

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 SBIV! ServiceSuite pro zákazníky (prostřednictvím obchodních partnerů IBM)

---

**MEZI:** Centrum dopravního výzkumu, v. v. i.  
Líšenská 2657/33a 636 00  
Brno - Líšeň IČ: 44994575 DIČ:  
CZ44994575  
Číslo zákazníka: 00173959

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

### 1. Informace o smlouvě

Číslo smlouvy:	C28935	Datum vyhotovení:	17/10/2019
Zahájení smluvního období:	29/11/2019	Základní doba platnosti smlouvy:	12 měsíců s cenovou ochranou
Ukončení smluvního období:	28/11/2020		
Kód zprostředkovatele:	10AIM7JX		
Reference zákazníka:	4300428115		
Platnost nabídky do:	15/01/2020		

## Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite pro zákazníky (pokračování)

### 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/my-support/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.:

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

### 3. Obchodní Partner

C SYSTEM CZ

Otakara Ševčíka 840/10

636 00 Brno-Židenice

IČ: 27675645

DIČ: CZ27675645

CEID: 10aim7jx

Číslo obchodního partnera: 00007880

<b>Za zákazníka</b>  <b>Podpis oprávněného zástupce</b>	<b>Za IBM Česká republika, spol. s r.o. Podpis oprávněného zástupce</b>
<b>Jméno (hůlk.písmem/strojem)</b>	<b>Jméno (hůlk.písmem/strojem)</b> <b>Petr Havlík</b>
<b>Titul</b>	<b>Titul</b> <b>jednatel</b>
<b>Datum, Místo</b>  <i>6.11.2019 Brno</i>	<b>Datum, Místo</b>  <b>- 4 .12. 2019</b>

## 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 technikami 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 ověřit, 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 Smlouvy se závazným obdobím

#### 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 ověřit, 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 devadesát (90) 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 devadesát (90) kalendářních dní předem, která bude obsahovat rozhodnutí o ukončení Popisu služeb bez udání důvodu k datu nabytí účinnosti takového ukončení. Pokud je příčinou ukončení jedna z událostí popsanych 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.

#### 8.1.4 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 ověří, 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 popsanych v tomto Popisu služeb jako "Údržba strojů IBM" a místo toho se přesune a automaticky se stane předmětem servisu popsaneho 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 (Problém Determination - PD), identifikaci zdroje problému (Problém 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 Úrovní 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, analýza 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 zabrání narušením třetích osob nebo zabrání 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 (Problém Determination - PD), identifikace zdroje problému (Problém 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 ověřit, 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 problémů;
- 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 Zákazníkově 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 udržovatelnost 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 (OOCO D)**

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 Agentu 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 nedodržení Garantované úrovně služby údržby. Pokud si Zákazník zakoupil Garantovanou úroveň služby údržby od Obchodního partnera IBM, tato Příloha SOA neposkytuje Zákazníkovi žádné oprávnění ke vznesení nároků vůči Obchodnímu partnerovi Zákazníka za nedodržené Garantované úrovně služby údržby.

#### 6. Změny

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

Seznam strojů

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

Typ	Model/ prvek	Sériové číslo/ Popis	Ks	Datum uplynutí záruky	Datum zahájení služby	Datum ukončení služby
2072	24 E	7816029 V3700 SFF Expansion	11		29/11/2019	
2072	24 C	7818539 V3700 SFF Duál Control	11		29/11/2019	
3573	2UL	78X4030 TS3100 TAPE LIB. DRIVELESS	11		29/11/2019	

Reference zákazníka

Přehled instalačních míst zákazníka

Číslo zákaznickovy instalace	Místo instalace
00173959	CENTRUM DOPRAVNÍHO VÝZKUMU LISENSKA 33A 636 00 BRNO - ZIDENICE