garantovaných služeb. V tomto ohledu se během období implementace neaplikují ustanovení o servisních kreditech. Období implementace začíná v okamžiku zahájení služeb a končí den poté, co se smluvní strany dohodly na následujícím období implementace:

Platforma	Období implementace
System x	2 týdny 2
System p	týdny 2 týdny
System i	4 týdny 4
System z	týdny 8 týdnů
System Storage	
Produkty od jiných dodavatelů	

## 8. Výlučnost kompenzace nároků

Obě Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí, že servisní kredity představují paušalizovanou náhradu škody a že takové kredity jsou výhradním a výlučným nárokem Zákazníka, pokud jde o porušení povinností IBM při selhání Vybraného stroje, na něž se kredity vztahují.

---

## 9. Úhrada kreditů:

Za účelem získání servisního kreditu je Zákazník povinen informovat IBM nejpozději v poslední den kalendářního měsíce, v němž dle jeho názoru nebyla ze strany IBM dodržena úroveň Garantovaných služeb pro některý Oprávněný požadavek na servis, nebo v případě ukončení služeb dle tohoto SOA před datem jejich ukončení. IBM bude Zákazníka po přezkoumání jeho nároku informovat o veškerých servisních kreditech, které mu budou ze strany IBM uhrazeny. Takové servisní kredity lze započíst vůči jakýmkoli částkám splatným vůči IBM, nikoli však k započtení pohledávek Zákazníka vůči příslušnému Obchodnímu partnerovi IBM. Informuje-li Zákazník IBM, že nemá a ani v nejbližší době nebude mít vůči IBM žádné neuhrazené faktury vůči nimž by bylo možno nárokovat kredity započíst, budou Zákazníkovi kredity uhrazeny. Jakékoli kredity, které bude IBM Zákazníkovi dlužít po ukončení přílohy SOA, musí být uhrazeny nejpozději do jednoho (1) měsíce od data ukončení tohoto SOA.

Nárok na úhradu servisního kreditu nezavazuje Zákazníka povinnosti uhradit poplatky za tuto službu.

## 10. Povinnosti IBM:

IBM bude během období trvání této přílohy SOA poskytovat pro Vybrané stroje Vybrané služby v rámci vybrané úrovně Garantovaných garantované úrovně služeb a poskytne:

- kvalifikované pracovníky, kteří budou zajišťovat vzdálené určení a - bude-li to možné - vyřešení problému; a
- kvalifikované pracovníky a náhradní díly za účelem provedení oprav na místě v rámci úrovně Garantovaných služeb v případě, kdy problém nelze vyřešit na dálku.

## 11. Povinnosti Zákazníka:

Zákazník se zavazuje, že:

- bude podávat své požadavky na servis v souladu s postupy IBM, které IBM sdělí Zákazníkovi;
- poskytne servisnímu technikovi IBM během práce v prostorách Zákazníka vhodný pracovní prostor s přístupem k telefonu a zajistí pro něj přístup k nahlášeným vadným Vybraným strojům;
- určí k datu účinnosti této přílohy SOA technicky kvalifikovaného zástupce (Kontaktní osoba), který musí disponovat takovými znalostmi podporovaného prostředí u Zákazníka, jež umožní efektivní komunikaci s IBM, a který bude zajišťovat řešení veškerých problémů souvisejících s organizací Zákazníka, jež by případně mohly bránit IBM v poskytování Vybraných služeb;
- uhradí veškeré komunikační poplatky spojené s poskytováním Vybraných služeb z lokality Zákazníka;
- zajistí, aby jakékoli přístupové kódy, které může kdykoli poskytnout IBM Zákazníkovi, používali pouze oprávnění zaměstnanci Zákazníka;
- bude informace získané na základě této přílohy SOA používat výhradně na podporu požadavků na zpracování informací v rámci podniku Zákazníka;
- seznámí pracovníky IBM, kteří navštíví jeho lokalitu za účelem poskytnutí Vybraných služeb, s příslušnými protipožárními a bezpečnostními postupy a předpisy;
- bude IBM informovat o jakékoli změně lokality nebo konfigurace Vybraného stroje;
- aktivuje a bude spravovat vzdálený přístup k Vybraným strojům a Vybraným programům, (pokud tak neučiní, může se tím prodloužit vyřešení požadavku a IBM bude zproštěna závazku úhrady servisních kreditů).

## 12. Dostupné úrovně služeb:

Úroveň služeb je definována jako kombinace Způsobu dodání servisu, Doby odezvy a Doby pokrytí, které vytváří Kompletní servisní úroveň (SLC - Service Level Code). Dostupnost služeb se může lišit podle jednotlivých zemí a/nebo smlouvy. Seznam dostupných servisních úrovní lze nalézt na internetové adrese IBM:

<http://www-5.ibm.com/services/europe/maintenance/service-level-references.html>

## PŘEHLED ÚROVNÍ SLUŽEB

*VeźmĚte, prosĚm, na vĚdomĚ, Źe nejsou aktivovĚny vĚchny ŹrovnĚ sluŹeb. ChĚtĚte-li ovĚrĚit platnost nĚjakĚ ŹrovnĚ sluŹeb, vyŹĚdĚjte si od pŹĚsluĚnĚho obĤodnĚho zĚstupce IBM nabĚdku sluŹeb, abyste si ovĚrĚili platnost ŹrovnĚ sluŹeb v rĚmĚci specĚfĚckĚ smlouvy (nenĚ-li uvedena). Popis jednotlivĚch ŹrovnĚ sluŹeb najdete v provoznĚm pŹĚrĚuĚce HW Maintenance Operational Guide pro VaĚi zemi. PŹĚrĚuĚka je k dispozici na internetovĚ adrese:*

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