

# KUPNÍ SMLOUVA č. RCS-2019-Z075

## 1. Smluvní strany

### Vojenská nemocnice Olomouc

Sídlo: Sušilovo náměstí 1/5, Klášterní Hradisko, 779 00, Olomouc  
Jednající: plk. gšt. MUDr. Martin Svoboda  
číslo účtu: 159837881/0710  
IČ: 60800691 DIČ: CZ60800691

jako kupující (dále jen **Odběratel**) na straně jedné

### AUTOCONT a.s.

Sídlo: Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava  
Jednající: Jindřich Zimola, ředitel regionálního centra,  
Zmocněnec na základě plné moci  
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s. číslo účtu: 6563752/0800  
IČ: 04308697 DIČ: CZ04308697  
spisová značka OR: B 11012 vedená u Krajského soudu v Ostravě

jako prodávající (dále jen **Dodavatel**) na straně druhé,

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 2079 občanského zákoníku tuto Smlouvu

## 2. Definice pojmů

- 2.1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován v následujících bodech.

## 3. Předmět plnění

- 3.1. Předmětem plnění této Smlouvy je závazek Dodavatele dodat Odběrateli:  
**Hardwarová a softwarová podpora výrobce serverové výpočetní techniky pro 6 měsíců provozu**
- 3.2. Dodavatel se zavazuje dodat předmět plnění dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy, v termínech dohodnutých v čl. 4 této Smlouvy a převést na Odběratele vlastnické právo a právo k užívání k dodané technice či k případným licencím software.
- 3.3. Poskytování samotné podpory se bude řídit Smlouvou o poskytování služeb IBM ServiceSuite pro zákazníky (prostřednictvím obchodních partnerů IBM) uzavřené mezi Odběratelem a IBM Česká republika, spol. s r. o. V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4, Česká republika IČ:14890992.

## 4. Termíny plnění, harmonogram dodávky

- 4.1. Smluvní strany dohodly následující termíny pro dodání/předání Předmětu plnění:  
Předmět plnění bude dodán v termínu do 30 dnů
- 4.2. Smluvní strany berou na vědomí, že dodržení sjednaných termínů Plnění je podmíněno poskytnutím řádné součinnosti Odběratele.

## 5. Cena předmětu plnění

5.1. Celková cena předmětu plnění podle článku 3 je stanovena dohodou a činí

**= 299 500,00 Kč bez DPH**

(slovy dvěstědevadesátdevěttisícpětset korun českých bez DPH)

Cena celkem bez DPH	Sazba DPH	Výše DPH	Cena celkem s DPH
299 500,00,- Kč	21%	62 895,00,- Kč	362 395,00,- Kč

5.2. Podrobná kalkulace ceny Plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy

5.3. Celková cena Plnění bez DPH je stanovena jako nejvýše přípustná. Pokud by došlo ke změně sazby DPH, bude tato sazba a výše ceny s DPH příslušně upravena.

## 6. Platební podmínky

6.1. Způsob úhrady, splatnost

Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Odběratele na účet Dodavatele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností 21 dnů od vystavení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb.

V případě, že faktura vystavená Dodavatelem nebude obsahovat náležitosti dle příslušných právních předpisů anebo této Smlouvy, je Odběratel oprávněn fakturu vrátit Dodavateli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet doba její splatnosti.

6.2. Povinnost úhrady

Povinnost Odběratele zaplatit je splněna dnem připsání příslušné finanční částky na účet Dodavatele.

6.3. Právo a povinnost fakturovat

6.3.1. Dodavateli vzniká právo fakturovat, tj. vystavit daňový doklad Odběrateli za plnění uvedené v bodě 4. dnem podepsání dodacího listu.

6.3.2. Dodavateli vzniká povinnost fakturovat, tj. vystavit daňový doklad do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. Plnění se považuje za uskutečněné dnem předání Předmětu plnění

6.3.3. Datem uskutečnění zdanitelného plnění na vystaveném daňovém dokladu dle bodu 6.3.2 je datum předání zboží uvedené na dodacím listu

6.3.4. Faktury musí být předávány nebo zasílány následovně:

- o originál faktury poštou na adresu Odběratele

## 7. Odpovědní pracovníci

7.1. Kontaktní osoby

7.1.1. Kontaktní osoba Dodavatele:

Jméno, Příjmení: Petr Zapadlo

e-mail: [petr.zapadlo@autocont.cz](mailto:petr.zapadlo@autocont.cz)

tel: +420 602 743 787

adresa: AUTOCONT a.s., Koželužská 31, 779 00 Olomouc

#### 7.1.2. Kontaktní osoba Odběratele:

Jméno, Příjmení: Mgr. Zdeněk Letocha  
e-mail: [letochaz@vnol.cz](mailto:letochaz@vnol.cz)  
tel: +420 973 407 001  
adresa: Vojenská nemocnice Olomouc, Sušilovo nám. 5, 779 00 Olomouc

#### 7.2. Oprávněné osoby

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

##### 7.2.1. Oprávněné osoby Dodavatele:

Jméno, Příjmení: Josef Szturc  
e-mail: [josef.szturc@autocont.cz](mailto:josef.szturc@autocont.cz)  
tel: +420 602 729 555  
adresa: AUTOCONT a.s., Koželužská 31, 779 00 Olomouc

##### 7.2.2. Oprávněné osoby Odběratele:

Jméno, Příjmení: plk. gšt. MUDr. Martin Svoboda  
e-mail: [svobodam@vnol.cz](mailto:svobodam@vnol.cz)  
tel: +420 973 407 071  
adresa: Vojenská nemocnice Olomouc, Sušilovo nám. 5, 779 00 Olomouc

7.3. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručeny opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

7.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

## 8. Místo a způsob plnění

- 8.1. Místo plnění - Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem plnění předmětu Smlouvy je adresa sídla Odběratele
- 8.2. Dopravu zajišťuje Dodavatel na své náklady.

## 9. Přechod vlastnictví a nebezpečí škody

- 9.1. Přechod vlastnického práva předmětu plnění a jeho částí  
Vlastnické právo k předmětu plnění, které je specifikované v článku 3 této Smlouvy, přechází na Odběratele v okamžiku zaplacení předmětu plnění podle článku 5 této smlouvy.
- 9.2. Předání předmětu plnění a jeho částí  
Jednotlivé části předmětu plnění budou předávány v termínech uvedených v článku 4 Smlouvy. Předání bude potvrzeno podpisem dodacího listu
- 9.3. Nebezpečí škody  
Nebezpečí vzniku nahodilé škody na předmětu plnění přechází na Odběratele okamžikem jeho převzetí. Je-li předmět plnění přepravován podle přepravních pokynů Odběratele, přechází na Odběratele riziko ztráty, poškození či zničení okamžikem předání předmětu plnění poštovní přepravě či prvnímu dopravci za účelem dopravy předmětu plnění Odběrateli. Až do úplného zaplacení ceny plnění je předmět plnění ve vlastnictví Dodavatele, a to i v případě začlenění do systému, který je majetkem Odběratele, resp. systému, který Odběratel využívá. Jakékoli zcizení předmětu plnění, jeho poskytnutí do zástavy nebo zřízení zajišťovacího převodu práva či jiného závazkového vztahu k předmětu plnění ve prospěch třetí strany je bez souhlasu Dodavatele vyloučeno.

## 10. Změnové řízení

- 10.1. Požadavky na změny předmětu plnění, které mají vliv na cenu plnění nebo termíny plnění včetně dílčích, budou provedeny formou dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této Smlouvy.

## 11. Práva a povinnosti smluvních stran

### 11.1. Součinnost smluvních stran

Smluvní strany si navzájem budou poskytovat součinnost nezbytnou k plnění jejich smluvních povinností.

## 12. Odpovědnost za škodu

- 12.1. Dodavatel odpovídá Odběrateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
- 12.2. Dodavatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Dodavatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Odběratele a v důsledku událostí vyšší moci.

## 13. Kontaktní údaje servisního střediska

Servisní středisko Výrobce pro hlášení závad je

Tel: +420-2-7213-1316

Fax: +420-2-7213-1144

E-mail: [service@cz.ibm.com](mailto:service@cz.ibm.com)

<https://www.ibm.com/planetwide/cz/>

## 14. Prodlení, sankce

- 14.1. Jestliže je Odběratel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Odběratele, pak platí tato ujednání:
- 14.1.1. Je-li Odběratel v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než patnáct (15) dnů, je Dodavatel oprávněn vyúčtovat a Odběratel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.
- 14.2. V případě, že Dodavatel je v prodlení s poskytnutím Plnění v termínech dle článku 4 této Smlouvy, které je delší než 15 dnů, je odběratel oprávněn vyúčtovat a dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny Plnění bez DPH, ohledně něhož je dodavatel v prodlení, a to za každý byt jen započatý den prodlení, pokud nebude dohodnuto písemně jinak.

## 15. Platnost a účinnost, odstoupení a zánik smlouvy

- 15.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a končí dnem splnění závazků obou smluvních stran této Smlouvy.
- 15.2. Smluvní strany se zavazují nepostoupit závazky nebo pohledávky z této Smlouvy třetí osobě bez písemného souhlasu druhé strany.
- 15.3. Skončit účinnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 15.4. Jednostranně lze okamžitě od Smlouvy písemně odstoupit v těchto případech:

- 15.4.1. Odběratel je v prodlení s placením dle specifikace v článku 6 této Smlouvy déle než 30 dnů
- 15.4.2. Dodavatel je ve zpoždění v plnění dle článku 4 této Smlouvy déle než 30 dnů
- 15.5. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy odstoupením.
- 15.6. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně písemně odstoupit od smlouvy, jestliže:
- 15.6.1. druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě
- 15.6.2. druhá smluvní strana je v úpadku nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně)
- 15.6.3. na majetek druhé smluvní strany byla zahájena exekuce. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.

## 16. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona. Pro případ, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo v rozporu s právními předpisy zakotvujícími ochranu práv spotřebitele, pak se takové ustanovení této Smlouvy pro právní vztah definovaný touto Smlouvou nepoužije a bude aplikován příslušný právní předpis.
- 16.2. Smluvní strany se dohodly, že nezbytnou podmínkou pro účinnost a trvání této smlouvy je uzavření a trvání Smlouvy o poskytování služeb IBM ServiceSuite pro zákazníky (prostřednictvím obchodních partnerů IBM) uzavřené mezi Odběratelem a IBM Česká republika, spol. s r.o V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4, Česká republika IČ:14890992.
- 16.3. Dodavatel prohlašuje a činí nesporným, že na sebe převzal nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 16.4. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
- 16.5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou (2) stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží po jedné (1).
- 16.6. Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy:  
Příloha č. 1 – Předmět plnění a cenová kalkulace  
Příloha č. 2 - Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite pro zákazníky č. C27711  
Příloha č. 3 - Dohoda o rámcových obchodních podmínkách

V Olomouci dne

V Olomouci dne

---

Za Dodavatele  
Jindřich Zimola  
ředitel regionálního centra,  
Zmocněnec na základě plné moci

---

Za Odběratele  
plk. gšt. MUDr. Martin Svoboda  
ředitel Vojenské nemocnice Olomouc

**Příloha č. 1 – Předmět plnění a Cenová kalkulace**

Nb r	Installation Customer Number	Billing Customer Number	Description	Machine Type	Model/ Feature	Order/Seri al	Service Level Description	Service Level Code	Qt y	Charge Start Date	Charge Stop Date
1	00173869	00001613	V7000 LFF Expansion 12 enc	2076	212	78N1WWZ	24h Committed Fix,24x7	M3B	1	2019-07-23	2020-01-22
2	00173869	00001613	V7000 LFF Expansion 12 enc	2076	212	78N1X05	24h Committed Fix,24x7	M3B	1	2019-07-23	2020-01-22
3	00173869	00001613	Storwize V7000 Model 124	2076	124	78N1XDL	24h Committed Fix,24x7	M3B	1	2019-07-23	2020-01-22
4	00173869	00001613	300 GB 2.5 inch SSD	2076	3504	78N1XDL	24h Committed Fix,24x7	M3B	2	2019-07-23	2020-01-22
5	00173869	00001613	Storwize V7000 Model 124	2076	124	78N1XG6	24h Committed Fix,24x7	M3B	1	2019-07-23	2020-01-22
6	00173869	00001613	300 GB 2.5 inch SSD	2076	3504	78N1XG6	24h Committed Fix,24x7	M3B	2	2019-07-23	2020-01-22
7	00173869	00001613	IBM System Storage SAN24B-4	2498	24E	10220TY	On-site Repair,ORT=SBD,11x5	M17	1	2019-07-23	2020-01-22
8	00173869	00001613	IBM System Storage SAN24B-4	2498	24E	10221MG	On-site Repair,ORT=SBD,11x5	M17	1	2019-07-23	2020-01-22
9	00173869	00001613	IBM System Storage SAN24B-4	2498	24E	10221VF	On-site Repair,ORT=SBD,11x5	M17	1	2019-07-23	2020-01-22
10	00173869	00001613	IBM System Storage SAN24B-4	2498	24E	10222EE	On-site Repair,ORT=SBD,11x5	M17	1	2019-07-23	2020-01-22
11	00173869	00001613	TS3200 TAPE LIB. DRIVELESS	3573	4UL	78P8242	On-site Repair,ORT=NBD,11x5	M1H	1	2019-07-23	2020-01-22
<b>Cena celkem bez DPH: 230 118,- Kč</b>											

Nbr	Installation Customer Number	Billing Customer Number	Nickname	Description #1	Description #2	Type	Model	Serial	Qty	Charge Start Date	Charge Stop Date
1	00173869	00001613	SWMA V7000B	Software Maintenance for IBM Storwize V7000 Base Software SWMA V7000B	SWMA for Storwize V7000 Base	2076	124	78N1XDL	1	2019-07-23	2020-01-22
2	00173869	00001613	SWMA V7000B	Software Maintenance for IBM Storwize V7000 Base Software SWMA V7000B	SWMA for Storwize V7000 Base	2076	212	78N1X05	1	2019-07-23	2020-01-22
3	00173869	00001613	SWMA V7000B	Software Maintenance for IBM Storwize V7000 Base Software SWMA V7000B	SWMA for Storwize V7000 Base	2076	212	78N1WWZ	1	2019-07-23	2020-01-22
4	00173869	00001613	SWMA V7000B	Software Maintenance for IBM Storwize V7000 Base Software SWMA V7000B	SWMA for Storwize V7000 Base	2076	124	78N1XG6	1	2019-07-23	2020-01-22
<b>Cena celkem bez DPH: 69 382,- Kč</b>											



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:** Vojenská nemocnice Olomouc  
Sušilovo nám. 1/5  
779 00 Olomouc - Klášterní Hradisko  
IČ: 60800691  
DIČ: CZ60800691

**Číslo zákazníka:** 00173869

**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:	C27711	Datum vyhotovení:	03/07/2019
Zahájení smluvního období:	23/07/2019	Základní doba platnosti smlouvy:	12 měsíců s cenovou ochranou
Ukončení smluvního období:	22/07/2020		
Kód zprostředkovatele:	ZU12KAT		
Reference zákazníka:	4300555939		
Platnost nabídky do:	26/08/2019		



## 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

AUTOCONT A.S.  
Hornopolská 3322/34  
702 00 Ostrava - Moravská Ostrava  
IČ: 47676795  
DIČ: CZ47676795  
CEID: zu12kat

**Číslo obchodního partnera: 00005438**

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: IBM ServiceSuite – Získáno od Obchodního partnera IBM

### 1. Vymezené pojmy

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

**Smluvní období** – období, po které tento Popis služeb (Scope of Work – SOW) zůstane v účinnosti v souladu s ustanovením v Rozpisu služeb.

**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 inventáře 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.

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

**Vybraný stroj EOD** – Vybraný stroj, pro který IBM stáhla pouze projekční a vývojovou podporu (EOD – End of Development).

**Vybraný stroj EOS** – znamená stroj uvedený v Rozpisu služeb jako předmět Prodloužení podpory HW, na který se vztahují služby prodloužení podpory hardwaru (EOS – End of Support).

**Nástroje IBM:** nástroje ve vlastnictví nebo držené na základě licence IBM, které IBM smí využívat při poskytování Služeb.

**Seznam Strojů/Služeb** – seznam obsažený v Rozpisu služeb tohoto Popisu služeb, který stanoví Vybrané stroje, které jsou předmětem Služeb v souladu s tímto Popisem služeb, a jejich příslušné Kódy úrovně služeb (SLC – Service Level Code).

**Kapacita na vyžádání (OOCod)** – dočasné využití kapacity objednané prostřednictvím procesu Kapacity na vyžádání na libovolném vybraném stroji.

**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.

**Období obnovení** – 12měsíční období následující po prodloužení smlouvy, pokud je vybrána možnost automatického obnovení.

**Rozpis služeb** – je transakční dokument, který obsahuje podrobnosti o Službách, Seznam Strojů/Služeb a odkazy na další služby.

**Úroveň služeb** – úroveň Služeb stanovené v transakci představují pouze cíle týkající se doby odezvy a nepředstavují žádnou záruku. Některé úrovně Služeb nejsou k dispozici ve všech místech po celém světě. Doba odezvy závisí na obvyklých pracovních dnech a pracovní době v dané lokalitě. Měření úrovně Služeb je sladěno tak, že začíná registrací servisního požadavku (časem, kdy Zákazník vytvoří servisní požadavek, který je ověřen IBM jako oprávněný). Výpočet doby odezvy vychází z podmínek smlouvy a vybraného pokrytí.

- **Kód úrovně služby (Service Level Code - SLC)** – definuje způsob poskytnutí Služby, hodiny pokrytí a úroveň Služby.
- **Servis IBM na místě u zákazníka (IBM On-site repair - IOR)** – Pokud stroj nelze opravit formou vzdálené podpory IBM, společnost IBM opraví nefunkční stroj na Určeném místě.

- 
- **Následující pracovní den (Next Business Day – NBD)** – závisí na obvyklých pracovních dnech a pracovní době v dané lokalitě. Cílem servisního technika IBM je dorazit na určené místo před koncem hodin pokrytí následujícího pracovního dne.
  - **Tentýž pracovní den (Same Business Day – SBD)** – závisí na obvyklých pracovních dnech a pracovní době v dané lokalitě. Cílem servisního technika IBM je dorazit na určené místo před koncem doby pokrytí téhož pracovního dne.
  - **Doba/Cíl reakce servisního technika na určeném místě (On-site Response Time/Target – ORT)** – čas nebo cílová doba od zaregistrování servisního požadavku do okamžiku příjezdu servisního technika na Určené místo.
  - **Nejzazší čas registrace (Last Call Registration – LCR)** – pro veškeré servisní požadavky se uplatní Nejzazší čas registrace a znamená poslední čas, kdy může společnost IBM registrovat servisní požadavek pro dosažení přiřazené Cílové úrovně služeb. To se nevztahuje na "nepřetržité" pokrytí (24x7).
  - Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Nejzazší čas registrace pro:
    - **SBD** (Tentýž pracovní den) je 12:00 hod.
    - **NBD** (Následující pracovní den) je 15:00 hod.

**Hlavní pracovní směna** – standardní hodiny pokrytí ("Pracovní den"), což jsou:

Základní období služby: 5 dní, 9 hodin od 8:00 do 17:00 pondělí až pátek (s výjimkou státních svátků);

**Celá pracovní směna** – 24 hodin denně, sedm dní v týdnu (včetně státních svátků).

**Servisní program** – software nebo nástroje použité pro poskytnutí služeb.

**Údržba softwaru** – vzdálená podpora a dodání aktualizací pro Vybrané programy pro IBM Systems.

**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 smluvní období nebo Závazné Počáteční smluvní období** – minimální období, během kterého musí být Vybrané stroje a Služby pokryty tímto Popisem služeb.

**Data VPD (Vital Product Data)** – je soubor konfigurací a informačních dat související s konkrétní sadou hardwaru nebo softwaru.

## 2. Rozsah služeb

Tento Popis služeb a jeho Rozpis služeb, jakékoli dokumenty, na které odkazuje, a Dohoda o rámcových obchodních podmínkách (referenční číslo Z126-6548, dále též "IBM Client Relationship Agreement" nebo "CRA") či jakákoli ekvivalentní smlouva v účinnosti mezi stranami představují úplnou smlouvu (dále též "Smlouva"). Smlouva upravuje Služby poskytované IBM a 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 Příloha k volitelným službám - 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.

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

## 3. 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.

#### **4. Hodiny pokrytí**

Hodiny pokrytí označují dobu v hodinách, během níž je poskytována příslušná služba Údržby nebo Upgradu služeb záručního servisu (záručních služeb) v souladu s vybranou úrovní služby – Service Level Code (SLC). Zákazník může zasílat požadavky na službu nepřetržitě, hlasovým voláním nebo elektronicky, nicméně společnost IBM zahájí obsluhu žádosti během příslušných dní a hodin vybraného pokrytí. Pokrytí vychází z časového pásma, kde se Vybraný stroj nachází.

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. Podrobnosti o těchto poplatcích poskytne Zákazníkovi Obchodní partner IBM.

#### **5. Automatické vložení inventáře 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 místě Zákazníka nainstalován další Stroj IBM, automaticky se doplní do Rozpisu služeb:

- a. v den následující po datu ukončení záruční doby, pro Stroj, který Zákazník získal přímo od IBM;
- b. ke dni následujícímu po datu ukončení záruční doby 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 známému IBM.

Každý doplněný Stroj získá základní úroveň Služby údržby.

Obchodní partner IBM Zákazníka doplní svůj Seznam Strojů/Služeb a bude Zákazníka informovat o platných navýšených poplatcích.

Zákazník může automatické navýšení inventáře zrušit písemným oznámením IBM prostřednictvím Obchodního partnera IBM třicet (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, které nejsou uvedeny na Seznamu Strojů/Služeb. Podrobnosti o těchto poplatcích poskytne Zákazníkovi Obchodní partner IBM.

#### **6. Licence k Servisnímu programu a elektronický přístup**

##### **6.1 Licence k Servisnímu programu**

Následující podmínky se vztahují na každý Servisní program, který IBM poskytuje se Službou a ke kterému není jinak dodávána licenční smlouva.

IBM uděluje Zákazníkovi nevýhradní licenci k užívání Servisního programu na Vybraném stroji určeném IBM za účelem pomoci s určováním problémů nebo poskytování jiné systémové podpory v souvislosti se Službami.

Zákazník nesmí:

- a. změnit strojově čitelné pokyny či data Servisního programu nebo je sloučit do jiného Programu;

- 
- b. zpětně sestavovat, zpětně kompilovat nebo jinak překládat Servisní program, pokud to není výslovně povoleno platnými právními předpisy, bez možnosti vzdání se smluvních práv;
  - c. sublicencovat, postupovat nebo převádět licenci k Servisnímu programu; nebo
  - d. distribuovat Servisní program třetí osobě.

IBM bude Servisní program poskytovat bez jakékoliv záruky.

Pokud IBM neposkytne záložní kopii, může si Zákazník vytvořit jednu kopii Servisního 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 skončení platnosti Služby, pokud Služba není obnovena;
- b. pokud Servisní program již není k poskytování Služby potřeba; nebo
- c. pokud je Vybraný stroj, který IBM určila pro Servisní 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 licence musí Zákazník zničit Servisní program, včetně všech záložních kopií, které obdržel nebo vytvořil.

## 6.2 Nástroje IBM

IBM soustavně vyvíjí a využívá nové Nástroje IBM a dovednosti pro účely poskytování podpory vzdáleného nebo místního stanovení problému a jeho řešení pro Zákazníky IBM. Některé Nástroje (např. aplikace) jsou využívány místními techniky pro pořízení obrazů (image) Vybraných strojů a přenesení těchto obrazů vzdálenému expertovi IBM na danou oblast s cílem urychlit a zlevnit opravy a komplexní problémy vyřešit během jediné návštěvy. Pokud IBM neposkytne písemnou licenci, Zákazník nemá žádné právo přístupu, uchování, kopírování nebo používání Nástrojů IBM a Zákazníkovi se neuděluje žádná licence ani práva k duševnímu vlastnictví, ani se neodvozují na základě používání Nástrojů IBM v souvislosti s poskytováním Služeb. Na Nástroje IBM se vztahují podmínky, které s nimi souvisejí. Pro Nástroje IBM není poskytována záruka. V příslušných případech po dokončení Služeb se Zákazník zavazuje, že přestane používat, odinstaluje a odstraní Nástroje IBM z Vybraných strojů a zařízení Zákazníka.

## 6.3 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:

- a. poskytne pokyny pro přístup k databázím; a
- b. poskytne uživatelská ID Administrátorovi služeb Zákazníka určenému Zákazníkem ("Administrátor služeb Zákazníka").

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. zajistí, 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. poskytne vybavení (například pracovní stanice, modemy a komunikační funkce) nezbytné k využití elektronického přístupu;
- e. je zodpovědný za neoprávněné použití uživatelských ID Zákazníka; a
- f. IBM poskytuje přístup bez jakékoliv záruky.

---

## 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 bude kontaktovat svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

Pokud doba pokrytí údržby Zákazníka (záruka nebo smlouva o údržbě) přesáhne pro stroj, identifikovaný modelem, typem a sériovým číslem, konečné datum pokrytí o více než devadesát (90) dní a Zákazník požádá o obnovení pokrytí Služby, bude naúčtován Poplatek za obnovení. Poplatek vychází z počtu dní chybějícího pokrytí údržby a maximální výše tohoto poplatku se bude rovnat poplatku za jeden (1) rok poplatků za službu údržby hardwaru. Hardware musí splnit specifikace bezpečnosti a provozuschopnosti specifikované výrobcem. IBM si vyhrazuje právo do jednoho (1) měsíce od zahájení poskytování Služby zkontrolovat Vybrané stroje.

Pokud stroj nesplní specifikace bezpečnosti a provozuschopnosti vydané výrobcem, Zákazník souhlasí, že uhradí všechny opravy, které IBM považuje za nezbytné, před tím, než IBM pro příslušný stroj potvrdí pokračující pokrytí Služby.

## 8. Ukončení nebo odhlášení

Společnost IBM si vyhrazuje právo odhlásit při skončení servisní služby Vybraný produkt, který již není podporován. Společnost IBM zašle písemné oznámení, a to 90 dní před datem účinnosti ukončení služby. Obchodní partner IBM Zákazníka vypočte Poplatky za služby, které mu vznikly až do data účinnosti konce servisních služeb, a Zákazníkovi vystaví fakturu nebo dobropis na případně splatný rozdíl.

### 8.1 Smlouva na dobu neurčitou

#### 8.1.1 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 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 výpovědi s okamžitou účinností podané 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 bude kontaktovat svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

#### 8.1.2 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, 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.

### **8.1.3 Ukončení bez udání důvodu**

Každá strana může celý Popis služeb ukončit bez udání důvodu, a to kdykoli během Závazného počátečního smluvního období, ale nejdříve za dvanáct (12) měsíců od Počátečního data smlouvy podáním písemné výpovědi Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka třicet (30) 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.

Obchodní partner IBM Zákazníka vypočte poplatky, které vzniknout do data, kdy vstoupí v účinnost ukončení bez udání důvodu, a na případný rozdíl vystaví Zákazníkovi fakturu nebo dobropis.

## **8.2 Smlouvy se závazným obdobím**

### **8.2.1 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 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 výpovědi s okamžitou účinností podané 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 bude kontaktovat svého Obchodního partnera IBM a ověřit, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

### **8.2.2 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, 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.

---

### 8.2.3 Ukončení bez udání důvodu

Každá strana může celý Popis služeb ukončit bez udání důvodu, a to kdykoli během Závazného počátečního smluvního období, ale nejdříve za dvanáct (12) měsíců od Počátečního data smlouvy podáním písemné výpovědi Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka třicet (30) 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.

### 8.2.4 Poplatky za ukončení

V případě takového ukončení 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 bude kontaktovat svého Obchodního partnera IBM a ověřit, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

## 9. Údržba Strojů IBM

IBM poskytne Službu údržby strojů IBM pro Vybrané stroje IBM uvedené v Seznamu Strojů/Služeb v Rozpisu služeb. Pozáruční servis začíná platit teprve po uplynutí záruky. Tato Služba zahrnuje:

- a. ověření oprávnění;
- b. vzdálenou asistenci Zákazníkovi při určení, zda systémové problémy souvisejí se strojem nebo s programem (určení problému);
- c. vzdálenou diagnostiku a diagnostiku v místě provozu a Službu opravy v souladu s Kódem úrovně služby (SLC) uvedeným pro Vybraný stroj v Seznamu Strojů/Služeb k udržení shody Vybraných strojů IBM s jejich oficiálně zveřejněnými specifikacemi či k návratu do tohoto stavu;
- d. je-li pro Vybrané stroje IBM Zákazníka k dispozici, instalaci Servisních programů za účelem:
  1. zjištění a analýzy trvalých chyb;
  2. korelace dočasných chyb; a
  3. identifikace a nahlášení problémů s médii.
- e. Služby specialistů na podporu z výrobních, technických a vývojových míst IBM tak, jak to IBM považuje za nezbytné;
- f. plánování a instalace technických změn nebo objednávek na změny v terénu, které jsou vyžadovány ke zlepšení provozuschopnosti, výkonu anebo bezpečnosti Vybraných strojů IBM;
- g. asistenci Zákazníkovi při zakládání a implementaci elektronických zařízení podpory, jako je Elektronický přístup IBM; a
- h. aktivaci – k použití personálem IBM – elektronických zařízení pro vzdálenou diagnostiku, použití oprav a aktualizaci Vybraných strojů IBM Zákazníka.
- i. dodatečná doba cestování/čekání vzniklá při opravě libovolného Vybraného stroje, který se nachází v místě, kde IBM obvykle nemá zaškolený personál. Pro taková místa stanovená IBM bude Zákazníkovi účtován dodatečný čas cestování/čekání dle platných hodinových servisních sazeb IBM, společně s veškerými cestovními výdaji, nicméně bez příplatků za náhradní díly.

Když Vybraný stroj s dostupnými náhradními díly a zkušenými zdroji dosáhne konce služby (End of Service - EOS) vyhlášeného IBM, Oprávněný stroj nebude nadále předmětem služeb údržby popsaných v tomto Popisu služeb jako "Údržba strojů IBM" a místo toho se přesune a automaticky se stane předmětem servisu popsaného v tomto SOW v části "Prodloužení podpory hardwaru" (Hardware Support Extension), pokud IBM neoznámí jinak.

V případě některých Vybraných strojů IBM ukončí pouze podporu projektování a vývoje (End of Development - EOD) a bude nadále poskytovat omezenou podporu pro známé vady (změna úrovně podpory) v souladu s popisem v tomto Popisu služeb v části "Změna úrovně podpory po skončení vývoje (EOD)" (Change of support level after end of development), pokud IBM neoznámí jinak.

### 9.1 Upgrade služeb záručního servisu (Warranty Service Upgrade – WSU)

Pro určité Vybrané stroje IBM si Zákazník může zvolit upgrade ze standardní záruční Služby na vyšší úroveň Služby. Během záruční doby nesmí Zákazník Upgrade služeb záručního servisu ukončit ani jej převést na jiný



---

Vybraný stroj IBM. IBM poskytuje Upgrade služeb záručního servisu 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 služeb záručního servisu.

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.

## 9.2 Změna úrovně podpory po ukončení vývoje (EOD)

Poté, co IBM oznámí konec vývoje pro specifikované Vybrané stroje EOD, dotčené stroje budou zahrnuty do nové úrovně podpory k datu účinnosti uvedenému v oznámení, pokud Zákazník nebude IBM písemně informovat o svém úmyslu ukončit podporu před datem účinnosti.

Pokud nebude v oznámení o změně úrovně podpory stanoveno jinak, IBM nadále:

- a. poskytne vzdálenou technickou podporu pro provedení určení problému (Problem Determination – PD), identifikaci zdroje problému (Problem Source Identification – PSI) a, pokud je to možné, i vzdálené řešení problému;
- b. poskytne místní technické zdroje dle potřeby pro řešení závady hardwaru (například včetně výměny jednotek typu FRU (Field Replacable Units));
- c. stanoví odpovídající řešení, které může zahrnovat opravy chyb nebo náhradní řešení pro instalaci Zákazníka;  
a
- d. poskytne pomoc s otázkami souvisejícími s kódem pouze pro opravy dříve existujících Strojových kódů (označovaných rovněž jako mikrokódy nebo firmware).

Počínaje datem účinnosti v oznámení zůstanou Vybrané stroje EOD ve stejné Úrovni služeb údržby hardwaru. Omezením je, že povinnosti IBM nebudou nadále zahrnovat:

- a. preventivní servis;
- b. podporu nově nahlášených vad nebo dříve nahlášených nebo známých vad, pro něž nebyly vytvořeny žádné aktualizace nebo opravy;
- c. řízení projektování změn;
- d. obnovení stroje po havárii více disků, obnovení logického disku (logical volume), zlepšení kvality produktu, analýzu základních příčin, replikace problému, srovnatelné problémy; nebo
- e. vývoj nových aktualizací nebo oprav strojových kódů (včetně těch, které mají řešit bezpečnost). IBM zveřejňuje své reakce na ohrožení bezpečnosti na blogu Reakce na bezpečnostní incidenty produktů zde: <https://www.ibm.com/blogs/psirt/>.

## 9.3 Prodloužení podpory hardwaru

Poté, co IBM oznámí ukončení služeb pro stanovené Vybrané stroje (Vybrané stroje EOS), IBM poskytne omezenou podporu, která bude zahrnovat vzdálenou asistenci střediska podpory IBM nebo prostřednictvím elektronického přístupu a asistenci na místě na základě žádosti Zákazníka o hardwarovou podporu pro Vybrané stroje EOS, které dosáhly konce služeb (Prodloužení podpory hardwaru).

Podmínky uvedené v této části se uplatní pouze na tuto konkrétní Službu Rozšíření hardwarové podpory a jejich platnost skončí společně s ukončením této služby. Zákazník bude dostávat Prodloužení podpory hardwaru pro Vybrané stroje EOS. Veškeré nově nabyté Vybrané stroje EOS lze přidat na žádost Zákazníka a po akceptaci ze strany společnosti IBM budou uvedeny v Rozpisu služeb, což může vést ke změně poplatků za tuto Službu. Podrobnosti o těchto poplatcích poskytne Zákazníkovi Obchodní partner IBM.

IBM nezaručuje i) nepřerušovaný či bezchybný provoz této Služby IBM nebo Vybraných strojů EOS, které tato služba pokrývá; ani ii) že IBM odstraní veškeré vady nebo zabráni narušením třetích osob nebo zabráni neoprávněnému přístupu třetích osob do Vybraného stroje EOS. Místní opravy jsou podmíněny dostupností náhradních dílů a zkušených zdrojů a nezahrnují opravy, které vyžadují podporu pro software, projektování nebo vývoj. Pokryté Vybrané stroje EOS, Smluvní období (Datum účinnosti prodloužení podpory hardwaru až do Data ukončení prodloužení podpory hardwaru), místa a vybrané možnosti jsou stanoveny v příslušném Rozpisu služeb.

Společnost IBM:

- a. poskytne vzdálenou technickou podporu pro provedení určení problému (Problem Determination – PD), identifikace zdroje problému (Problem Source Identification – PSI) a, pokud je to technicky možné, i vzdálené řešení problému;

- 
- b. poskytne místní technické zdroje dle potřeby pro řešení závady hardwaru (například včetně výměny jednotek typu FRU (Field Replacable Unit), pokud jsou tyto díly obecně komerčně dostupné;
  - c. stanoví, zda existuje odpovídající řešení, které může zahrnovat opravy chyb nebo náhradní řešení; a
  - d. poskytne pomoc s otázkami souvisejícími s kódem pouze pro opravy dříve existujících Strojových kódů (označovaných rovněž jako mikrokódy nebo firmware).

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že povinnosti IBM v rámci Prodloužení podpory hardwaru nezahrnují:

- a. preventivní servis;
- b. podporu nově nahlášených vad nebo dříve nahlášených nebo známých vad, pro něž nebyly vytvořeny žádné aktualizace nebo opravy;
- c. řízení projektování změn;
- d. obnovení stroje po havárii více disků, obnovení logického disku (logical volume), zlepšení kvality produktu, analýzu základních příčin, replikace problému, srovnatelné problémy; nebo
- e. vývoj nových aktualizací nebo oprav Strojových kódů (včetně těch, které mají řešit bezpečnost). IBM zveřejňuje své reakce na ohrožení bezpečnosti na blogu Reakce na bezpečnostní incidenty produktů zde: <https://www.ibm.com/blogs/psirt/>.

Hodiny pokrytí pro každý Vybraný stroj EOS jsou vedeny v Rozpisu služeb. Není-li stanoveno jinak, poskytuje IBM službu Rozšíření hardwarové podpory během Hlavní pracovní směny.

Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna stáhnout kterýkoliv jednotlivý Vybraný stroj EOS nebo vypovědět Službu Rozšíření hardwarové podpory zasláním písemné výpovědi druhé smluvní straně s 30denní výpovědní lhůtou s účinností ke konci kalendářního měsíce.

Kredit v poměrné výši se uplatní pro případné neposkytnuté předplacené služby.

Služba se automaticky neobnovuje.

## 10. 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 bude kontaktovat svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

## 11. 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 Zákazník 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 Zákazníka, pokud si přeje do stávajícího Určeného místa přidat Vybrané stroje nebo nastavit nová Určená místa; Obchodní partner IBM Zákazníka informuje Zákazníka 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 tohoto Popisu služeb, a to do třiceti (30) kalendářních dní od provedení změny. V důsledku těchto změn může Obchodní partner IBM Zákazníka upravit Zákazníkovy poplatky za Službu;
- e. kontaktuje společnost IBM, aby vydala servisní požadavek v případě, že se vyskytne systémová chyba pro Vybraný produkt. Servisní požadavky mohou být nahlášený prostřednictvím kontaktních údajů uvedených na následující webové adrese; <https://www.ibm.com/planetwide/cz/>
- f. použije technologie vzdálené podpory, pokud jsou k dispozici, pro přímé hlášení problému a vzdálené stanovení problému, aby se urychlila servisní reakce i řešení problému;
- g. zajistí, aby přístupové kódy, které IBM Zákazníkovi poskytne, byly použity pouze autorizovaným personálem Zákazníka;
- h. poskytne IBM informace, které IBM vyžaduje v souvislosti s poskytováním svých Služeb Zákazníkovi, a upozorní IBM a Obchodního partnera IBM Zákazníka na případné změny;

- 
- i. použije elektronickou diagnostiku a zařízení pro poskytování Služby, které IBM Zákazníkovi poskytne, pouze na podporu Vybraných strojů a Vybraných programů uvedených v Rozpisu služeb;
  - j. udělí IBM oprávnění ke vzdálenému přístupu k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka, aby IBM mohla poskytovat Služby;
  - k. 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;
  - l. 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;
  - m. ponese odpovědnost za zabezpečení svých informací a za zavedení postupů pro obnovu ztracených nebo změněných souborů, dat a programů;
  - n. uhradí veškeré poplatky za komunikaci související se Zákazníkovým přístupem ke Službám, pokud IBM neurčí jinak. Podrobnosti o těchto poplatcích poskytne Zákazníkovi Obchodní partner IBM;
  - o. pro všechny Vybrané programy, pro které požaduje Zákazník Služby, zajistí řádnou licenci;
  - p. bude pravidelně navštěvovat weby IBM, aby zjistil, zda nedošlo k doplnění, vymazání či změnám programů a strojů, které mají nárok na Služby na základě tohoto Popisu služeb;
  - q. zajistí, aby zahrnuté Systémy měly poslední úroveň kumulativní opravy (fix level);
  - r. 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;
  - s. 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;
  - t. ponese odpovědnost za instalaci mikrokódu, firmwaru a oprav, které IBM Zákazníkovi doporučila;
  - u. bude užívat informace získané v rámci této Služby výhradně na podporu požadavků na zpracování informací v rámci Podniku Zákazníka;
  - v. bere na vědomí, že pro určitá zařízení (např. zařízení fusion I/O a polovodičové paměťové prvky) platí omezení počtu 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;
  - w. 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 Služby před přístupem neoprávněných osob; a
  - x. 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.

## 12. Změna místa

Pokud je během období platnosti tohoto Popisu služeb Vybraný stroj přesunut na jiné instalační místo osobami, které nejsou pracovníky IBM (změna místa), bude mít IBM právo poté a před pokračováním v poskytování Služeb zkontrolovat udržitelnost stroje. Tato kontrola bude provedena za Poplatek za Službu. Zákazník bude kontaktovat svého Obchodního partnera IBM a ověřit, 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 bude Zákazník kontaktovat Obchodního partnera IBM Zákazníka a informuje se, zda mu budou účtovány další poplatky.

## 13. Kapacita na vyžádání (OoCoD)

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 Údržbu. Zákazník bude kontaktovat svého Obchodního partnera IBM a ověřit, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

---

Konfigurace, čas aktivace a čas deaktivace Kapacity na vyžádání (CoD) je zaznamenán na vybraném stroji a nahlášen společnosti IBM souborem Vital Product Data, který do 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.

## Příloha (Service Option Attachment): Údržba softwaru IBM (Software Maintenance - SWMA)

Tato Příloha Service Option Attachment (SOA) uvádí volitelnou službu vybranou Zákazníkem a uvedenou v Rozpisu služeb souvisejícího Popisu služeb IBM (dále též "Popis služeb"). Na tuto Přílohu se vztahují podmínky Popisu služeb a podmínky výše uvedených smluv.

### 1. Rozsah služeb

V souladu s touto Přílohou Service Option Attachment (SOA) pro službu Údržba softwaru IBM společnost IBM zajistí vzdálenou podporu a dodání aktualizací pro Vybrané programy pro IBM System p, System i, Power System Platforms, WebSphere DataPower, jakož i pro systémy datových úložišť Storage.

IBM nabízí servis pro Program v rámci jeho stanoveného časového rámce podpory upraveného v zásadách SoftwareSupport Lifecycle (<http://www-01.ibm.com/software/support/lifecycle/>) příslušného programu.

Služba nezahrnuje asistenci při:

- a. Návrhu a vývoji aplikací.
- b. Užívání Programů v případě, že je Zákazník užívá v jiném prostředí než v jejich specifikovaném provozním prostředí; nebo
- c. poruše způsobené produkty, za které IBM nenese na základě této Přílohy SOA odpovědnost.

### 2. Definice

Následující definice doplňují definice uvedené v oddílu Definice souvisejícího Popisu služeb:

**Kritický problém Zákazníka** – problém, jehož důsledkem je kritické narušení provozu Zákazníka, pro který Zákazník nemá žádné známé náhradní řešení.

**Licencovaná jednotka** – znamená jednotku, na jejímž základě byl Vybraný program licencován k Údržbě softwaru IBM. Licencované jednotky jsou například stroje, procesorová jádra (rovněž také "Procesory"), celkový počet instalací Vybraného programu (po jedné instalaci), připojené a spravované šasi ("Spravované šasi"), přístroje, zařízení/skříně pro ukládání dat nebo velikost paměti (v Terabajtech).

**Vybraný program služby Údržba softwaru** – znamená Zákazníkem licencovaný program uvedený v Tabulce, na který se vztahuje služba Údržba softwaru IBM, uvedený na Internetu na webové stránce <https://www.ibm.com/services/supline/products/SMMain.html> a nainstalovaný na Vybraném stroji.

Programy IBM i (dříve rovněž známé jako programy iSeries, i5/OS nebo OS/400) uvedené na výše zmíněné webové stránce jsou vybrány pro služby Údržby softwaru IBM pro Vybrané stroje iSeries a i5/OS, pokud je služba Údržba softwaru IBM uvedena v Rozpisu služeb. Všechny ostatní programy uvedené na výše zmíněné webové stránce musí být jmenovitě uvedeny v Rozpisu služeb a označeny jako Vybrané programy pro službu Údržba softwaru.

Seznam programů dostupný na výše zmíněné webové stránce bude Zákazníkovi ze strany IBM poskytnut na požádání. Programy ze seznamu může Zákazníkovi poskytnout také jemu přidělený marketingový zástupce IBM.

### 3. Technické požadavky

Na Údržbu softwaru IBM se vztahují následující podmínky:

- a. Služba Údržba softwaru IBM pro programy licencované na základě AIX podléhá požadavku, aby byla uzavřena platná smlouva o poskytování služby Údržba softwaru IBM pro AIX a aby tato smlouva byla v platnosti po celou dobu trvání příslušné smlouvy.
- b. Služba Údržba softwaru IBM pro programy na základě licence IBM i (dříve rovněž známé jako programy i5/OS a OS/400) podléhá požadavku, aby byla uzavřena smlouva o poskytování služeb Údržba softwaru IBM pro iSeries a i5/OS a aby tato smlouva byla v platnosti po celou dobu trvání příslušné smlouvy.

- 
- c. Všechny Licencované jednotky musí být pokryty službou Údržba softwaru IBM pro Vybraný Program.

Pro všechny programy licencované na základě systému Linux důrazně doporučujeme ekvivalentní službu podpory IBM Linux.

#### 4. Povinnosti IBM

Vybrané programy služby Údržba softwaru uvedené v Rozpisu služeb, pro které má Zákazník platnou licenci, bude IBM během Smluvního období poskytovat následující:

- a. Zpřístupňuje Zákazníkovi nejnovější komerčně dostupnou verzi, vydání nebo aktualizaci všech Vybraných programů služby Údržba softwaru. U Vybraných programů v souladu s touto přílohou SOA může Zákazník získat upgrady na jakékoliv novější komerčně dostupné verze, vydání nebo aktualizace. Právo Zákazníka na upgrade na novou verzi, vydání nebo aktualizaci v souladu s touto přílohou SOA lze uplatnit pouze během období Údržby softwaru a jeho platnost skončí na konci Období, pokud nebude služba Údržba softwaru obnovena.
- b. Vzdálenou asistenci v reakci na žádosti Zákazníka týkající se následujícího:
  - 1. krátké, základní otázky ohledně instalace, užívání a konfigurace
  - 2. dotazy ohledně publikací o Programu
  - 3. dotazy ohledně problémů souvisejících s kódem
- c. přezkoumání diagnostických informací, aby mohla být poskytnuta asistence při odhalování příčiny problému (například asistence při interpretaci dokumentace problémů, např. výsledků sledování a výpisů z paměti v případě problémů s instalací a kódem); a
- d. v případě známých závad, informace o dostupných servisních opravách a opravách programu (PTF), na jejichž provedení má Zákazník nárok na základě podmínek své licence od IBM.
- e. Poskytuje vzdálenou asistenci prostřednictvím telefonu a, je-li k dispozici, elektronického přístupu, a to pouze pracovníkům technické podpory informačních systémů ("IS") Zákazníka během Hlavní pracovní směny.
- f. Vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby telefonicky reagovala na servisní požadavky od Zákazníka během dvou (2) hodin v rámci Hlavní pracovní směny. První reakce IBM může mít za následek vyřešení požadavku Zákazníka nebo může být základem pro určení, jaké další akce mohou být nezbytné za účelem technického vyřešení požadavku Zákazníka.
- g. Mimo Hlavní pracovní směnu zareaguje na servisní požadavky, které Zákazník označí za Kritické problémy Zákazníka, a vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby takto zareagoval do dvou (2) hodin.

#### 5. Další povinnosti Zákazníka

Zákazník:

- a. Bude pravidelně kontrolovat aktuální seznam Vybraných programů na webové stránce uvedené v oddílu "Definice" této přílohy SOA, prostřednictvím něhož určí, zda byly přidány anebo smazány verze/vydání programu; a
- b. poskytne IBM jméno Primární kontaktní osoby pro technické záležitosti pro řešení technických potíží týkajících se Zákazníka, které je možné zasílat obecné technické informace o Vybraných strojích a Programech. Primární kontaktní osoba pro technické záležitosti a všichni volající musí mít dostatečné technické znalosti o Vybraných strojích a Vybraných programech služby Údržba softwaru Zákazníka, aby byla zajištěna efektivní komunikace se střediskem podpory IBM.

#### 6. Poplatky

Případné poplatky za službu Údržba softwaru IBM jsou uvedeny v Rozpisu služeb.

Jednorázový poplatek – Poplatek po skončení licence ("ALC", nazývané rovněž "After License Fee - ALF" nebo "Maintenance after License - MAL") se uplatní/účtuje:

- a. Pokud dojde k obnově služby Údržba softwaru po dočasném přerušení poskytování služby (soustavné pokračování údržby softwaru po uplynutí posledního období poskytování podpory není poskytováno); nebo
- b. pokud Zákazník zakoupí službu Údržba softwaru pro novou licenci v rámci koupě použitého stroje, pokud Zákazník zakoupí službu Údržba softwaru do 30 dní od chvíle, kdy Zákazník zakoupí licenci.



---

## 7. Ukončení a stažení

IBM může tuto službu Údržba softwaru ukončit nebo stáhnout, nebo stáhnout Program uvedený na webových stránkách IBM označených v oddílu "Definice" na základě písemné výpovědi zaslané Zákazníkovi s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců. Jestliže si Zákazník službu Údržba softwaru IBM poskytovanou pro stahovaný Program předplatil, poskytne mu IBM dobropis/kredit [K2] v poměrné výši.

IBM si vyhrazuje právo pravidelně měnit Programy uvedené na webových stránkách IBM označené v oddíle "Definice" a taková přidání nebo odebrání příslušným způsobem pozmění Vybrané programy a Vybrané stroje pro službu Údržba softwaru Zákazníka. To povede k odpovídajícím změnám inventáře programů Zákazníka vybraných ke službě Údržba softwaru.

## 8. Začleněné podmínky

Vybrané programy, na které se uplatní tato příloha SOA, jsou poskytovány na základě licence v souladu s Mezinárodní licenční smlouvou k programům ("IPLA"), pokud IBM neuvede jinak. Kopie smlouvy IPLA se poskytuje s každým Programem uvedeným v adresáři Vybraných programů nebo v knihovně označené jako "Licence" poskytované formou brožury nebo na CD. Části smlouvy IPLA označené "Data a databáze nabyvatele licence", "Omezení odpovědnosti", "Ověření souladu", "Všeobecné informace" a "Zeměpisný rozsah a rozhodné právo" včetně jakýchkoliv souvisejících Podmínek specifických pro zemi (Country Unique Terms), které se vztahují na tyto části, jsou rovněž součástí Smlouvy.

Platí následující změny:

- a. Pokud verze smlouvy IPLA poskytnutá s Vybraným programem IBM není ve verzi 13 nebo vyšší (číslo verze je uvedeno posledními dvěma číslicemi formátu čísla – například verze "13" ve formátu Z125-3301-13), uplatní se verze 13. Zákazník může získat kopii verze 13 od společnosti IBM nebo jejích prodejců a na Internetu na adrese <http://www.ibm.com/software/sla>; a
- b. změny pojmů:
  1. Pojmy "Program" a "Licence k programu" jsou nahrazeny pojmem "služba Údržba softwaru".
  2. Pojem "Nabyvatel licence" se nahrazuje pojmem "Zákazník".
  3. Věta "zákony země, v níž Zákazník nabytí licenci k programu" v odstavci Rozhodné právo se nahrazuje slovním spojením "zákony země, v níž dojde k nabytí služby Údržba softwaru".
  4. Prohlášení "Veškerá práva, povinnosti a závazky IBM jsou podřízeny soudům země, v níž Zákazník nabytí licenci k programu" v odstavci Soudní pravomoc se nahrazuje prohlášením "Veškerá práva, povinnosti a závazky každé ze stran platí pouze v zemi, v níž dojde k nabytí služby Údržba softwaru, nebo, v případě, že IBM souhlasí, zemi, v níž se služba Údržba softwaru používá".

Pojmy psané s velkými počátečními písmeny používané v této příloze SOA, ale nikoliv v ní vymezené, mají význam, který je pro ně stanoven ve smlouvě IPLA.

Seznam strojů

Číslo zákaznickovy instalace: 00173869		
Servisní úroveň	KSU	Popis
Servisní úroveň po uplynutí záruky	M17	Standardní servis na místě u zákazníka, doba odezvy na místě u zákazníka ve stejný pracovní den provozní hodiny servisu pondělí až pátek od 07:00-18:00, výjma svátků, nahlášení závady nejpozději do 12:00

Typ	Model/prvek	Seriové číslo/ Popis	Ks	Datum uplynutí záruky	Datum zahájení služby	Datum ukončení služby
2498		10220TY				
	24E	IBM System Storage SAN24B-4	1		23/07/2019	22/01/2020
2498		10221MG				
	24E	IBM System Storage SAN24B-4	1		23/07/2019	22/01/2020
2498		10221VF				
	24E	IBM System Storage SAN24B-4	1		23/07/2019	22/01/2020
2498		10222EE				
	24E	IBM System Storage SAN24B-4	1		23/07/2019	22/01/2020

Seznam strojů

Číslo zákaznickovy instalace: 00173869		
Servisní úroveň	KSU	Popis
Servisní úroveň po uplynutí záruky	M1H	Standardní servis na místě u zákazníka, doba odezvy na místě u zákazníka následující pracovní den provozní hodiny servisu pondělí až pátek od 07:00-18:00, výjma svátků, nahlášení závady nejpozději do 15:00

Typ	Model/prvek	Seriové číslo/ Popis	Ks	Datum uplynutí záruky	Datum zahájení služby	Datum ukončení služby
3573		78P8242				
	4UL	TS3200 TAPE LIB. DRIVELESS	1		23/07/2019	22/01/2020

Seznam strojů

Číslo zákaznickovy instalace: 00173869		
Servisní úroveň	KSU	Popis
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/prvek	Seriové číslo/ Popis	Ks	Datum uplynutí záruky	Datum zahájení služby	Datum ukončení služby
2076		78N1WWZ				
	212	V7000 LFF Expansion 12 enc	1		23/07/2019	22/01/2020
2076		78N1X05				
	212	V7000 LFF Expansion 12 enc	1		23/07/2019	22/01/2020

Typ	Model/ prvek	Seriové číslo/ Popis	Ks	Datum uplynutí záruky	Datum zahájení služby	Datum ukončení služby
2076		78N1XDL				
	124	Storwize V7000 Model 124	1		23/07/2019	22/01/2020
	3504	300 GB 2.5 inch SSD	2		23/07/2019	22/01/2020
2076		78N1XG6				
	124	Storwize V7000 Model 124	1		23/07/2019	22/01/2020
	3504	300 GB 2.5 inch SSD	2		23/07/2019	22/01/2020

**Software Maintenance for IBM Storwize V7000 Base Software SWMA V7000B**

Číslo zákaznickovy instalace: 00173869	
Service period	

Popis	Informace o HW		Datum zahájení služby	Datum ukončení služby
	Typ / model stroje	Sériové číslo		
SWMA for Storwize V7000 Base	2076 124	78N1XDL	23/07/2019	22/01/2020
SWMA for Storwize V7000 Base	2076 212	78N1X05	23/07/2019	22/01/2020
SWMA for Storwize V7000 Base	2076 212	78N1WWZ	23/07/2019	22/01/2020
SWMA for Storwize V7000 Base	2076 124	78N1XG6	23/07/2019	22/01/2020

---

Reference zákazníka

Přehled instalačních míst zákazníka

Číslo zákaznickovy instalace	Místo instalace
00173869	VOJENSKA NEMOCNICE OLOMOUC SUSILOVO NAM. 5 772 00 OLOMOUC

Tato Dohoda o rámcových obchodních podmínkách (Client Relationship Agreement/CRA – dále „Dohoda“) a příslušné Přílohy a Transakční dokumenty tvoří úplné znění smlouvy ohledně transakcí podléhajících režimu této Dohody (dále jen "Smlouva"), na jejímž základě může Zákazník objednat Programy, služby Cloud Services a jiné Služby, Stroje a Zařízení (souhrnně „Produkty IBM“) i produkty a služby třetích osob (dále jen „Non-IBM produkty“). Přílohy obvykle obsahují další podmínky, které se vztahují na podobné typy nabídek. Transakční dokumenty, jako jsou např. popisy služeb, objednávkové dokumenty, smlouvy o dílo nebo doplňky, obsahují konkrétní podrobnosti týkající se objednávky Produktu, přičemž podrobnosti k objednávce mohou být uvedeny ve více než jednom Transakčním dokumentu. V případě rozporu má Příloha přednost před touto Dohodou a Transakční dokument má přednost jak před Dohodou, tak před kteroukoliv z Příloh.

## 1. Programy

- a. Program je počítačový program nesoucí značku IBM i související materiály dostupné na základě licence po uhrazení poplatků. Podrobnosti o Programu jsou uvedeny v Příloze s názvem Licenční informace (License Information – LI). Programy nezahrnují Strojový kód ani Projektové materiály. Programy jsou chráněny autorskými právy a jsou licencovány (nikoli prodávány). Poté, co IBM akceptuje objednávku Programu, je Zákazníkovi udělena nevýhradní licence: a) k užívání Programu pouze v rozsahu podle jeho oprávnění a v souladu s dokumentem Licenční informace; b) k vytváření a instalaci kopií za účelem podpory takového oprávněného užívání; a c) k vytvoření záložní kopie. Programy mohou být užívány Zákazníkem, jeho oprávněnými zaměstnanci a smluvními partnery pouze v rámci Podniku Zákazníka a nikoli k poskytování služeb v oblasti hostingu a timesharingu jakékoli třetí straně. Zákazník nesmí žádný Program dále licencovat, ani licenci postoupit či převést. Další práva lze získat za dodatečné poplatky nebo na základě jiných podmínek. Zákazníkovi nejsou udělena neomezená práva k užívání Programu a Zákazník nezaplatil za veškerou ekonomickou hodnotu Programu. Některé Programy mohou obsahovat kód třetí strany licencovaný na základě samostatných smluv uvedených v dokumentu Licenční informace.
- b. Podmínkou licence udělené k Programu je, že Zákazník:
  - (1) zajistí reprodukci upozornění na autorská práva a ostatní chráněné značky;
  - (2) zajistí, aby každý, kdo používá Program, tak činil pouze v rámci oprávněného užívání Zákazníka a splňoval podmínky licence;
  - (3) nebude provádět zpětné sestavení, kompilaci, překlad nebo dekonstrukci Programu; a
  - (4) nebude používat žádný z prvků Programu nebo související licenční materiál odděleně od Programu.
- c. Metrika platná pro Programovou licenci je uvedena v Příloze nebo Transakčním dokumentu. Všechny licence na server nebo založené na měření kapacity musejí být poskytnuty pro plnou kapacitu serveru, na kterém je Program nainstalován, vyjma případů, kdy IBM poskytne využití dílčí kapacity a Zákazník splní příslušné požadavky na dílčí kapacitu a podmínky uvedené v Přílohách a Transakčních dokumentech.

## 2. Služby – Cloud Services

- a. Služba Cloud Services je nabídka služby nesoucí značku IBM dodaná společností IBM a zpřístupněná prostřednictvím sítě. Každá služba Cloud Services je popsána v Příloze nebo Transakčním dokumentu. Služby Cloud Services jsou navrženy k tomu, aby byly dostupné nepřetržitě s výjimkou údržby. O plánované údržbě bude Zákazník informován. Případné závazky týkající se technické podpory a úrovně služby jsou uvedeny v Příloze nebo Transakčním dokumentu.
- b. Poté, co IBM akceptuje objednávku Zákazníka, poskytne mu oprávnění uvedená v Transakčním dokumentu. Smluvní období, včetně případného období obnovení, služby Cloud Services je popsáno v Příloze nebo Transakčním dokumentu.
- c. IBM poskytne zařízení, personál, vybavení, software a další prostředky nezbytné k poskytování služeb Cloud Services a obecně dostupné uživatelské příručky a dokumentaci na podporu Zákazníkova užívání služby Cloud Services. Zákazník poskytne hardware, software a připojení pro přístup ke službě Cloud Services a její užívání, včetně požadovaných adres URL a souvisejících certifikátů Zákazníka. V Příloze nebo v Transakčním dokumentu mohou být uvedeny další požadavky Zákazníka.
- d. Zákazník smí ke službě Cloud Services přistupovat pouze v rozsahu oprávnění, která si zakoupil. Zákazník je odpovědný za užívání služeb Cloud Services uživatelem, který ke službě Cloud Services přistupuje pomocí Zákazníkova účtu. Služba Cloud Services nesmí být v žádné jurisdikci užívána pro nezákonný, obscénní, urážlivý či podvodný Obsah nebo činnost, jako je schvalování nebo způsobení újmy, narušení nebo porušování integrity nebo zabezpečení sítě či systému, obcházení filtrů, odesílání nevyžádaných, urážlivých či klamavých zpráv, virů nebo škodlivého kódu nebo porušování práv třetí osoby. V případě stížnosti nebo upozornění na porušení těchto pravidel může být užívání až do doby vyřešení záležitosti pozastaveno nebo může být v případě, že záležitost nebyla vyřešena rychle, ukončeno. Zákazník nesmí i) dále prodávat přímý přístup ke službě Cloud Services třetím osobám mimo Podnik Zákazníka ani ii) spojovat službu Cloud Services s přidanou hodnotou Zákazníka pro vytvoření komerčně dostupného značkového řešení Zákazníka, za něž Zákazník účtuje poplatky.

### 2.1 Ochrana obsahu a údajů pro služby Cloud Services

- a. Obsah zahrnuje veškerá data, software a informace, které Zákazník nebo jeho oprávnění uživatelé poskytují, ve vztahu k nimž udělují souhlas s přístupem nebo je vkládají do služby Cloud Services. Používání služby Cloud Services nebude mít vliv na stávající vlastnictví nebo licenční práva Zákazníka k takovému Obsahu. Společnost IBM a její dodavatelé a dílčí zpracovatelé mohou k Obsahu přistupovat a využívat jej výhradně pro účely poskytování a správy služby Cloud Services, není-li v TD stanoveno jinak.

- b. Na žádost jedné ze stran uzavřou IBM, Zákazník nebo jejich přidružené společnosti další smlouvy, které jsou vyžadovány ze zákona v předepsané formě. za účelem ochrany osobních nebo regulovaných osobních údajů zahrnutých v Obsahu. Strany souhlasí (a takový souhlas zajistí také od svých příslušných přidružených společností), že na takové dodatečné smlouvy se budou vztahovat podmínky Smlouvy.
- c. Společnost IBM vrátí nebo odstraní Obsah z výpočetních zdrojů IBM po uplynutí doby nebo zrušení služby Cloud Services, případně dříve na žádost Zákazníka. IBM může účtovat určité činnosti vykonávané na žádost Zákazníka (jako například doručení Obsahu ve specifickém formátu). Společnost IBM nearchivuje Obsah, nicméně určitá část Obsahu může zůstat v zálohových souborech služby Cloud Services až do skončení platnosti takových souborů v souladu s postupy uchovávání záloh společnosti IBM.
- d. Každá služba Cloud Services je navržena pro ochranu Obsahu dle popisu ve Smlouvě. Pro obecně dostupné nabídky služeb Cloud Services nebo dle popisu v příslušném Transakčním dokumentu platí Zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí společnosti IBM pro služby Cloud Services IBM (DSP), které jsou uvedeny na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>. Společnost IBM bude považovat veškerý Obsah za důvěrný a tento Obsah nesdělí nikomu kromě zaměstnanců, dodavatelů a dílčích zpracovatelů IBM, a to pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování služby Cloud Services, pokud není v TD stanoveno jinak. Specifické funkce zabezpečení a funkce služby Cloud Services mohou být upraveny v Příloze a Transakčních dokumentech. Zákazník je povinen zhodnotit vhodnost jednotlivých služeb Cloud Services pro zamýšlené použití a Obsah Zákazníka. Používáním služby Cloud Services Zákazník potvrzuje, že služba splňuje jeho požadavky a pokyny ke zpracování.
- e. Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit DSP dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny DSP bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny DSP nebudou podstatným způsobem snižovat zabezpečení služby Cloud Services.

## 2.2 Změny služeb Cloud Services

- a. IBM je oprávněna upravit službu Cloud Services, aniž by tím došlo k omezení její funkčnosti nebo funkcí zabezpečení.
- b. Není-li v Transakčním dokumentu uvedeno jinak, je IBM oprávněna poskytování služby Cloud Services ukončit na základě oznámení poskytnutého 12 měsíců předem. IBM bude pokračovat v poskytování služby Cloud Services po zbývající část platného smluvního období Zákazníka nebo společně se Zákazníkem provede migraci na jinou nabídku IBM.

## 2.3 Pozastavení a ukončení služeb Cloud Services

- a. IBM je oprávněna pozastavit, zrušit nebo omezit používání služby Cloud Services Zákazníkem, pokud zjistí, že došlo k závažnému porušení povinností Zákazníka, porušení zabezpečení nebo porušení právních předpisů. Pokud lze příčinu pozastavení přiměřeně odstranit, IBM Zákazníkovi oznámí kroky, které musí Zákazník provést k opětovné aktivaci služby Cloud Services. Pokud Zákazník tyto kroky v přiměřené lhůtě neprovede, je IBM oprávněna poskytování služby Cloud Services ukončit.
- b. Zákazník je oprávněn službu Cloud Services vypovědět s jednoměsíční výpovědní dobou: (i) na základě písemného doporučení orgánu státní správy nebo regulačního orgánu po změně platných právních předpisů nebo služeb Cloud Services; (ii) v případě, že změny výpočetního prostředí společností IBM používaného pro poskytování služby Cloud Services způsobí, že Zákazník nesplňuje platné právní předpisy; nebo (iii) pokud společnost IBM informuje Zákazníka o změnách, které mají podstatný negativní dopad na používání služby Cloud Services Zákazníkem, s tím, že společnost IBM bude mít lhůtu 90 dní, aby se Zákazníkem spolupracovala na minimalizaci takových dopadů. V případě takové výpovědi společnost IBM vrátí poměrnou část již uhrazených částek za příslušnou službu Cloud Services za dobu po datu výpovědi. V případě, že dojde k výpovědi Smlouvy z jiného důvodu, je Zákazník povinen společností IBM uhradit k datu výpovědi celkovou částku splatnou podle Smlouvy. V případě výpovědi poskytne společnost IBM Zákazníkovi pomoc při přesunu Obsahu Zákazníka na alternativní technologii za dodatečný poplatek a dle samostatně sjednaných podmínek.

## 3. Služby - ostatní služby

- a. IBM poskytuje služby poradenství, instalace, přizpůsobení, konfigurace, údržby a další služby uvedené v Příloze nebo Transakčním dokumentu. Zákazník bude majitelem autorských práv k dílům, která IBM vyvine pro Zákazníka v rámci Popisu služeb (Statement of Work – SOW). Tato díla (Projektové materiály) nezahrnují autorská díla, která byla poskytnuta Zákazníkovi, ale která nebyla vytvořena v rámci SOW, ani úpravy či vylepšení těchto děl v rámci SOW (Existující díla). Některá Existující díla podléhají samostatné licenční smlouvě (Existující licencovaná díla). Příkladem Existujícího licencovaného díla je Program, který se řídí podmínkami Programu. IBM uděluje Zákazníkovi neodvolatelnou (dle platebních závazků Zákazníka), nevýhradní, celosvětově platnou licenci na užívání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění a přípravu děl odvozených od Existujících děl, která nejsou Existujícími licencovanými díly. IBM si ponechá neodvolatelnou, nevýhradní, celosvětově platnou, vyplacenou licenci na užívání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění, poskytování podlicencí, distribuci a přípravu děl odvozených od Projektových materiálů.
- b. Každá ze stran smí Službu ukončit, pokud závažné porušení týkající se Služby není v přiměřené lhůtě odstraněno. IBM oznámí ukončení poskytování Služby minimálně 90 dní předem. Zákazník uhradí poplatky za Služby poskytnuté do data účinnosti ukončení. Pokud Zákazník Službu ukončí bez udání důvodu nebo IBM Službu ukončí z důvodu porušení ze strany Zákazníka, splní Zákazník všechny minimální závazky a uhradí poplatky za ukončení nebo změnu uvedené v SOW či Transakčním dokumentu a další dodatečné náklady, které IBM přiměřeně vzniknou v důsledku předčasného ukončení, například náklady související se subdodavatelskými smlouvami nebo přemístěním. IBM provede přiměřené kroky ke snížení těchto dalších nákladů.

#### 4. Stroje a zařízení

- a. Stroj je zařízením nesoucí značku IBM včetně funkcí, upgradů a příslušenství. Zařízení je kombinace Programu a Stroje určená pro určitou funkci. Není-li stanoveno jinak, vztahují se podmínky, které se vztahují na Program, také na Programovou komponentu Zařízení, a podmínky, které se vztahují na Stroj, na Strojovou komponentu Zařízení. Zákazník nesmí Programovou komponentu Zařízení používat nebo ji přenášet nezávisle na Zařízení.
- b. Poté, co IBM akceptuje objednávku Zákazníka, převede na Zákazníka nebo na jeho pronajímatele vlastnictví ke Strojům a strojům třetí strany po úhradě veškerých splatných částek; výjimkou jsou Spojené státy, kde vlastnictví přechází k okamžiku odeslání. IBM nese nebezpečí škody na věci do dodání přepravci za účelem odeslání. IBM hradí pojištění v zastoupení Zákazníka až do dodání do místa Zákazníka. Zákazník je povinen každou škodu nahlásit písemně IBM do 10 pracovních dní od dodání a je povinen postupovat v souladu s reklamačním postupem. Dodatečné poplatky se mohou uplatnit na instalaci společnosti IBM probíhající později než šest měsíců po expedici. U Strojů instalovaných Zákazníkem musí Zákazník postupovat podle pokynů poskytnutých k instalaci.
- c. Stroje a díly, které byly odstraněny nebo vyměněny v rámci upgradu, záručního servisu nebo údržby, jsou vlastnictvím IBM a Zákazník je povinen je IBM ihned vrátit. Na náhradní díl přechází záruční nebo servisní status, který platil pro nahrazený díl. Stroj může zahrnovat díly, které nejsou nové, a v některých případech již Stroje mohly být dříve nainstalovány. Bez ohledu na tuto skutečnost platí záruční podmínky IBM. Zákazník je povinen bezodkladně nainstalovat povinné technické změny nebo umožnit, aby je nainstalovala IBM. Zákazník smí Stroje zakoupit pouze k použití v rámci Podniku Zákazníka v Západní Evropě, a nikoli za účelem dalšího prodeje, pronájmu nebo převodu mimo Západní Evropu. Pro účely tohoto odstavce označuje **Západní Evropa** členské státy Evropské unie a Andoru, Island, Lichtenštejnsko, Monako, Norsko, San Marino, Švýcarsko a Vatikán. Financování formou zpětného leasingu je povoleno.

#### 4.1 Strojový kód a integrovaná kapacita

- a. Stroje mohou zahrnovat Strojový kód (Machine Code – MC) a Integrovanou kapacitu (Built in Capacity – BIC). Strojový kód představuje počítačové instrukce, opravy, náhrady a související materiály (jako jsou například data a hesla, která jsou poskytována nebo generována Strojovým kódem, jsou na něm závislá nebo jsou s ním používána), které umožňují činnost procesorů, úložiště nebo jiných funkcí. Strojový kód je chráněn autorskými právy a je licencován (nikoli prodáván). IBM pouze poskytuje kopie, opravy nebo náhrady Strojového kódu pro Stroje, na které se vztahuje záruka nebo údržba IBM, nebo na základě samostatné písemné smlouvy, se kterou mohou být spojeny další poplatky. Zákazník se zavazuje, že všechny kopie, opravy nebo náhrady Strojového kódu budou získány výhradně v souladu s autorizací IBM. Zákazníkovi je udělena nevýhradní licenci k používání Strojového kódu pouze (i) na Stroji, pro který jej IBM poskytla, a (ii) pro přístup a používání Integrované kapacity pouze v rozsahu uhrazeném Zákazníkem, aktivovaném IBM a v souladu s Přílohou s názvem Tabulka oprávněného použití pro Stroje IBM (Authorized Use Table – AUT), která je dostupná u IBM a na adrese [http://www.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/machine\\_code/aut.html](http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/machine_code/aut.html). Integrovaná kapacita je výpočetní prostředek (např. procesory, úložiště a ostatní funkce), který IBM poskytuje pro Stroj. Použití Integrované kapacity může být omezeno smluvně, technologicky nebo jinak. Zákazník souhlasí, že IBM implementuje technologická a jiná opatření, která omezují, monitorují a zaznamenávají používání Integrované kapacity nebo Strojového kódu, a s instalací změn poskytnutých IBM. Zákazník nesmí měnit, zpětně sestavovat, kompilovat, překládat nebo provádět zpětnou analýzu Strojového kódu ani jakkoli jinak obcházet nebo narušovat smluvní, technologické či jiné prostředky IBM, které omezují, monitorují či zaznamenávají používání Integrované kapacity nebo Strojového kódu. Dokud je licence Zákazníka ke Strojovému kódu v platnosti, je Zákazník oprávněn převést vlastnictví celého Strojového kódu společně se všemi právy a povinnostmi Zákazníka jen společně s příslušným převodem Stroje a tištěné kopie této licence ke Strojovému kódu pouze v případě, že nabyvatel souhlasí s podmínkami této licence ke Strojovému kódu. Platnost licence Zákazníka ke Strojovému kódu končí bezprostředně po provedení převodu. Tato Smlouva se týká Strojového kódu a Integrované kapacity na Strojích získaných od jiné strany. Používání Integrované kapacity nad rámec oprávnění od IBM bude mít za následek další poplatky.

#### 5. Záruka a pozáruční podpora

- a. IBM zaručuje, že Programy používané v určeném operačním prostředí odpovídají svým oficiálně publikovaným specifikacím. Záruční doba Programu (nikoli Programové komponenty Zařízení) je jeden rok nebo počáteční licenční období, pokud se jedná o období kratší než jeden rok, není-li v Příloze nebo Transakčním dokumentu uvedena jiná záruční doba. Během záruční lhůty Programu IBM poskytuje služby Software Subscription and Support (S&S), v rámci kterých má Zákazník nárok na informace o opravě chyb, omezeních, alternativních řešeních a nových verzích, které IBM obecně zpřístupňuje. Pokud se Zákazník nerozhodne užívat služby Registrace a podpory ukončit, jsou tyto služby každý rok obnovovány za aktuálně platné poplatky, a to až do ukončení poskytování těchto služeb pro danou verzi či vydání. Rozhodne-li se Zákazník, že bude nadále využívat služby Registrace a podpory pro Program v rámci určeného střediska Zákazníka, je povinen udržovat platnou Registraci a podporu pro veškerá užívání a instalace Programu v rámci takového střediska.
- b. IBM zaručuje, že služby Cloud Services a ostatní Služby poskytuje s vynaložením komerčně přiměřeného úsilí a dovedností v souladu s příslušnou Přílohou nebo Transakčním dokumentem a že Projektové materiály budou v době doručení odpovídat Příloze nebo Transakčnímu dokumentu. Záruka na Službu končí s ukončením poskytování Služby.
- c. IBM zaručuje, že Stroje používané v určeném operačním prostředí odpovídají svým oficiálně publikovaným specifikacím. Záruční doba Stroje nebo Zařízení je uvedena v Příloze nebo Transakčním dokumentu. Během této záruční doby IBM Stroj zdarma opraví nebo vymění podle popisu v Příloze. Záruka se nevztahuje na Stroje, u nichž Zákazník společnosti IBM neumožnil instalaci v souladu s požadavky TD. Zákazník si může zakoupit upgradu záruční služby a pozáruční podporu, jsou-li k dispozici. V případě Zařízení zahrnuje pozáruční podpora údržbu a služby Registrace a podpory. Záruka na Stroje pořízené v Západní Evropě se vztahuje na všechny státy Západní Evropy za předpokladu, že Stroje byly v těchto zemích oznámeny a



zpřístupněny. Pro účely tohoto odstavce označuje **Západní Evropa** členské státy Evropské unie a Andoru, Island, Lichtenštejnsko, Monako, Norsko, San Marino, Švýcarsko a Vatikán.

- d. Pokud Stroj nebo Program nefunguje během záruční doby, jak bylo zaručeno, a IBM nemůže Stroj či Program opravit nebo nahradit za jiný, který bude funkčně přinejmenším ekvivalentní, je Zákazník oprávněn Stroj nebo Program vrátit IBM a bude mu vrácena peněžní částka, kterou Zákazník uhradil (v případě opakovaných poplatků maximálně částka ve výši poplatků za 12 měsíců), a licence nebo právo Zákazníka na užívání Stroje či Programu končí.
- e. **IBM nezaručuje nepřerušovaný či bezchybný provoz Produktu IBM, ani nezaručuje, že opraví veškeré závady Produktu IBM nebo že zabrání narušení Produktu IBM třetími stranami či neoprávněnému přístupu třetích stran k Produktu IBM. Tyto záruky jsou výhradními zárukami poskytovanými IBM a nahrazují veškeré jiné záruky, včetně konkludentních záruk nebo podmínek uspokojivé kvality, prodejnosti, neporušení práv třetích osob a vhodnosti pro určitý účel. Záruky IBM se nevztahují na případy zneužití, modifikace, poškození, které nezpůsobila IBM, nedodržení pokynů od IBM nebo na jiné případy uvedené v Příloze nebo v Transakčním dokumentu. Non-IBM produkty jsou na základě této Smlouvy prodávány "jak jsou", bez záruk jakéhokoli druhu nebo odpovědnosti za vady. Strany tímto vylučují odpovědnost IBM za vady nad rámec dohodnutých záruk.**

Třetí strany mohou Zákazníkovi poskytnout své vlastní záruky.

## 6. Poplatky, daně, platba a ověření

- a. Zákazník souhlasí s tím, že uhradí všechny příslušné poplatky stanovené za Produkt IBM nebo Non-IBM produkty, poplatky za užívání nad rámec oprávnění a rovněž poplatky z prodlení. Poplatky jsou uváděny bez jakýchkoliv celních či jiných poplatků, daní a podobných odvodů vyměřovaných jakýmkoliv orgánem v souvislosti s nákupem Zákazníka v souladu se Smlouvou a budou fakturovány navíc vedle takových poplatků. Částky jsou splatné do 30 dnů od data faktury na účet uvedený IBM. Předplatné služby je nutné využít během příslušného období. IBM neposkytuje náhrady ani nevrací peníze za jakékoli předplacené, jednorázové poplatky ani za jiné již splatné nebo uhrazené poplatky.
- b. Zákazník souhlasí s tím, že: i) srážkovou daň uhradí přímo příslušnému orgánu veřejné moci v případech, kdy to vyžadují právní předpisy; ii) dodá IBM potvrzení o zaplacení této daně; iii) zaplatí IBM pouze čistý výnos po zdanění; a iv) bude v plném rozsahu spolupracovat s IBM při hledání možností, pokud jde o osvobození od těchto daní nebo o jejich snížení a bez zbytečného prodlení vyplní a podá veškeré relevantní dokumenty.
- c. IBM smí změnit opakující se poplatky, sazby za práci a minimální závazky na základě oznámení poskytnutého tři měsíce předem, s výjimkou poplatků za služby Cloud Services, které může společnost IBM změnit na základě oznámení zaslánoho třicet dní předem nebo dle ustanovení TD. Změna je účinná k datu faktury nebo k prvnímu dni zúčtovacího období nebo k datu účinnosti, které IBM uvede v oznámení, pokud Zákazník do té doby nevyužije svého práva a nevypoví Smlouvu nebo Transakční dokument. IBM je oprávněna změnit jednorázové poplatky bez oznámení. Pokud Zákazník se změnou nesouhlasí, je oprávněn Smlouvu vypovědět. Změna jednorázového poplatku se však na objednávku nevztahuje, i) pokud IBM obdrží objednávku před datem oznámení navýšení a ii) pokud je do tří měsíců od přijetí objednávky IBM produkt zaslán nebo zpřístupněn Zákazníkovi.
- d. Zákazník i) povede a na vyžádání poskytne záznamy, výstupy ze systémových nástrojů a přístup do svých prostor v rozsahu čely kontroly dodržování podmínek Smlouvy ze strany Zákazníka, včetně licencí Strojového kódu a Programových licencí a metrik, jako například užívání dílčí kapacity, a ii) neprodleně objedná veškerá požadovaná oprávnění a uhradí dodatečné poplatky IBM v aktuální výši (včetně užívání nad rámec povolení nebo oprávnění, která Zákazník získal, a včetně souvisejících služeb Registrace a podpory nebo údržby) a jiné závazky stanovené na základě výsledků této kontroly. Zákazník i) povede a na vyžádání poskytne záznamy, výstupy ze systémových nástrojů a přístup do svých prostor v rozsahu čely kontroly dodržování podmínek Smlouvy ze strany Zákazníka, včetně licencí Strojového kódu a Programových licencí a metrik, jako například užívání dílčí kapacity, a ii) neprodleně objedná veškerá požadovaná oprávnění a uhradí dodatečné poplatky IBM v aktuální výši (včetně užívání nad rámec povolení nebo oprávnění, která Zákazník získal, a včetně souvisejících služeb Registrace a podpory nebo údržby) a jiné závazky stanovené na základě výsledků této kontroly. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu platnosti jakéhokoli Transakčního dokumentu a ještě dva roky poté.

## 7. Odpovědnost a náhrada škody

- a. Celková odpovědnost IBM v případě jakýchkoli nároků vzniklých v souvislosti s plněním podle Smlouvy nepřesáhne výši částky odpovídající skutečné přímé újmě vzniklé Zákazníkovi, a to až do výše částek uhrazených za produkt nebo službu, které jsou předmětem uvedeného nároku, bez ohledu na podstatu takového nároku (v případě opakovaných plateb se za limit považuje částka odpovídající poplatkům za období 12 měsíců). IBM nenesou odpovědnost za zvláštní, nahodilé, exemplární, nepřímé újmy nebo následné ekonomické újmy ani za ušlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí, hodnoty, výnosů, dobrého jména nebo předpokládaných úspor. Tato omezení platí společně pro IBM, její spřízněné společnosti, smluvní partnery, dílčí zpracovatele a dodavatele.
- b. Výše uvedená omezení se nevztahuje na následující částky: i) platby hrazené třetími stranami, které jsou uvedeny v následujícím odstavci; a ii) náhradu újmy, jejíž výše nemůže být podle příslušných právních předpisů omezena.
- c. V případě, že třetí strana uplatní nárok vůči Zákazníkovi z důvodu, že Produkt IBM zakoupený na základě Smlouvy porušuje práva k patentu nebo autorská práva, bude IBM hájit Zákazníka proti takovému nároku a uhradí částky pravomocně uložené Zákazníkovi soudem či zahrnuté v dohodě o vyrovnání schválené IBM, a to za předpokladu, že Zákazník bezodkladně (i) o takovém nároku IBM písemně informuje, (ii) poskytne informace vyžádané IBM a (iii) umožní IBM vést obhajobu a související jednání o vyrovnání a poskytne IBM přiměřenou součinnost, včetně snahy o zmírnění následků (výše odškodnění).

- d. IBM nenesie žádnou odpovědnost za nároky založené na Non-IBM produktech, na položkách, které IBM nedodává, nebo za nároky vzniklé v souvislosti s porušením zákona či práv třetí osoby způsobeným Obsahem nebo materiály, návrhy a specifikacemi Zákazníka nebo Zákazníkovým užíváním neaktuálních verzí či vydání Produktu IBM, pokud by se uplatnění nároku v souvislosti s tímto porušením dalo předejít použitím aktuální verze nebo vydání.

## 8. Ukončení Dohody

- a. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna ukončit tuto Dohodu: i) bez udání důvodu na základě oznámení druhé straně poskytnutého minimálně jeden měsíc od vypršení platnosti nebo ukončení jejich závazků podle Smlouvy; nebo ii) ihned na základě důvodu, pokud druhá strana podstatným způsobem porušuje tuto Smlouvu, a za předpokladu, že smluvní strana nedodržující podmínky byla na tuto skutečnost upozorněna a byla jí poskytnuta přiměřená doba k nápravě této skutečnosti. Podmínky této Smlouvy, jež svou povahou přesahují dobu její platnosti, jsou účinné až do okamžiku jejich splnění, a platí i pro případné právní nástupce a postupníky smluvních stran. Ukončením této Dohody nedojde k ukončení Transakčních dokumentů a ustanovení této Dohody i Příloh, která se týkají těchto Transakčních dokumentů, zůstávají v platnosti, dokud Transakční dokumenty nebudou splněny nebo jinak ukončeny v souladu s jejich podmínkami. IBM je oprávněna ukončit licenci Zákazníka k používání Programu nebo Strojového kódu, pokud Zákazník nesplní podmínky této Smlouvy. Jakmile jedna ze stran ukončí licenci, Zákazník ihned zničí všechny kopie Programu nebo Strojového kódu. Za podstatné porušení je považováno neuhrazení poplatku.

## 9. Rozhodné právo a geografický rozsah

- a. Každá ze smluvních stran je povinna dodržovat: i) právní předpisy a nařízení vztahující se na její podnikání a Obsah; a ii) právní předpisy a nařízení týkající se dovozu, vývozu a hospodářských sankcí včetně kontrolního režimu obchodu s vojenským materiálem v jakémkoliv právním řádu, včetně nařízení o mezinárodním obchodu se zbraněmi, a zákony Spojených států amerických, které zakazují nebo omezují vývoz, zpětný vývoz nebo převod produktů, technologií, služeb a dat, přímý či nepřímý, do některých zemí, pro některá koncová využití nebo některým koncovým uživatelům. Zákazník nese odpovědnost za užívání Produktů IBM i Non-IBM produktů.
- b. Obě smluvní strany souhlasí s tím, že se na tuto Smlouvu vztahují právní předpisy státu, v němž je transakce realizována (nebo – v případě služeb Cloud Services – právní předpisy státu, kde má Zákazník obchodní adresu), a to bez ohledu na normy určující rozhodné právo. Práva a povinnosti každé ze smluvních stran jsou platné pouze ve státě, v němž je transakce realizována, nebo - pokud IBM souhlasí - ve státě, kde je produkt užíván v produkčním prostředí, vyjma licencí, které platí v tom rozsahu, v jakém byly uděleny. Společnost IBM nebude vystupovat jako vývozce nebo dovozce Zákazníka pro: i) jakýkoliv Obsah; nebo ii) použití jakékoliv části služby Cloud Services ze země mimo zemi obchodní adresy Zákazníka. Bude-li kterékoli z ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, zbývající ustanovení zůstávají plně platná a účinná. Zákonná práva spotřebitelů, která nemohou být smluvně omezena nebo vyloučena, nejsou Smlouvou dotčena. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží na transakce podle této Smlouvy neuplatní.

## 10. Obecné

- a. Smluvní strany nebudou zpřístupňovat důvěrné informace bez podepsání samostatné smlouvy o ochraně důvěrných informací. V případě, že v souvislosti se Smlouvou dochází k výměně důvěrných informací, bude příslušná smlouva o ochraně důvěrných informací začleněna do Smlouvy a vztahují se na ni podmínky této Dohody. Tento odstavec se nevztahuje na Obsah poskytnutý při používání služby Cloud Services.
- b. Objednáním, registrací, používáním nebo uhrazením produktu, nabídky nebo služby Zákazník vyjadřuje souhlas s Přílohou nebo Transakčním dokumentem. Vzhledem k tomu, že tato Smlouva CRA se může vztahovat na mnoho budoucích objednávek, IBM smí změnit tuto Smlouvu CRA na základě písemného oznámení poskytnutého Zákazníkovi alespoň tři měsíce předem. Změny nemají zpětnou účinnost; uplatní se k datu nabytí účinnosti a pouze pro nové objednávky, průběžné služby, jejichž platnost nekončí, a obnovení. Pro transakce s definovaným obnovitelným smluvním obdobím může Zákazník požádat, aby IBM odložila datum účinnosti změny na konec aktuálního smluvního období. Zákazník vyjadřuje svůj souhlas se změnami tím, že po datu, kdy změny nabydou účinnosti, zašle nové objednávky či bude pokračovat v používání služby Cloud Services nebo po doručení oznámení o změně povolí prodloužení transakcí. Mimo ustanovení výše musí být všechny změny Smlouvy provedeny písemně a přijaty oběma stranami.
- c. IBM je nezávislý smluvní partner, nevystupuje jako zástupce Zákazníka, není partnerem v rámci společného podniku (joint venture) se Zákazníkem, ani jeho partnerem či zmocněncem. Nezavazuje se k plnění jakýchkoli závazků Zákazníka vyplývajících ze zákona ani nepřebírá žádnou odpovědnost za obchodní činnost nebo operace Zákazníka. Každá smluvní strana nese odpovědnost za určení přiřazení svých pracovníků a všech smluvních partnerů i dílčích zpracovatelů, jejich řízení, kontrolu a odměňování.
- d. IBM používá obsáhlou sadu zásad jednání v obchodním styku a souvisejících pokynů, které se věnují případům střetu zájmů, zneužití postavení na trhu, uplácení, korupce a podvodů. IBM a její pracovníci tyto zásady dodržují a použití obdobných zásad vyžadují i od smluvních dodavatelů a dílčích zpracovatelů.
- e. Obchodní partneři IBM, kteří používají nebo zpřístupňují Produkty, jsou nezávislí na IBM a jednostranně si určují své ceny a podmínky. IBM neodpovídá za jejich úkony, opomenutí, prohlášení nebo nabídky.
- f. Pojem "Obsah" tak, jak se používá v tomto odstavci, zahrnuje rovněž veškeré informace nebo data, které Zákazník zpřístupní přímo nebo k nim udělí přístup v souvislosti s poskytováním dalších Služeb, údržby nebo podpory Programu ze strany společnosti IBM. Zákazník nese odpovědnost za získání všech nezbytných práv a povolení, aby umožnil společnosti IBM a jejím dodavatelům i dílčím zpracovatelům využívání, poskytování, ukládání a zpracování Obsahu ve službě Cloud Services, u jiných Služeb, údržby nebo podpory Programu, a uděluje jim odpovídající práva a povolení. To zahrnuje povinnost Zákazníka

poskytnout nezbytné informace, sdělit potřebné údaje a získat případné souhlasy dříve, než poskytne údaje o fyzických osobách, včetně osobních a dalších regulovaných údajů v rámci takového Obsahu. Zákazník nese odpovědnost za odpovídající zálohování Obsahu. Pokud by se na jakýkoliv Obsah vztahovalo vládní nařízení nebo by vyžadoval bezpečnostní opatření nad rámec opatření stanovených společností IBM v nabídce, Zákazník nebude Obsah vkládat, neposkytne ho ani nepřipustí přístup k němu, pokud to není výslovně povoleno v souladu s podmínkami příslušného Transakčního dokumentu nebo pokud společnost IBM nejprve neposkytne písemný souhlas se zavedením dodatečných bezpečnostních a dalších opatření. Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> (DPA) a příslušné Přílohy DPA se pro tuto Smlouvu uplatňují a doplňují ji, pokud se na osobní data v Obsahu uplatňuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR), a to v rozsahu, v jakém se na ně vztahuje.

- g. IBM a její přidružené společnosti i jejich smluvní dodavatelé a dílčí zpracovatelé mohou kdekoli, kde vykonávají svou podnikatelskou činnost, uchovávat a jinak zpracovávat obchodní kontaktní informace (Business Contact Information – BCI) Zákazníka, jeho pracovníků a oprávněných uživatelů, např. jméno, firemní telefonní číslo, adresu, e-mail a ID uživatele, pro účely obchodního vztahu s nimi. Tam, kde je pro takové zpracování zapotřebí oznámení nebo souhlas dotčených osob, bude o tom Zákazník informovat a tento souhlas získá. Při podpoře dodávek produktů a služeb může IBM využívat pracovníky a prostředky v lokalitách po celém světě a dodavatele, kteří jsou třetími stranami.
- h. Data účtu jsou informace, kromě Obsahu a BCI, které Zákazník poskytuje IBM, aby Zákazník mohl uskutečnit akvizici nebo využívat Produkty IBM či Non-IBM produkty, nebo které IBM shromažďuje pomocí sledovacích technologií, např. souborů cookie a webových majáků, v souvislosti se zakoupením nebo používáním Produktů IBM nebo Non-IBM produktů Zákazníkem. IBM a její přidružené společnosti, její smluvní partneři a dílčí zpracovatelé mohou používat Data účtu, např. za účelem podpory funkcí produktu, správy použití, personalizace prostředí a poskytování další podpory nebo zdokonalení užívání Produktů IBM nebo Produktů jiných subjektů, než je IBM. Pro další podrobnosti viz Online prohlášení IBM o ochraně soukromí (IBM Online Privacy Statement) na adrese <https://www.ibm.com/privacy/details/cz/cs/>.
- i. Licence udělené k Programům a ke Strojovému kódu v souladu s touto smlouvou jsou poskytovány newyorskou obchodní společností International Business Machines Corporation ("IBM Corporation"). Společnost IBM vystupuje jako distributor a dodává Programy i Strojový kód v souladu s touto Smlouvou a nese odpovědnost za vymáhání podmínek licence i plnění všech povinností ohledně takových Programů a Strojového kódu, přičemž ve prospěch Zákazníka tímto nevznikají žádná práva ani žalobní důvody vůči společnosti IBM Corporation. Zákazník se vzdává veškerých nároků a žalobních důvodů vůči společnosti IBM Corporation a souhlasí, že se bude vůči IBM uplatňovat jen práva a prostředky nápravy v souvislosti s Programy a Strojovým kódem.
- j. Žádná ze smluvních stran nesmí zcela ani zčásti postoupit Smlouvu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Postoupení práv IBM na obdržení plateb nebo postoupení ze strany IBM ve spojení s prodejem části podniku IBM, který zahrnuje produkt nebo službu, není omezeno.
- k. Tato Dohoda se vztahuje na IBM a Zákazníka (podepsané níže) a jejich příslušné společnosti v rámci Podniku, které mají z Dohody prospěch. Níže podepsané strany budou koordinovat činnosti společností Podniku v rámci této Dohody. Mezi společnostmi Podniku patří: (i) společnosti působící ve stejné zemi, které ovládá Zákazník nebo IBM (na základě vlastnictví více než 50 % akcií/podílů s hlasovacím právem); a (ii) jakýkoli jiný subjekt, který ovládá Zákazníka nebo IBM, je jimi ovládán nebo je ovládán společně s nimi a podepsal dohodu o účasti.
- l. Veškerá sdělení na základě Smlouvy musí mít písemnou formu a musí být zaslána na adresu místa podnikání uvedenou ve Smlouvě, ledaže by smluvní strana písemně určila jinou adresu. Smluvní strany souhlasí s používáním elektronických prostředků a faxových přenosů pro účely komunikace, jakoby se jednalo o podepsané písemné dokumenty. Jakákoli reprodukce Smlouvy provedená spolehlivým prostředkem se považuje za originál. Smlouva nahrazuje jakékoli obchodní jednání, rozhovory nebo prohlášení ve vztahu mezi smluvními stranami.
- m. Tato Smlouva ani žádná transakce uskutečněná na základě Smlouvy neuděluje žádná práva ani nezakládá žádné nároky ve prospěch třetích osob. Uzavřením Smlouvy si smluvní strany sjednávají promlčecí lhůtu v trvání dvou let pro práva vyplývající ze Smlouvy. Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za nesplnění případných nepeněžitých závazků, pokud k takovému nesplnění došlo nezávisle na její vůli. Každá ze smluvních stran poskytne druhé straně přiměřenou možnost nápravy předtím, než vůči druhé straně vznese nároky související s neplněním jejích povinností ze Smlouvy. Pokud je vyžadováno některou smluvní stranou schválení, akceptace, souhlas nebo podobný úkon, nebude poskytnutí takového úkonu bezdůvodně zdržováno nebo odmítnuto. Ve smyslu s § 1801 zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů ("Občanský zákoník"), se neuplatní ustanovení § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku pro vztahy založené touto Smlouvou. Zákazník tímto přijímá riziko změny okolností dle § 1765 Občanského zákoníku.
- n. K podpoře poskytování služby Cloud Services může společnost IBM využít personál a prostředky na místech po celém světě, včetně smluvních partnerů a dílčích zpracovatelů. Společnost IBM je oprávněna předávat Obsah, včetně osobně identifikovatelných informací, přes hranice států. Seznam zemí, ve kterých může být zpracováván Obsah pro službu Cloud Services, je uveden na adrese <http://www.ibm.com/cloud/datacenters> nebo v Příloze či Transakčním dokumentu. Společnost IBM nese odpovědnost za splnění povinností v souladu se Smlouvou, i pokud společnost IBM využívá nezávislé dodavatele nebo dílčí zpracovatele, není-li v Transakčním dokumentu stanoveno jinak. Společnost IBM bude od dílčích zpracovatelů, kteří budou mít přístup k Obsahu, vyžadovat zachování technických a organizačních opatření zabezpečení, které společnosti IBM umožní splnit její povinnosti ve vztahu ke službě Cloud Services. Aktuální seznam dílčích zpracovatelů a jejich rolí bude poskytnut na požádání.

- o. Pokud Zákazník zahrnuje osobní údaje do Obsahu nebo k tomu opravňuje jiné osoby, Zákazník prohlašuje, že je buď správcem údajů, nebo že byl před podpisem Smlouvy nebo rozšířením využití služby Cloud Services na dalšího správce údajů vyškolen příslušnými správci údajů nebo získal souhlas od příslušných správců údajů s uzavřením této Smlouvy. Zákazník jmenuje společnost IBM zpracovatelem dat pro zpracování takových osobních údajů. Zákazník nebude Produkt IBM používat v souvislosti s osobními údaji v takovém rozsahu, ve kterém by došlo k porušení příslušných právních předpisů o ochraně osobních údajů.

IBM bude se Zákazníkem přiměřeně spolupracovat při jeho plnění právních požadavků, včetně zpřístupnění osobních údajů Zákazníkovi. Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí osobní údaje Zákazníka přenášet přes hranice, včetně mimo EHP: Pokud je služba Cloud Services zahrnuta v certifikaci Privacy Shield společnosti IBM uvedené na adrese [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html) a Zákazník se rozhodne pro hostování služby Cloud Services v datovém středisku umístěném ve Spojených státech amerických, může Zákazník vycházet z této certifikace pro předávání osobních údajů mimo EHP. Volitelně mohou strany nebo jejich příslušné přidružené společnosti uzavřít samostatné standardní a nezměněné smlouvy obsahující Modelová ustanovení EU z titulu svého příslušného postavení, a to v souladu s Rozhodnutím ES 2010/87/EU (v platném znění) a odebranými volitelnými klauzulemi. Pokud IBM změní způsob, jakým zpracovává nebo zabezpečuje osobní údaje v rámci služby Cloud Services, a tato změna způsobí, že Zákazník nedodrží právní předpisy na ochranu osobních údajů, které se na něj vztahují, smí Zákazník ukončit dotčenou službu Cloud Services na základě písemné výpovědi poskytnuté IBM do 30 dní od okamžiku, kdy IBM změnu Zákazníkovi oznámila.

Zákazník tímto výslovně přijímá podmínky této smlouvy, které zahrnují následující důležitá obchodní ustanovení: (i) omezení a zřeknutí se odpovědnosti za vady (článek Záruky a pozáruční podpora), (ii) omezení práva Zákazníka na náhradu újmy (článek Odpovědnost a náhrada škody), (iii) závaznost vývozních a dovozních právních předpisů (článek Rozhodné právo a geografický rozsah), (iv) zkrácení promlčecí lhůty (článek Obecné), (v) vyloučení platnosti ustanovení adhezních smluv (článek Obecné) a (vi) přijetí rizika změny okolností (článek Obecné).

Za:	Za:
Název společnosti Zákazníka:	Název společnosti IBM: <b>IBM Česká republika, spol. s r.o.</b>
Podpis oprávněné osoby	Podpis oprávněné osoby
Funkce:	Funkce:
Jméno (napište nebo vytiskněte):	Jméno (napište nebo vytiskněte):
Datum:	Datum:
Číslo Zákazníka:	Číslo smlouvy:
Podnikové číslo:	
Adresa Zákazníka:	Adresa IBM: <b>V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4 – Chodov, Česká republika</b>