

## Smlouva o zajištění technické podpory k produktům využitých v informačním systému NEN

### Smluvní strany:

**Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj**

Staroměstské náměstí 6

110 15 Praha 1

IČO: 660 02 222

bankovní spojení: ČNB Praha 1, Na Příkopě 28

číslo bankovního účtu: 629001/0710

jehož jménem jedná: Ing. Stanislav Bogdanov, ředitel Odboru národních a EU informačních systémů

(dále jen „Uživatel“)

a

**společensví VUMS LEGEND:**

**1. TECHNISERV, spol. s r.o.**

se sídlem: Praha 4, Baarova 231/36, PSČ 140 00

Korespondenční adresa: Moskevská 86, 101 00 Praha 10

IČO: 442 64 020

DIČ: CZ44264020

Bankovní spojení: [REDAKCE]

Číslo bankovního účtu: [REDAKCE]

Jehož jménem jedná: Ing. Karel Kovář, jednatel, prokurista Mgr. Martin Kovář

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp.zn. C 5239

a

**2. VUMS LEGEND, spol. s r.o.**

se sídlem Na Zátorce 350/5, Praha 6, PSČ 160 00

IČO: 618 55 057

DIČ: CZ61855057

Bankovní spojení: [REDAKCE]

Číslo bankovního účtu: [REDAKCE]

Jehož jménem jedná: Ing. Vlastislav Hryzbyl, jednatel

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka číslo C31481

**Jménem společensví jedná Ing. Vlastislav Hryzbyl**

(dále jen „Poskytovatel“)

se dnešního dne dohody, že podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), uzavírají Smlouvu o zajištění technické podpory k produktům využitých v informačním systému NEN (dále jen „Smlouva“) a v návaznosti na zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

## Zkratky a jejich definice

Zkratka	Pojem	Vysvětlení
IM	Incident management	Řešení incidentů chybného chování příslušného produktu.
OH	Operating Hours	Doba, po kterou bude daná služba poskytována.
FT	Fix Time	Doba, do které musí být zadáný požadavek/incident vyřešen od doby nahlášení.
RT	Response Time	Doba, ve které dojde k potvrzení přijetí požadavku a zahájení řešení od doby nahlášení. Potvrzení přijetí je považováno za zahájení řešení.
WAT	WorkAround Time	Doba, ve které dojde k provizornímu řešení požadavku/incidentu (zprovoznění postižené služby) od doby nahlášení.
NBD	NextBusinessDay	Následující pracovní den ode dne nahlášení.
RLM	Release management	Uvolňování nových verzí příslušného SW produktu.
HF	Hotfix	Poskytnutí opravného balíčku dle release managementu daného Výrobce.
SP	ServicePack	Poskytnutí servisního balíčku dle release managementu daného Výrobce.
SU	SoftwareUpdates	Nárok na nové verze dle release managementu daného Výrobce.
RQM	Request management	Řešení uživatelských dotazů a požadavků na změnu.
ChS	Change Services	Úprava technologií dle požadavků zákazníka v rozsahu sjednané kapacity.
CoS	Consultation Services	Vyřízení uživatelských dotazů související s provozem příslušného SW produktu od doby nahlášení.
Onsite	Onsite	Plnění poskytované v prostorách zadavatele.
MD	ManDay	Jednotka kapacity odpovídající 8 hodinám jednoho pracovníka v jedné roli.
N/A	Not Available	Pro danou položku nelze definovat konkrétní hodnotu. Aktivita proběhne „bez zbytečného odkladu“.
SN	Serial Number	Sériové číslo produktu výrobce.
PN	Product Number	Produktové číslo výrobce.
SLA	Service-level agreement	Požadavky vyjadřující minimální požadovanou úroveň kvality poskytovaných služeb.

### Článek I. Úvodní ustanovení

- Uživatel prohlašuje, že:
  - je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
  - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- Poskytovatel prohlašuje, že:
  - je právnickou osobou řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky, případně podnikající fyzickou osobou,
  - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a

- c) ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Uživatel o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.
3. Tato smlouva je součástí Zadávací dokumentace Uživatele, kterou Uživatel zveřejnil v rámci dynamického nákupního systému Zajištění dodávek a služeb ICT komodit pro kritickou informační infrastrukturu MMR, ev. č. N006/20/V00013707, a to pro veřejnou zakázku „Technická podpora k ICT produktům využitých v IS NEN na období 2020-2021“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Tato smlouva se uzavírá na základě Nabídky Poskytovatele, jež byla vybrána jako ekonomicky nejvýhodnější a byla učiněna na základě písemné výzvy Objednatel k podání nabídek v rámci předmětného dynamického nákupního systému.“
4. V případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel **Veřejné zakázky** vyjádřený v zadávací dokumentaci k **Veřejné zakázce**.

## **Článek II. Účel Smlouvy**

1. Účelem této Smlouvy je zajištění technické podpory k produktům využívaných v informačním systému „Národního elektronického nástroje (NEN)“, který je určen pro elektronické zadávání veřejných zakázek a který je spravován Uživatelem.
2. Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Uživateli splnění zadání veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle zadávacích podmínek **Veřejné zakázky** (dále jen „**Zadávací dokumentace**“).

## **Článek III. Předmět smlouvy**

1. Poskytovatel se zavazuje na vlastní náklady a nebezpečí Uživateli poskytovat komplexní služby k zajišťování technické podpory softwarových produktů a ostatních technologií (včetně hardwarových) využívaných v informačním systému NEN a jejich úprav, a to v rozsahu, kvalitě a s obsahem definovaným dále touto Smlouvou (dále jen „**Plnění**“).
2. Plnění je rozděleno do jednotlivých následujících služeb:
- a) Incident management,
  - b) Release management,
  - c) Request management
    - i. Change Services a
    - ii. Consultation Services.

Podrobná specifikace Plnění a další parametry jsou obsaženy v Příloze č. 1 Smlouvy.

3. Součástí Plnění dle Smlouvy je rovněž poskytnutí veškerých nezbytných uživatelských práv (licencí) dle podmínek dále v této Smlouvě obsažených.
4. Plnění definované v odst. 2 tohoto článku Smlouvy se bude vztahovat také na výstupy, jež vzniknou na základě Plnění dle odst. 2 tohoto článku Smlouvy bez nároku na jakoukoliv další odměnu dle Smlouvy.

5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění v souladu s platnými právními předpisy a postupy předepsanými výrobcem technologie, v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují Plnění Smlouvy a veškerým podmínkám uvedeným v Zadávací dokumentaci a dále se Poskytovatel zavazuje poskytovat Plnění v souladu se svou nabídkou na Veřejnou zakázku.
6. Uživatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně poskytované Plnění v souladu se všemi podmínkami Smlouvy sjednanou cenu dle Smlouvy.
7. Uživatel se zavazuje poskytovat ke splnění smluvních závazků Poskytovatele účelnou součinnost potřebnou pro plnění této Smlouvy, a to:
  - a) zajištění možnosti komunikace Poskytovatele s Provozovatelem NEN (společnost O2 IT Services s.r.o. a Tesco SW a.s.) dle čl. VII odst. 2 písm. b.) této Smlouvy,
  - b) zpřístupnění provozního prostředí pro Poskytovatele při uplatnění požadavků iniciovaných Uživatelem v souladu s čl. III, odst. 2, písm. i) této Smlouvy, tj. služby Change services.
8. Uživatel si vyhrazuje právo výše uvedenou součinnost delegovat na Provozovatele systému NEN, a to částečně i v plném rozsahu. Pokud Provozovatel systému NEN odmítne součinnost poskytnout, je povinen předmětnou součinnost poskytnout Uživatel.

#### **Článek IV. Doba a místo plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Plnění v souladu s čl. III odst. 2 a odst. 3 této Smlouvy po dobu 1 roku od nabytí účinnosti této Smlouvy.
2. Plnění sjednané v čl. III odst. 2 písmen a), i), ii) této Smlouvy se zavazuje Poskytovatel zahájit pouze na základě požadavků Uživatele nebo jím pověřené osoby uskutečněných postupem dle článku VII Smlouvy. V případě, že bude požadavek na Plnění od Uživatele předán Poskytovateli ve lhůtě účinnosti této Smlouvy a poskytnutí Plnění případně na dobu po účinnosti této Smlouvy, je Poskytovatel povinen poskytnout Plnění v souladu s parametry poskytovaného Plnění dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.
3. Místem plnění smlouvy jsou:
  - datová centra, ve kterých je umístěna infrastruktura NEN:
    - HC Nagano - K Červenému dvoru 25/3156, Praha 3 - Strašnice
    - HC Chodov - V lomech 2339/1, Praha 4 - Chodov
  - sídlo zadavatele: Staroměstské náměstí 6, Praha 1.
4. Nevylučuje-li to povaha Plnění, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Plnění dle Smlouvy také vzdáleným přístupem.

#### **Článek V. Smluvní cena a platební podmínky**

1. Cena za předmět plnění dle čl. III. byla dohodou smluvních stran stanovena ve výši 44 506 173,00 Kč bez DPH, daň z přidané hodnoty ve výši 21 % činí 9 346 296,33 Kč, celková cena činí tedy **53 852 469,33 Kč včetně DPH** (slovy: padesátřímilionsmsetpadesátdvatisícečtyřistašedesátdevět korun a 33 haléřů českých).

2. Tato cena je sjednána jako konečná, nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s Plněním.
3. Podrobná specifikace ceny je uvedena v Příloze č. 2.
4. O poskytovaném plnění bude Uživateli předkládána Zpráva o poskytovaném plnění. Struktura Zprávy o poskytovaném plnění je uvedena v Příloze č. 6 této Smlouvy. Zpráva o poskytovaném plnění bude Uživateli předkládána vždy do 10 kalendářních dní po ukončení sledovaného období. Sledovaným obdobím je vždy 1 měsíc.
5. Úhrada bude ze strany Uživatele provedena po akceptaci Zprávy za poskytované plnění, jež je předkládána každý měsíc. Za každý měsíc bude uhrazena částka odpovídající 1/12 hodnoty této Smlouvy.
6. Úhrada bude provedena v české měně na základě příslušného daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem.
7. Lhůta splatnosti každého daňového dokladu je 30 dní ode dne jeho doručení Uživateli. Úhrada daňového dokladu bude provedena bankovním převodem. Daňový doklad musí být Uživateli doručen nejpozději do 15. 12. daného roku, aby mohl být proplacen v tomtéž kalendářním roce. V případě pozdějšího doručení jeho splatnost počíná 1. ledna následujícího roku.
8. Daňové doklady budou vystaveny v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů; musí obsahovat náležitosti stanovené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
9. V záhlaví daňového dokladu bude výrazně uveden název Uživatele včetně osoby, která ho zastupuje a její funkce. Zároveň bude uvedeno číslo smlouvy v CES.
10. Nebude-li daňový doklad obsahovat stanovené náležitosti, nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je Uživatel oprávněn vrátit jej do data splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Uživateli.
11. Poskytovatel dodá Uživateli daňový doklad ve 2 vyhotoveních za účelem potřeby Uživatele prokazovat způsobilé výdaje.

## VI.

### Zpráva o poskytovaném plnění

1. Nezbytnou podmínkou k provedení úhrady je akceptace a předání oboustranně podepsané Zprávy o poskytovaném plnění pro jednotlivé druhy Plnění dle čl. III odst. 2 Smlouvy.
2. Proces akceptace je definován v článku VIII. této Smlouvy.
3. Zprávy o poskytovaném plnění budou předkládány za každý měsíc plnění v souladu s čl. 5 odst. 3 této Smlouvy.

**Článek VII.  
Způsob poskytování Plnění**

1. V případě potřeby zajištění technické podpory, kdy je Plnění podmíněno předáním požadavků, tj. dle čl. III odst. 2 písmen a) a c) této Smlouvy bude Uživatel nebo jím pověřená osoba kontaktovat Poskytovatele. Uživatel nebo jím pověřená osoba v rámci komunikace s Poskytovatelem sdělí bližší specifikaci potřeby zajištění technické podpory (dále jako „požadavek/incident“). Poskytovatel je povinen při poskytování technické podpory dodržet minimální parametry uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy.

Informace o kontaktní osobě (osobách) Uživatele budou Poskytovateli předány při podpisu této Smlouvy.

Kontaktní osoba (osoby) Poskytovatele: [REDACTED]

2. Specifikace komunikačních kanálů:
- a) Poskytovatel zajistí pro Uživatele nebo jím pověřenou osobu tato komunikační média, kde může Uživatel nebo jím pověřená osoba nahlásit požadavek na poskytování Plnění dle čl. III odst. 2 písmen a) a c) této Smlouvy:

Kontaktní údaje	
Datová schránka	[REDACTED]
Mobilní tel. Linka	[REDACTED]
Pevná tel. Linka	[REDACTED]
Email:	[REDACTED]

- b) Za účelem možnosti zajištění komunikace prostřednictvím ServiceDesk NEN bude zástupcům Poskytovatele zřízen přístup do aplikace, jež je spravována Provozovatelem NEN (společnost O2 IT Services s.r.o. a Tesco SW a.s.).

Komunikační médium	Adresa
ServiceDesk NEN	[REDACTED]

3. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o průběhu plnění požadavku co nejdříve, nejpozději však do vypršení příslušné lhůty uvedené v příloze č. 1 této smlouvy. Pro komunikaci s Uživatelem jsou stanoveny následující komunikační média:

Kontaktní údaje	
Datová schránka	[REDACTED]
Email:	[REDACTED]
ServiceDesk NEN	[REDACTED]

4. V případech, kdy plnění Smlouvy není podmíněno kontaktováním Poskytovatele, tj. dle čl. III odst. 2 písm. b) této Smlouvy, ze strany Uživatele, je plnění poskytováno dle release managementu daného výrobce SW nebo ostatních technologií.
5. Poskytovatel realizuje předmět Smlouvy v souladu s Přílohou č 1.

6. V případě, že plnění předmětu této Smlouvy vyžaduje v některých případech uhrazení poplatků spojených s obnovením přerušené podpory, je toto součástí předmětu plnění této Smlouvy a bude uhrazeno ze strany Poskytovatele.
7. Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že je subjektem oprávněným k poskytnutí práv specifikovaných v čl. III této Smlouvy, a to v požadovaném rozsahu Smlouvy.

#### **Článek VIII.**

##### **Akceptace poskytovaného plnění**

1. Plnění podléhá akceptačnímu řízení. Závazek poskytnout Plnění se považuje za splněný okamžikem podpisu Zprávy o poskytovaném plnění oběma smluvními stranami dle následujících ustanovení. Poskytovatel je povinen předat Zprávu o poskytovaném plnění k akceptaci včas, tj. do 10 kalendářních dní po ukončení sledovaného období. Sledovaná období jsou definována v čl. V odst. 4 této Smlouvy.
2. Uživatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k předložené Zprávě o poskytovaném plnění do 10 pracovních dnů ode dne jejího doručení. Vznese-li Uživatel výhrady nebo připomínky, zavazuje se Poskytovatel do 5 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dle výhrad a připomínek Uživatele a takto upravenou Zprávu o poskytovaném plnění předat Uživateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Uživatele přetrvávají nebo Uživatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Uživatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 1 i opakovaně.
3. V případě, že Uživatel nemá ke Zprávě o poskytovaném plnění připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat.

#### **Článek IX.**

##### **Vlastnické právo a právo užití**

1. Poskytovatel prohlašuje, že vlastnické právo na věci ke všem hmotným součástem plnění předmětu Smlouvy dle čl. III odst. 2 písm. ci) této Smlouvy, tj. služby Change services, předaným Poskytovatelem Uživateli v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy přechází na Uživatele dnem jejich předání Uživateli.
2. Pokud je součástí plnění Poskytovatele dle Smlouvy plnění, které naplňuje znaky díla ve smyslu autorského zákona, získává Uživatel od Poskytovatele veškerá práva související s ochranou duševního vlastnictví vztahující se k takovému dílu, a to v rozsahu nezbytném pro řádné užívání takového díla Uživatelem po celou dobu trvání příslušných práv. Uživatel zejména získává od Poskytovatele k takovému dílu nejpozději ke dni předání plnění, jehož je takové dílo součástí, příslušná oprávnění, a to formou dále uvedeného licenčního ujednání (dále jen „licence“).
3. Licence je udělena jako výhradní k plnění poskytnutém dle čl. III odst. 2 písm. ci) této Smlouvy a jako nevýhradní pro ostatní poskytnuté plnění podle čl. III odst. 2 této Smlouvy, a to veškerým známým způsobům užití díla, zejména k účelu, ke kterému bylo dílo Poskytovatelem vytvořeno v souladu se Smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání díla Uživatelem. Licence je udělena jako neodvolatelná, neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití.

4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že cena za poskytnutí této licence Poskytovatelem je již zahrnuta v ceně dle Smlouvy. Při sjednání odměny se přihlédlo k účelu licence a způsobu a okolnostem užití díla a k územnímu, časovému a množstevnímu rozsahu licence.
5. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení platnosti Smlouvy.
6. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s plněním dle Smlouvy je Poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Uživatelem v rozsahu definovaném tímto článkem Smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen Uživateli uhradit jakékoli majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Uživatel nemohl jakoukoliv část Plnění užívat řádně a nerušeně. Jestliže se prohlášení Poskytovatele v tomto článku ukáže nepravdivým nebo Poskytovatel poruší jinou povinnost podle tohoto článku Smlouvy, jde o podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel uhradí Uživateli smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč za každé jednotlivé porušení povinností.

#### **Článek X.**

##### **Odpovědnost za škodu, odpovědnost za vady, záruka**

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a Smlouvy. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím poddodavatele.
2. Žádná ze stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti ze Smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním povinnosti ze Smlouvy v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k jejich odvrácení a překonání.
3. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
4. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem jinému (v tomto kontextu zahrnující i Uživatele) s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 10 000 000 Kč (slovy: deset milionů korun českých). Poskytovatel je povinen předat kopii pojistného certifikátu (pojistné smlouvy) kdykoliv na vyžádání Uživatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od doručení písemné žádosti Uživatele.
5. V případě, že činností Poskytovatele dojde ke způsobení škody Uživateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním odpovědnosti dle odstavce 3 Smlouvy, bude Poskytovatel povinen škodu uhradit z vlastních prostředků.
6. Plnění dle Smlouvy bude Poskytovatelem poskytováno s náležitou péčí. Poskytovatel přebírá závazek a odpovědnost za vady plnění, jež bude plnění dle Smlouvy mít v době předání Uživateli a dále i za vady, které se na takovém plnění (či jeho dílčí částí) vyskytnou v průběhu záruční doby. Poskytovatel v souvislosti s odpovědností za vady plnění poskytuje Uživateli



záruku 24 (slovy: dvacet čtyři) měsíců na to, že předané plnění bude plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, bude bez jakýchkoliv nedodělků či vad. Záruční doba počíná běžet od okamžiku akceptace Zprávy o poskytovaném plnění za poslední sledované období. Poskytovatel je odpovědný za to, že plnění dle Smlouvy bude poskytováno v nejvyšší dostupné kvalitě, zejména za to, že případné vady poskytovaného plnění dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou. Poskytovatel je rovněž odpovědný za to, že veškeré výstupy dle Smlouvy odpovídají účelu a cílům plnění předmětu Smlouvy a že jsou zpracovány v souladu s požadavky, které jsou na ně kladeny Smlouvou.

7. Jakékoliv vady Plnění či jeho části, které vzniknou v době trvání Smlouvy, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady v rámci poskytovaného Plnění dle Smlouvy, a to způsobem ve Smlouvě uvedeným.
8. V případě, že Poskytovatel nedodrží smluvní podmínky a tímto vznikne škoda Uživateli, provozovateli NEN nebo kterémukoliv Uživateli NEN, je Poskytovatel povinen tuto škodu uhradit.

#### **Článek XI. Sankce**

1. V případě prodlení Uživatele s úhradou fakturované částky je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení v zákonné výši.
2. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s plněním předmětu Smlouvy nebo nedodrží termín poskytnutí služby vymezené předmětem plnění, je Uživatel oprávněn žádat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši ve výši 0,1 % za každou hodinu prodlení z celkové částky hrazené v dané fázi plnění. Hodina prodlení je počítána v rozsahu poskytovaných „operating hours“ dané technologie. Právo na náhradu škody tím není dotčeno.

#### **Článek XII. Mlčenlivost**

1. Poskytovatel se zavazuje během plnění smlouvy i po ukončení, zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, jež nejsou veřejně dostupné, o kterých se dozví od objednatele v souvislosti s plněním smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace nezveřejní, neposkytne či jinak nezpřístupní ani neumožní zpřístupnit a nesdělí je přímo ani nepřímo třetí osobě, pokud k tomu neexistuje právní důvod, a ani je nepoužije v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.
3. Poskytovatel odpovídá za to, že mlčenlivost budou zachovávat i jeho zaměstnanci, jiné jím pověřené osoby a případní externí spolupracovníci; poskytování důvěrných informací těmto osobám může být provedeno pouze v míře nezbytně potřebné pro realizaci této Smlouvy a tyto osoby musí být Poskytovatelem zavázány k povinnosti ochrany důvěrných informací minimálně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám Poskytovatel dle této Smlouvy.
4. Za každý jednotlivý případ porušení povinnosti mlčenlivosti je stanovena smluvní pokuta ve výši 10 000 000 Kč, přičemž Poskytovatel odpovídá i za porušení povinnosti mlčenlivosti poddodavatelem. Tato smluvní pokuta bude uhrazena na účet Uživatele do 30 dnů ode dne zjištění porušení povinnosti mlčenlivosti na základě vystavené faktury doručené Poskytovateli.

5. Smluvní strany se zavazují, že pokud v rámci vzájemné spolupráce přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, učiní veškerá opatření k tomu, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.
6. Závazek mlčenlivosti plynoucí z této smlouvy není časově omezen. Povinnost zachovávat mlčenlivost o neveřejných informacích získaných v rámci spolupráce s druhou smluvní stranou trvá i po ukončení spolupráce na základě této smlouvy

#### **Článek XIII.**

##### **Spolupůsobení při výkonu finanční kontroly**

1. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů, tj. Poskytovatel je povinen poskytnout požadované informace a dokumentaci zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Ministerstva pro místní rozvoj, Ministerstva financí, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného finančního úřadu a dalších oprávněných orgánů státní správy) a vytvořit výše uvedeným orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k předmětu díla a poskytnout jim součinnost.

#### **Článek XIV.**

##### **Publicita**

1. Uživatel je oprávněn uveřejnit na profilu zadavatele všechny informace v rozsahu dle ustanovení § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany se dohodly, že v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, tuto Smlouvu v registru smluv uveřejní Uživatel.

#### **Článek XV.**

##### **Odstoupení od smlouvy**

1. Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud
  - a) nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této Smlouvy v následujícím roce. Uživatel prohlašuje, že do 30 dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve Sbírce zákonů oznámí poskytovateli, že nebyla schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této Smlouvy v následujícím roce,
  - b) dojde k podstatnému porušení Smlouvy ze strany poskytovatele. Za toto podstatné porušení se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků dle této Smlouvy po dobu delší deseti (10) dnů.
2. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud
  - a) dojde k podstatnému porušení Smlouvy ze strany Uživatele. Za toto podstatné porušení se považuje prodlení Uživatele s úhradou ceny za plnění předmětu dle této Smlouvy o více než třicet (30) dnů, pokud Uživatel nezjedná nápravu ani do třiceti (30) dnů od

doručení písemného oznámení Poskytovateli o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu.

3. Pro zamezení jakýchkoliv pochybností Smluvní strany sjednávají, že oznámení se žádostí o nápravu ve smyslu předchozích odstavců může být doručeno kdykoliv po započetí prodlení jedné ze Smluvních stran.
4. Odstoupením od Smlouvy nezanikají práva smluvních stran na úhradu splatné smluvní pokuty, na náhradu škody, práva z duševního vlastnictví k již předaným dílům, povinnosti záručního servisu, povinnost mlčenlivosti a jiná ustanovení předpokládaná zákonem nebo Smlouvou.
5. Odstoupením se tato Smlouva ukončuje dnem doručení oznámení o odstoupení. Nezanikají však ustanovení, která mají podle zákona nebo této Smlouvy trvat i po jejím zrušení.
6. Smluvní strany se dále dohodly, že odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé Smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že právní účinky doručení odstoupení Poskytovateli nastávají 10. dnem od jeho odeslání v poštovní zásilce s dodejkou.

#### **Článek XVI.**

##### **Ukončení Smlouvy dohodou či výpovědí**

1. Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání ukončena dohodou obou Smluvních stran. Tato dohoda vyžaduje ke své účinnosti písemnou formu.
2. Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání dále ukončena výpovědí ze strany Uživatele, který je oprávněn vypovědět Smlouvu, jestliže je splněna kterákoli z těchto podmínek:
  - a) Poskytovatel ztratí trvale nebo dlouhodobě podnikatelské oprávnění k výkonu činností, k nimž se touto Smlouvou zavazuje; Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Uživateli i pouhý fakt, že je proti němu vedeno správní řízení o odebrání podnikatelského oprávnění k výkonu činnosti podle této Smlouvy;
  - b) je s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že činnost Poskytovatele nevede z důvodů, které leží na jeho straně, k vytváření plnění;
  - c) v případě přenechání/převodu/přechodu práv a povinností Poskytovatele z této Smlouvy na třetí osobu bez písemného souhlasu Uživatele;
  - d) Poskytovatel vstoupí do likvidace;
  - e) vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek Poskytovatele byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
  - f) Poskytovatel poruší povinnosti týkající se pojištění podle této Smlouvy;
  - g) celková výše smluvních pokut, které Poskytovatel v součtu za jeden kalendářní rok obdrží, překročí 10 000 000,- Kč.
3. Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání ukončena též výpovědí ze strany Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu, jestliže Uživatel přes předchozí

písemné upozornění neposkytuje Poskytovateli potřebnou součinnost, ač se k ní touto Smlouvou zavázal, nebo Poskytovateli jinak brání v poskytování služeb nebo jej v tomto podstatně omezuje, a to do té míry, že Poskyvatel již v důsledku toho není s to dostát svým závazkům nebo požadavkům závazných předpisů.

4. Výpovědní lhůta pro ukončení Smlouvy se sjednává na 2 (dva) měsíce pro obě Smluvní strany, jejíž běh začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Poskyvatel se zavazuje dodržovat standardy poskytování služeb až do okamžiku skutečného faktického ukončení Smlouvy.

#### **Článek XVII.**

##### **Postup po ukončení smluvního vztahu**

1. Jestliže je Smlouva ukončena dohodou, výpovědí či odstoupením před dokončením plnění, Smluvní strany protokolárně provedou inventarizaci veškerých plnění, prací a dodávek provedených k datu, kdy Smlouva byla ukončena a na tomto základě provedou vyrovnání vzájemných závazků a pohledávek z toho pro ně vyplývajících.

#### **Článek XVIII.**

##### **Postoupení smlouvy a pohledávek**

1. Poskyvatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky ze Smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu Uživatele.

#### **Článek XIX.**

##### **Platnost smlouvy**

1. Tato Smlouva nabývá a účinnost dnem vložení do registru smluv, který vkládá Uživatel.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na období 1 roku od účinnosti Smlouvy.

#### **Článek XX.**

##### **Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva je uzavřena v jedné elektronické verzi (originál) V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a obchodními podmínkami budou mít přednost ustanovení této Smlouvy.
2. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy bude v budoucnosti posouzeno z důvodu nesrozumitelnosti nebo neurčitosti jako zdánlivé (nicotné), a nepodaří-li se tuto nesrozumitelnost či neurčitost ujednání dodatečně mezi stranami vyjasnit, pak se posoudí vliv takové vady na Smlouvu analogicky podle ustanovení § 576 občanského zákoníku.
3. Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku.
4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

#### **Přílohy:**

**Příloha č. 1** - Přehled SW a ostatních technologií, ke kterým je pořízována technická podpora

**Příloha č. 2** – Smluvní cena za poskytování technické podpory

**Příloha č. 3** - Kopie potvrzení od zastoupení výrobce, že dodávaná platná a garantovaná podpora, licence, renewal, případně reinstatement jsou registrované u výrobce software a jsou v jeho evidenci

a jsou registrované na koncového zákazníka (Uživatele) a pocházejí z oficiálního distribučního kanálu výrobce – součástí potvrzení budou i PN a/nebo SN dodávaných komponent. (v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka)

**Příloha č. 4** - Obchodní podmínky výrobců vztahující se k technické podpoře dle předmětu této veřejné zakázky (v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka)

**Příloha č. 5** – Kopie dokumentů o oprávnění Poskytovatele/jeho poddodavatele k zajištění technické podpory dle předmětu této veřejné zakázky potvrzené výrobcí komponent (v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka)

**Příloha č. 6** – Šablona „Zpráva o poskytnutém plnění“

**Příloha č. 7** – Informace o fyzických hostech


Poskytovatel:

Uživatel:

V Praze dne

V Praze dne

  
Ing. Vlastislav Hryzbyl  
VUMS LEGEND, spol. s r.o.

  
Ing. Stanislav Bogdanov  
Ředitel Odboru národních a EU informačních  
systémů  
Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

  
Ing. Karel Kovář  
Techniserv, spol. s r.o.

### Příloha č. 1: Návrhu smlouvy

Přehled SW technologií, ke kterým je poskytována technická podpora

Výrobce	Název	Počet licencí / 2020	Podporované technické parametry podpory
IBM	Primary OS - AIX Standard Edition	80	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
	PowerVM Standard Edition	80	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
	SWMA Storwize	2	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
	IBM Business Automation Workflow Enterprise Virtual Processor Core	105	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
	IBM Spectrum Protect Suite - Front End Terabyte (1-100) License <sup>1</sup>	15	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
	IBM Spectrum Scale Standard Server Socket	5	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
	IBM QRadar Software	1	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
	IBM QRadar Software Node	3	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
	IBM QRadar Event Capacity 1K Events Per Second	1	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
	IBM QRadar High Availability	1	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
	IBM QRadar Flows Capacity 10k Flows Per Minute	1	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
Symantec	Symantec Protection Engine for Cloud Services Server STG GOV	4	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano
	Symantec Protection Engine for Cloud Services User STG GOV	40	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano

<sup>1</sup> Jedná se o objem 15TB

Tesco SW (edice Technical Support Plus)	Crypto ID	multilicence	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=72 hod Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano Request management: OH=5x8, RT = 1NB, ChS=1MD/Měsíc, CoS=10hod/Měsíc
	ELEN Framework	1 000	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=72 hod Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano Request management: OH=5x8, RT = 1NB, ChS=1MD/Měsíc, CoS=10hod/Měsíc
	ELEN Silverlight	multilicence	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=72 hod Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano Request management: OH=5x8, RT = 1NB, ChS=1MD/Měsíc, CoS=10hod/Měsíc
	ELEN Lightweb	multilicence	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=72 hod Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano Request management: OH=5x8, RT = 1NB, ChS=1MD/Měsíc, CoS=10hod/Měsíc
	FAMA EAI+	multilicence	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=72 hod Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano Request management: OH=5x8, RT = 1NB, ChS=1MD/Měsíc, CoS=10hod/Měsíc
Linux	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes)	3	Incident management: OH=7x24, RT=2 hod, WAT=24 Hod, FT=N/A Release management: OH=5x8, HF= Ano, SP=Ano, SU=Ano

**Přehled ostatních technologií, ke kterým je požádána technická podpora**

Výrobce	Název	Počet licencí 2020	Parametry požadované podpory	PN	SN
	IBM Power 740 Express	5	Incident management: OH=5x11, FT: 48 hod, RT: 1 hod, Onsite	8205-E8B	0690EER, 0690EFR, 0690FOR, 0690F1R, 06914CR
	RS/6000 System Rack	3	Incident management: OH= 5x8, FT: NBD RT: 1 hod, Onsite	7014-T42	06A77BD, 06A77CD, 06A77DD

	STORWIZE V7000 EXPANSION 24	2	Incident management: OH=5x11, FT: 48 hod, RT: 1 hod, Onsite	2076-224	78N1TK5, 78N1TF8
	STORWIZE V7000 CONTROLLER 24	2	Incident management: OH= 5x11, FT: 48 hod, RT: 1 hod, Onsite	2076-124	78N1TTA, 78N1TRX
	IBM System Net RackSwitch G8000	4	Incident management: OH= 5x11, FT: 48 hod, RT: 1 hod, Onsite	0446-HC3	23B5917, 23B5911, 23B5886, 23B5909
	IBM QRadar xx05 G3 Appliance <sup>2</sup>	2	Incident management: OH=5x8, FT: NBD RT: 1 hod, Onsite	Lenovo X3550 M5 typ 8868AC1	J11WKV1 J11WVG3
DELL	PowerEdge R815	4	Incident management: OH= 7x24, FT: 48 hod, RT: 1 hod, Onsite	210-31846	8MM9ZX1, 4NM9ZX1, GMM9ZX1, 5YZJF02
	PowerEdge R820	6	Incident management: OH= 7x24, FT: 48 hod, RT: 1 hod, Onsite	210-ABMW	4V4BQ02, 2M67Q02, 5V4BQ02, 2V4CQ02, 9N65Q02, BN68Q02
Cisco	CISCO WS-C2960S	2	Incident management: OH=7x24, FT: 48 hod, RT: 1 hod, Onsite	WS-C2960S- 24TS-L	FOC1723Z5HD, FOC1723Z611

<sup>2</sup> Deployment ID: W0000060767 Appliance Information: Machine Type: 4412 Model: Q1E Serial: 7802037



**Příloha č. 2****Smluvní cena za poskytování technické podpory - SW**

Výrobce	Cena za plnění na 365 dní bez DPH	Cena za plnění na 365 dní s DPH
IBM	27 506 376,00	33 282 714,96
Symantec	535 319,00	647 735,99
Tesco SW	10 300 000,00	12 483 000,00
Linux	52 000,00	62 920,00

*Smluvní cena za poskytování podpory – ostatní*

Výrobce	Cena za plnění na 365 dní bez DPH	Cena za plnění na 365 dní s DPH
IBM	5 602 850,00	6 658 448,50
DELL	589 628,00	713 449,88
Cisco <sup>1</sup>	20 000,00	24 200,00

<sup>1</sup> Dle vysvětlení dotazů č.1 – Originální podpora produktů Cisco poptávaných v tomto ZŘ není součástí nabídky z důvodu ukončení oficiální podpory tohoto produktu ze strany technologického vendora. Poskytovatel zajistí případnou výměnu či opravu vadného CISCO HW a náklady na tuto službu jsou kalkulovány v nabídce.

*Smluvní cena za poskytování technické podpory*

<b>Smluvní cena za poskytování technické podpory celkem – bez DPH/s DPH</b>	<b>44 506 173,00 Kč bez DPH/ 53 852 469,33 Kč s DPH</b>
---	---

### **Příloha č. 3**

Kopie potvrzení od zastoupení výrobce technologií, že dodávaná platná a garantovaná podpora, licence, renewal, případně reinstatment jsou registrované u výrobce software a jsou v jeho evidenci a jsou registrované na koncového zákazníka (Uživatele) a pocházejí z oficiálního distribučního kanálu výrobce – součástí potvrzení budou i PN a/nebo SN dodávaných komponent. (v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka)

**Obsah této přílohy je uveden jako separátní pdf dokument nazvaný „Příloha č. 3 smlouvy“**



IBM Česká republika, spol. s r.o.  
THE PARK  
V Parku 2294/4  
Praha 4-Chodov

V Praze dne 23.11. 2020

Potvrzení pro

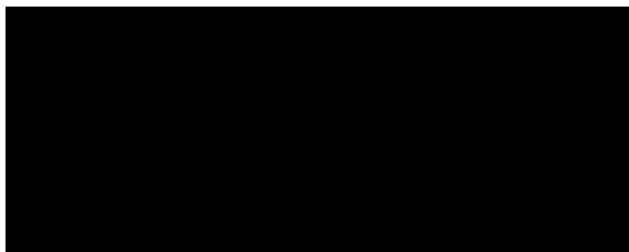
**Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky**

IBM Česká republika, spol. s r.o., se sídlem V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4 – Chodov tímto potvrzuje pro potřeby veřejné zakázky "Technická podpora k ICT produktům využitých v IS NEN na období 2020-2021", že IBM poskytuje k 23.11. 2020 v rámci nabídky produktu Spectrum protect přehled změn v licencování. Změny jsou uvedeny v níže přiložené tabulce. Důvodem je, že zákazník na své PA site number 3997961 již celkově překročil 100TB kapacitu a tudíž se dostal z capacity 1-100TB na 101-250TB.

Seznam SW technologií:

Textace v rámci RFP odpovědi		Textace v rámci RFP zadání	
Počet licencí	název produktu	Počet licencí	název produktu
15	IBM Spectrum Protect Suite Terabyte (101-250)	15	IBM Spectrum Protect Suite Terabyte (1-100)

Toto potvrzení bylo vydáno pro Ministerstva pro místní rozvoj ČR pro výběrové řízení "Technická podpora k ICT produktům využitých v IS NEN na období 2020-2021" vypsané Ministerstvem pro místní rozvoj ČR.



**Petr Havlík**  
Jednatel společnosti  
IBM Česká republika, spol. s r.o.



IBM Česká republika, spol. s r.o.

The Park  
V Parku 2294/4  
148 00 Praha 4 - Chodov  
Tel.: +420 272 131 111  
Fax: +420 272 131 401

VUMS LEGEND, spol. s r.o.  
Na Zátorce 350/5,  
160 00 Praha 6

V Praze, 6. listopadu 2020

#### Potvrzení společnosti IBM Česká republika, spol. s r.o.

Společnost IBM Česká republika, spol. s r.o., se sídlem V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4 – Chodov, tímto potvrzuje, že společnost VUMS LEGEND, spol. s r.o., se sídlem Na Zátorce 350/5, 160 00 Praha 6, je autorizovaným prodejcem výrobce IBM.

Současně potvrzujeme, že dodávaná platná a garantovaná podpora, licence, renewal, případně reinstatement jsou registrované u IBM, jakožto výrobce software a jsou v evidenci a jsou registrované na koncového zákazníka a pocházejí z oficiálního distribučního kanálu výrobce

Popis položky
IBM Cloud Pak for Automation Virtual Processor
IBM QRadar Software Install
IBM QRadar Event Capacity 1K Events Per Second
IBM QRadar Flow Capacity 10K Flows Per Minute
IBM QRadar High Availability Software Install
IBM QRadar Software Node Install
IBM QRadar Core Appliance x05 G4 Appliance Install Appliance
IBM QRadar Core Appliance x05 G4 Business Critical Service Upgrade Appliance Install
IBM QRadar Core Appliance x05 G4 Hard Drive Retention Service Upgrade Appliance Install
IBM Spectrum Protect Suite Terabyte (101-250)
IBM Spectrum Scale Standard Edition Server License Per Socket

Dále potvrzujeme, že společnost VUMS LEGEND, spol. s r.o. je oprávněna k zajištění technické podpory dle předmětu této veřejné zakázky.

Toto prohlášení se vydává pro účely výběrového řízení Technická podpora k ICT produktům využitých v IS NEN na období 2020-2021, zadavatele Česká republika - Ministerstvo pro místní rozvoj, Staroměstské nám. 8, 110 15 Praha 1.

  
Tomáš Horák  
IBM Partner Ecosystem  
IBM Česká republika, spol. s r. o.



IBM Česká republika, spol. s r.o.  
THE PARK  
V Parku 2294/4  
Praha 4-Chodov

V Praze dne 20.11. 2020

Potvrzení pro

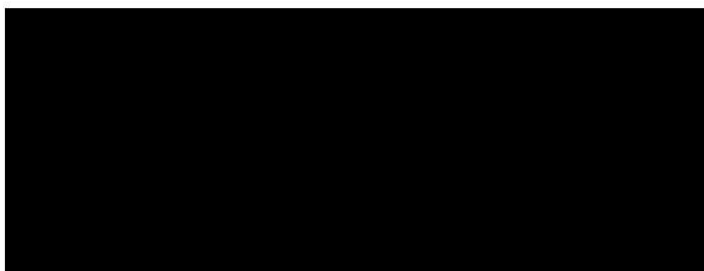
Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky

IBM Česká republika, spol. s r.o., se sídlem V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4 – Chodov tímto potvrzuje pro potřeby veřejné zakázky "Technická podpora k ICT produktům využitých v IS NEN na období 2020-2021", že IBM poskytuje k 20.11. 2020 v rámci nabídky produktu QRadar SIEM přehled změn v licencování HW komponent. Změny jsou uvedeny v níže přiložené tabulce.

Seznam SW technologií dle zadávací dokumentace:

Ještě není	Popis	Uvedeno v rámci BPP
1	IBM QRadar Software Install License	IBM QRadar Software
1	IBM QRadar Event Capacity 1K Events Per Second License	IBM QRadar Event Capacity 1K Events Per Second
2	IBM QRadar High Availability Software Install License	IBM QRadar High Availability
1	IBM QRadar Flow Capacity 10M Flows Per Minute License	IBM QRadar Flow Capacity 10M Flows Per Minute
2	IBM QRadar Software Media Install License	IBM QRadar Software Media
2	IBM QRadar Core Appliance x05 G4 Appliance Install Appliance	IBM QRadar x05 G4 Appliance
1	IBM QRadar Core Appliance x05 G4 Business Critical Service Upgrade Appliance Install	IBM QRadar x05 G4 Appliance
2	IBM QRadar Core Appliance x05 G4 HardDrive Retention Service Upgrade Appliance Install	IBM QRadar x05 G4 Appliance

Toto potvrzení bylo vydáno pro Ministerstva pro místní rozvoj ČR pro výběrové řízení "Technická podpora k ICT produktům využitých v IS NEN na období 2020-2021" vypracované Ministerstvem pro místní rozvoj ČR.



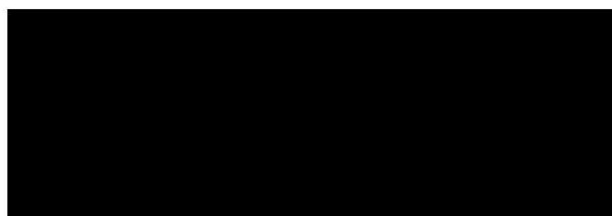
Michal Martinek  
Security Business Unit Manager for Central Region  
IBM Česká republika, spol. s r.o.



IBM Česká republika, spol. s r.o.

The Park  
V Parku 2284/4  
148 00 Praha 4 - Chodov  
Tel: +420 272 131 111  
Fax: +420 272 131 401

Dále potvrzujeme, že společnost TECHNISERV, spol. s r.o. je oprávněná k zajištění technické podpory dle předmětu této veřejné zakázky. Toto prohlášení se vydává pro účely výběrového řízení Technická podpora k ICT produktům využitých v IS NEN na období 2020-2021, zadavatele Česká republika - Ministerstvo pro místní rozvoj, Staroměstské nám. 6, 11 0 15 Praha 1



IBM Česká republika, spol. s r.o.  
Filip Maroušek MBA  
Key Account Manager for Public Sektor



IBM Česká republika, spol. s r.o.

The Park  
V Parku 2294/4  
148 00 Praha 4 - Chodov  
Tel: +420 272 131 111  
Fax: +420 272 131 401

V Praze 23.11. 2020

Věc: Potvrzení společnosti IBM Česká republika, spol. s r.o.

Společnost IBM Česká republika, spol. s r.o., se sídlem V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4 - Chodov, tímto potvrzuje, že společnost TECHNISERV, spol. s r.o., se sídlem Baarova 231/36 140 00 Praha 4, IČ: 44264029, je autorizovaným prodejcem výrobce IBM. Současně potvrzujeme, že dodávaná platná a garantovaná HW podpora a s ní související SW podpora, jsou registrované u IBM, jakožto výrobce software a jsou v evidenci a jsou registrované na koncového zákazníka a pocházejí z oficiálního distribučního kanálu výrobce.

Description	Machine Type	Model/Feature	Order/Serial	Service Level Description
Storwize V7000 Model 224	2076	224	78N1TF8	48h Committed Fx,24x7
Storwize V7000 Model 224	2076	224	78N1TK5	48h Committed Fx,24x7
Storwize V7000 Model 124	2076	124	78N1TRX	48h Committed Fx,24x7
Storwize V7000 Model 124	2076	124	78N1TTA	48h Committed Fx,24x7
IBM System Storage SAN248-4	2498	24E	10219DF	48h Committed Fx,24x7
HWMA Reestablishment Fee 74 lapse months of HWMA coverage	2498	24E	10219DF	
IBM System Storage SAN248-4	2498	24E	10220CT	48h Committed Fx,24x7
HWMA Reestablishment Fee 74 lapse months of HWMA coverage	2498	24E	10220CT	
IBM System Storage SAN248-4	2498	24E	10220FN	48h Committed Fx,24x7
HWMA Reestablishment Fee 74 lapse months of HWMA coverage	2498	24E	10220FN	
IBM System Storage SAN248-4	2498	24E	10220GG	48h Committed Fx,24x7

IČ: 14680992  
DIČ: CZ14680992  
Registrovaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, číslo vložky 692



IBM Česká republika, spol. s r.o.

The Park  
 V Parku 229/44  
 148 00 Praha 4 - Chodov  
 Tel.: +420 272 131 111  
 Fax: +420 272 131 401

HWMA Reestablishment Fee 74 lapsed months of HWMA coverage	2498	24E	10Z20GG	
IBM 7014-T42	7014	T42	06A77BD	48h Committed Fix,24x7
IBM 7014-T42	7014	T42	06A77CD	48h Committed Fix,24x7
IBM 7014-T42	7014	T42	06A77DD	48h Committed Fix,24x7
IBM 7042-CR6	7042	CR6	067222C	48h Committed Fix,24x7
IBM 7042-CR6	7042	CR6	067223C	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	E6B	0690EER	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	5877	0690EER	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	8355	0690EER	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	E6B	0690EFR	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	5877	0690EFR	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	8355	0690EFR	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	E6B	0690FOR	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	5877	0690FOR	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	8355	0690FOR	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	E6B	0690F1R	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	5877	0690F1R	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	8355	0690F1R	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	E6B	06914CR	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	5877	06914CR	48h Committed Fix,24x7
IBM Hardware Support Extension	8205	8355	06914CR	48h Committed Fix,24x7





## Čestné prohlášení výrobce

Broadcom Inc.  
1320 Ridder Park Drive  
San Jose, California  
95131  
USA

V ČR a SR pro produkty Symantec zastoupení společností  
MITech Systems Czech Republic s.r.o.  
Nádražní 344/23  
Praha 5, Smíchov  
150 00

tímto potvrzuje:

1. že dodávané platné a garantované podpory, licence, renewal, případně reinstatement jsou registrované u výrobce software a jsou v jeho evidenci a jsou registrované na koncového zákazníka Ministerstvo pro místní rozvoj ČR a pocházejí z oficiálního distribučního kanálu výrobce.
2. že je poskytovatel oprávněný k zajištění technické podpory dle předmětu veřejné zakázky viz. níže.

Přehled SW technologií, ke kterým je poskytována technická podpora:

Výrobce	Název	Podíl licence	Serial Number
Broadcom, Symantec Enterprise Division	Protection Engine for Cloud Services Application Server, License	4	M2907073485
	Protection Engine for Cloud Services, License	40	M2606768091

Toto potvrzení bylo vydáno pro poskytovatele TECHNISERV, spol. s r.o., se sídlem Basrova 231/36, 14000 Praha 4, IČO: 44264020 k Veřejné zakázce: „Technická podpora k ICT produktům využitých v IS NEN na období 2020-2021“ vypsané Ministerstvem pro místní rozvoj ČR,

Jiří Endršík  
Pre-sales Engineer CZ&SK  
Official Representative for  
Symantec Products and Services



MITech Systems Czech Republic  
Official Representative for  
SYMANTEC Products & Services ČR a SR  
NEDUS Zlatý Anýl, Nádražní 64403  
150 00 Praha 5, Czech Republic



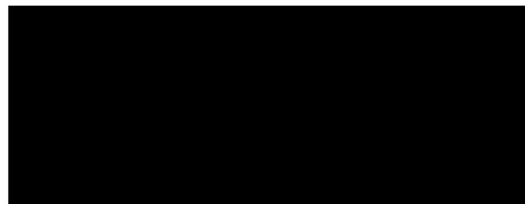
### Čestné prohlášení poskytovatele

Techniserv spol. s r.o.  
Baarova 231/36  
140 00 Praha 4

Poskytovatel tímto čestně prohlašuje, že se z důvodu ukončení oficiální podpory produktu Cisco WS-C2960S ze strany technologického vendora, zavazuje zajistit technickou podporu pro 2ks tohoto HW produktu, tj. že při HW poruše (vadný napájecí zdroj, shoří základní deska apod.) zajistí poskytovatel výměnu či opravu vadného CISCO HW a náklady na tuto službu jsou kalkulovány v nabídce.

Toto prohlášení je vydáno pro VZ: „Technická podpora k ICT produktům využitých v IS NEN na období 2020-2021“ vypsané Ministerstvem pro místní rozvoj ČR.

V Praze, dne: 27. listopadu 2020



podpis  
Ing. Karel KOVÁŘ, jednatel  
Techniserv spol. s r.o.

**TECHNISERV, spol. s r.o.**  
Baarova 231/36, 140 00 Praha 4, IČ: 442 64 020, DIČ: CZ 442 64 020



[www.techniserv.cz](http://www.techniserv.cz)



Dell Computer spol. s r.o.  
 V Parku 2325/16  
 148 00 Praha 11 – Chodov  
 Czech Republic  
 www.dell.cz

## Čestné prohlášení výrobce

Společnost *DELL Computer, spol. s r.o.*, se sídlem Praha 11, Chodov, V Parku 2325/16, PSČ: 148 00, IČ 452 72 808, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 9231, zastoupená Ing. Jiřím Kyselou, jednatelem, jakožto oficiální zastoupení výrobce produktů DELL v České republice, tímto prohlašuje, že:

společnost *TECHNISERV, spol. s r.o.* sídlem Baarova 231/36, 140 00 Praha 4 a IČ: 44264020 je oprávněná k zajištění technické podpory níže uvedených serverů:

SERVICE TAG	SYSTEM TYPE
1NM9ZX1	POWER EDGE R815
5YZJF02	POWER EDGE R815
8MM9ZX1	POWER EDGE R815
8MM9ZX1	POWER EDGE R815
2M67Q02	POWEREDGE R620
2V4CQ02	POWEREDGE R620
4V4BQ02	POWEREDGE R620
4V4BQ02	POWEREDGE R620
5V4BQ02	POWEREDGE R620
8N65Q02	POWEREDGE R620
8N68Q02	POWEREDGE R620
5YZJF02	POWER EDGE R815
2M67Q02	POWEREDGE R620
2V4CQ02	POWEREDGE R620
4V4BQ02	POWEREDGE R620
5V4BQ02	POWEREDGE R620
8N65Q02	POWEREDGE R620
8N68Q02	POWEREDGE R620
5YZJF02	POWER EDGE R815
2M67Q02	POWEREDGE R620
2V4CQ02	POWEREDGE R620
4V4BQ02	POWEREDGE R620

SV48Q02	POWEREDGE R620
9N65Q02	POWEREDGE R620
BN68Q02	POWEREDGE R520

Nabízená podpora je platná a po registraci bude viditelná v evidenci společnosti Dell, registrovaná na koncového zákazníka.

Zároveň prohlašujeme, že podpora pochází z oficiálního distribučního kanálu společnosti Dell. Obchodní podmínky společnosti Dell vztahující se k technické podpoře dle předmětu této veřejné zakázky jsou uvedené na webu [www.dell.cz](http://www.dell.cz)

Název zadavatele VZ: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

V Praze dne 6. 11. 2020

Za Dell Technologies,

Tomáš Arnošt JSE



**DELL** Dell Computer  
V Parku 2325/16  
148 00 Praha 4 - Chodov  
IČO: 45272808  
DIČ: CZ45272808

### Oprávnění k zajištění technické podpory komponent TESCO SW

**Obchodní firma:** TESCO SW a.s.  
**Sídlo:** tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc  
**IČO:** 258 92 533  
**DIČ:** CZ699000785  
**Zastoupená:** Michaelou Šubrtovou, na základě Plné moci, vedoucí oddělení Nabídky  
**Bankovní spojení:** [REDAKCE]  
**Číslo účtu:** [REDAKCE]  
Zapsaná dne 16.10.2001 pod spisovou značkou B.2530 u Krajského soudu v Ostravě.  
dále jen Výrobce na straně jedné

a

**Obchodní firma:** Techniserv spol. s r.o.  
**Sídlo:** Baarova 231/36, 140 00 Praha 4  
**IČO:** 442 64 020  
**DIČ:** CZ44264020  
**Zastoupená:** Ing. Karlem Kovářem, jednatelem a Mgr. Martinem Kovářem,  
prokuristou  
Zapsaná dne 2.12.1991 pod spisovou značkou 5239 C u městského soudu v Praze  
dále jen Poskytovatel na straně druhé.

Výrobce tímto dokumentem poskytuje oprávnění Poskytovateli k zajištění technické podpory komponent společnosti TESCO SW a.s. dle předmětu veřejné zakázky „Technická podpora k ICT produktům využitých v IS NEN na období 2020-2021“

[REDAKCE] v Olomouci dne 19. 11. 2020

.....  
Michaela Šubrtová, na základě Plné moci  
vedoucí oddělení Nabídky  
TESCO SW a.s.

## PLNÁ MOC

Zmocnitel: **TESCO SW a.s.**  
Sídlo: **tr. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc**  
IČO: **258 92 533**  
Zapsané dne **16.10.2001** pod spisovou značkou **B.2530** u Krajského soudu v Ostravě.  
Zastoupená: **RNDr. Petrem Zemanem, místopředsedou představenstva, nar. dne 1.8.1958,**  
**a Ing. Svatoplukem Benešem, členem představenstva, nar. dne 8.11.1957**

Zmocněnec: **Michaela Šubrtová, vedoucí oddělení Nabídky**

**Zmocnitel zmocňuje zmocněnce  
jako vedoucího oddělení Nabídky**

k zastupování zmocnítele a k veškerému právnímu jednání jménem zmocnítele v záležitostech v rozsahu zákona č. 134/2016 Sb., v platném znění o zadávání veřejných zakázek.


Zmocněnec je oprávněn zejména, nikoli však výlučně, k:

- podání žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace
- prokazování kvalifikace
- provedení prohlídky místa plnění
- podání žádosti o účast
- podání nabídky
- zpětvzetí nabídky
- podání objasnění nebo doplnění údajů, dokladů, vzorků nebo medií
- podání námitek
- podání návrhu k Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže

Zmocněnec je dále oprávněn v rámci svého jednání činit další jednání za zmocnítele, ke kterým bude zadavatelem vyzván a poskytovat za zmocnítele veškerou součinnost a další právní jednání související s veřejnou zakázkou, kde bude tato plná moc za zmocnítele předložena.


Tato plná moc je udělena na období od 1.1.2020 do 31.12.2020. Zmocnitel je oprávněn tuto plnou moc odvolat i před uplynutím uvedeného období. Tato plná moc bez dalšího zaniká i ukončením pracovního poměru zmocněnce ke zmocniteli před uplynutím období, na které byla tato plná moc udělena. Zmocněnec nemůže pověřit dalšího zmocněnce/zástupce.

V Olomouci:

  
místopředseda představenstva  
TESCO SW a.s.

  
Ing. Svatopluk Beneš,  
člen představenstva  
TESCO SW a.s.

Zmocnění přijímám v celém rozsahu mi uděleného zmocnění.  
V Olomouci:

  
Michaela Šubrtová  
zmocněnec

### OVĚŘOVACÍ DOLOŽKA PRO LEGALIZACI

Podle ověřovací knihy Ověřovacího konsulátu Olomouc  
Hospodářské komory České republiky, poř. č. legalizační 1836/772016

Věstonická podjezdí  
Petr Zeman, I.Č. 1658, Olomouc  
Jméno, příjmení, datum a místo narození/ Zdejšího  
Jarmily Glazarové 3497, Olomouc

adresa místa trvalého pobytu  
občanský průkaz 205411036  
druh a číslo dokladu, na základě kterého byly zjištěny  
cožní údaje, uvedené v této ověřovací doložce  
V Olomouci dne 13.08.2020



Legalizace  
Jan 804  
Podpis:

### OVĚŘOVACÍ DOLOŽKA PRO LEGALIZACI

Podle ověřovací knihy Ověřovacího konsulátu Olomouc  
Hospodářské komory České republiky, poř. č. legalizační 1836/772016

Věstonická podjezdí  
Svatýžská Bára, I.Č. 1897, Olomouc  
Jméno, příjmení, datum a místo narození/ Zdejšího  
Michala Břiky, Horka nad Moravou, okres Olomouc

adresa místa trvalého pobytu  
občanský průkaz 145225474  
druh a číslo dokladu, na základě kterého byly zjištěny  
cožní údaje, uvedené v této ověřovací doložce  
V Olomouci dne 14.08.2020



Legalizace  
Jan 804  
Podpis:

**Doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě**

Tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické pod pořadovým číslem **128852558-200710-200519141700**, skládající se z 2 listů, se doslovně shoduje s obsahem vstupu.

Vstup bez viditelného prvku.


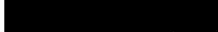
Jméno a příjmení osoby, která konverzi provedla: **JAN STÚJ**

Vystavil: **Hospodářská komora České republiky**  
Pracoviště: **Czech POINT Hospodářské komory ČR**  
**Olomouc dne 19.05.2020**





**Potvrzení o registraci**

**Obchodní firma:** TESCO SW a.s.  
**Sídlo:** tr. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc  
**IČO:** 258 92 533  
**DIČ:** CZ699000785  
**Zastoupení:** Michaelou Šubrtovou, na základě Plné moci, vedoucí oddělení Nabídky  
**Bankovní spojení:**   
**Číslo účtu:**   
**Zapsaná dne 16.10.2001 pod spisovou značkou B.2530 u Krajského soudu v Ostravě.  
dále jen Výrobce**

tímto potvrzuje, že níže uvedené produkty a jejich příslušné edice podpory:

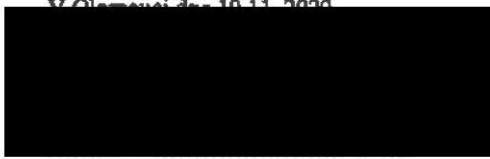
Číslo licence	P/N	Produkt	Edice podpory pro období	Edice podpory pro období
			1.7.2020-30.11.2020	1.12.2020-30.11.2021
002/MSSF_MMR_NEN/001	N/A	CryptoID	Technical Support Plus	Technical Support Plus
	N/A	ELEN Framework	Technical Support Plus	Technical Support Plus
	N/A	ELEN Silverlight	Technical Support Plus	Technical Support Plus
	N/A	ELEN Lightweb	Technical Support Plus	Technical Support Plus
	N/A	FAMA EAI+	Technical Support Plus	Technical Support Plus

jsou registrovány u Výrobce na koncového zákazníka:

**Název:** Česká republika - Ministerstvo pro místní rozvoj  
**Sídlo:** Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1  
**IČO:** 66002222

a pocházejí z oficiálního distribučního kanálu Výrobce.

V Olomouci dne 10.11.2020



Michaela Šubrtová, na základě Plné moci  
vedoucí oddělení Nabídky  
TESCO SW a.s.

TESCO SW a.s.

Spisová značka: oddíl B; vložka 2530; vedená u Krajského soudu v Ostravě

IČO: 25892533, DIČ: CZ699000785

Česká spořitelna, a.s.  
5151342 / 0800

#### **Příloha č. 4**

**Obchodní podmínky výrobců vztahující se k technické podpoře dle předmětu této veřejné zakázky  
(v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka)**

**Obsah této přílohy je uveden jako separátní pdf dokument nazvaný  
„Příloha č. 4 smlouvy“**

## Dohoda o rámcových obchodních podmínkách

S odkazem na tyto rámcové podmínky (dále jen „Dohoda“) si Zákazník může objednat Programy, služby Cloud Services a jiné Služby, Stroje a Zařízení (souhrnně „Produkty IBM“) a produkty a služby třetí strany (dále jen „Non-IBM produkty“) dostupné od IBM Česká republika, spol. s r.o. (dále jen „IBM“). Podrobnosti o produktech, nabídkách nebo objednávkách jsou uvedeny v Přílohách a Transakčních dokumentech. Tato Dohoda a příslušné Přílohy a Transakční dokumenty tvoří úplné znění smlouvy (dále jen „Smlouva“) ohledně transakcí podléhajících režimu této Dohody.

### Programy

Program je počítačový program nesoucí značku IBM a související materiály dostupné na základě licence od IBM po uhrazení licenčních poplatků. Podrobnosti o Programu jsou uvedeny v Příloze s názvem Licenční informace (License Information - LI), které jsou dostupné na adrese <http://www-03.ibm.com/software/sla/elead/b.nsf>. Programy nezahnují Strojový kód ani Projektové materiály. Programy jsou chráněny autorskými právy a jsou licencovány (nikoli prodávány). Poté, co IBM přijme objednávku Programu, udělí Zákazníkovi nevýhradní licenci k: a) užívání Programu pouze v rozsahu podle jeho oprávnění a v souladu s dokumentem Licenční informace; b) vytváření a instalaci kopií k podpoře takového oprávněného užívání; a c) 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 nemá žádný Program dále licencovat, ani licenci postoupit či převést. Další práva lze získat od IBM za dodatečné poplatky nebo na základě jiných podmínek. IBM neuděluje neomezená práva k užívání Programu a Zákazník bere na vědomí, že nezaplátí za veškerou ekonomickou hodnotu Programu. Některé Programy mohou obsahovat kód třetí strany licencovaný na základě samostatných smluv uvedených v dokumentu Licenční informace.

Podmínkou licence udělené k Programu je, že Zákazník:

- zajistí reprodukci upozornění na autorská práva a ostatní chráněné značky;
- zajistí, aby každý, kdo používá Program, tak činil pouze v rámci oprávněného užívání Zákazníka a splňoval podmínky licence;
- nebude provádět zpětné sestavení, kompilaci, překlad nebo dekonstrukci Programu; a
- nebude používat žádný z prvků Programu nebo související licenční materiál odděleně od Programu.

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.

### Služby – Cloud Services

Služba Cloud Services je nabídka služby nesoucí značku IBM hostované nebo spravované IBM a zpřístupněné prostřednictvím sítě. Každá služba Cloud Services je popsána v Transakčním dokumentu nebo v příloze s názvem Popis služeb. Poté, co IBM přijme objednávku Zákazníka, poskytne mu oprávnění uvedená v Transakčním dokumentu. Služby Cloud Services jsou navrženy tak, aby byly dostupné nepřetržitě, vyjma doby, kdy je prováděná údržba. Na plánovanou údržbu bude Zákazník upozorněn. Případné závazky týkající se úrovně služby jsou uvedeny v Příloze nebo Transakčním dokumentu.

Zákazník smí ke službě Cloud Services přistupovat a užívat ji pouze v rozsahu oprávnění, která si zakoupil. Zákazník je

odpovědný za užívání služeb Cloud Services jakoukoli stranou, která ke službě Cloud Services přistupuje pomocí Zákazníkova účtu. Služba Cloud Services nesmí být v žádném jurisdikci a žádným uživatelem užívána pro ukládání nezákonného, obecního, urážlivého či podvodného obsahu nebo pro činnost nebo její schvalování vedoucí ke zpisování újmy, rušení nebo porušování integrity nebo zabezpečení sítě či systému, obcházení filtrů, odesílání nevyžádaných, urážlivých či klamavých zpráv, virů nebo škodlivého kódu nebo porušování práv třetí strany. 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. Není-li to výslovně uvedeno v Transakčním dokumentu, není Zákazník oprávněn užívat službu Cloud Services k poskytování služeb v oblasti hostingu a timesharingu jakékoli třetí straně.

Každá služba Cloud Services je navržena tak, aby chránila vlastní obsah, který Zákazník vkládá do služby Cloud Services, a aby zajistila přístup a používání pouze v rámci služby Cloud Services. Není-li v Transakčním dokumentu uvedeno jinak, IBM poskytne přístup k Zákazníkovi vlastnímu obsahu a jeho užívání zaměstnancům IBM a smluvním partnerům pouze pro účely poskytování služby Cloud Services. IBM nebude zveřejňovat Zákazníkuv vlastní obsah a tento obsah vrátí nebo jej zničí po uplynutí smluvního období či po ukončení služby Cloud Services nebo dříve na žádost Zákazníka. IBM je oprávněna účtovat poplatky za určitě činnosti prováděné na žádost Zákazníka (například doručení obsahu ve specifickém formátu).

Popis každé služby Cloud Services zahrnuje funkce zabezpečení dostupné pro danou službu Cloud Services. IBM Zákazníka informuje o jakémkoli neoprávněném přístupu třetí strany k Zákazníkovi obsahu, o kterém se dozví, a vynaloží přiměřené úsilí na odstranění identifikovaných ohrožení zabezpečení. Pokud je obsah Zákazníka ztracen nebo poškozen, IBM mu pomůže jej opětovně vložit do služby Cloud Services z poslední dostupné záložní kopie Zákazníka v kompatibilním formátu.

Smluvní období, včetně případného období obnovy, služby Cloud Services je popsáno v Příloze nebo Transakčním dokumentu. Není-li v Příloze nebo Transakčním dokumentu uvedeno jinak, je IBM oprávněna poskytování služby Cloud Services ukončit na základě oznámení poskytnutého 12 měsíců předem. IBM bude buď pokračovat v poskytování služby Cloud Services po zbývající část platného smluvního období Zákazníka nebo společně se Zákazníkem provede převod na jinou Službu IBM. 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 zákonů. Během pozastavení budou poplatky za službu Cloud Services nadále nabíhat. Pokud lze příčinu pozastavení přiměřeně odstranit, IBM Zákazníkovi oznámí kroky, které musí provést k opětovné aktivaci služby Cloud Services. Pokud Zákazník tyto kroky v přiměřené lhůtě neprovede, je IBM oprávněna poskytování služby Cloud Services ukončit.

Změny Popisu služeb provedené IBM vstoupí v účinnost při příštím dohodnutém obnovení či prodloužení. IBM je oprávněna změnit výpočetní prostředí používané k poskytování služby Cloud Services, a to bez zhoršení její funkčnosti nebo omezení funkcí zabezpečení.

#### Služby – ostatní služby

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) nezahnují 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). Přídavkem 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.

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 subdavatelskými smlouvami nebo přemístěním. IBM provede přiměřené kroky ke snížení těchto dalších nákladů.

#### Stroje a zařízení

**Stroj** je zařízení nesoucí značku IBM včetně funkcí, upgradů a příslušenství. **Zařízení** je kombinace Programu a Stroje určené 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.

Poté, co IBM přijme 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 dnů od dodání a je povinen postupovat v souladu s reklamačním postupem. Je-li IBM odpovědná za instalaci, je Zákazník povinen umožnit instalaci do 30 kalendářních dnů od odeslání, jinak mu mohou být vyúčtovány dodatečné poplatky. U Strojů instalovaných Zákazníkem musí Zákazník postupovat podle pokynů poskytnutých k instalaci.

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 platí 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 zemi, ve které byly zakoupeny, a nikoli za účelem dalšího prodeje, pronájmu nebo převodu. Financování formou zpětného leasingu je povoleno.

#### Strojový kód a Integrovaná kapacita

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, úložisté 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. IBM uděluje Zákazníkovi nevýhradní licenci k používání Strojového kódu pouze (i) na Stroji, pro který jej IBM poskytl, 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, úložisté 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. Zákazník je oprávněn převést vlastnictví Strojového kódu pouze s převodem Stroje. Zákazník nesmí převést svou licenci ke Strojovému kódu; nabyvatel si musí zajistit licenci přímo od IBM. 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.

#### Záruky a pozáruční podpora

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 počítačční licenční období, pokud se jedná o období kratší než jeden rok, není-li v Příloze nebo Transakčním dokumentu uvedena jiná záruční doba. Během záruční doby Programu IBM poskytuje služby

Registrace a podpory (Subscription and Support – S&S), v rámci kterých má Zákazník nárok na informace o opravě chyb, omezeních, alternativních řešeních a nových vydáních a verzích, které IBM obecně zpřístupňuje. Pokud se Zákazník nerozhodne užívat služeb Registrace a podpory ukončí, 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 sídla Zákazníka, je povinen udržovat platnou Registraci a podporu pro veškeré užívání a instalace Programu v rámci takového sídla.

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 a ukončením poskytování Služby.

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. Zákazník si může zakoupit upgrady 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.

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.

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 stran a vhodnosti pro určitý účel. Záruky IBM se nevztahují na případy zneužití, modifikace, poškození, které nezpůsobilá IBM, nedodržení pokynů od IBM nebo na jiné případy uvedené v Příloze nebo v Transakčním dokumentu. Produkty od jiných subjektů, než je IBM (Non-IBM produkty), jsou na základě této Smlouvy prodávány "jak jsou", bez záruk jakéhokoli druhu či odpovědnosti za vady. Strany tímto vylučují odpovědnost IBM za vady nad rámec dohodnutých záruk. Třetí strany mohou Zákazníkovi poskytnout své vlastní záruky.

#### Poplatky, daně, platba a ověření

Zákazník souhlasí s tím, že uhradí všechny příslušné poplatky, které stanoví IBM, poplatky za užívání nad rámec oprávnění, jakákoli cla nebo jiné celní poplatky, daně, dávky nebo poplatky, které zavedl některý ze státních orgánů a které vyplývají z transakcí Zákazníka uskutečněných na základě

této Smlouvy, a rovněž poplatky či úroky z prodlení s platbou. Veškeré částky dle Smlouvy jsou splatné po obdržení faktury a musí být uhrazeny nejpozději do 30 dnů od data vystavení faktury na účet uvedený IBM. Předplacené Služby musí být vyčerpány během příslušného období. IBM neposkytuje náhrady ani nevrací peníze za jakékoli předplacené, jednorázové poplatky ani za jiné již splatné nebo uhrazené poplatky.

Zákazník souhlasí s tím, že: i) v případech, kdy to vyžadují právní předpisy, uhradí srážkovou daň přímo příslušnému státnímu orgánu; 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.

IBM smí změnit opakující se poplatky, sazby a minimální závazky na základě oznámení poskytnutého tři měsíce předem. Změna je účinná k datu faktury nebo k prvnímu dni účtovacího období nebo k datu účinnosti, které IBM uvede v oznámení. Jednorázové poplatky je IBM oprávněna změnit bez oznámení, avšak pokud Zákazník se změnou nesouhlasí, může vypovědět Smlouvu. Změna jednorázového poplatku nebo 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.

Zákazník i) povede a na vyžádání poskytne záznamy, výstupy ze systémových nástrojů a přístup do svých prostor v rozsahu přiměřeně potřebném pro IBM a jejího nezávislého audítora pro účely 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 a uhradí veškeré požadované oprávnění (včetně souvisejících služeb Registrace a podpory nebo údržby) v aktuálních sazbách IBM a veškeré další poplatky a závazky stanovené na základě výsledků této kontroly uvedené na faktuře od IBM. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu platnosti Transakčního dokumentu a ještě dva roky poté.

#### Odpovědnost a náhrada škody

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). Tento limit platí společně pro IBM, její spřízněné společnosti, smluvní partnery a dodavatele. IBM nenese odpovědnost za zvláštní, nahodilé, exemplární, nepřímé újmy nebo následné ekonomické újmy nebo za ušlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí, hodnoty, výnosů, dobrého jména nebo předpokládaných úspor.

Výše uvedeně omezení náhrady újmou se nevztahuje na následující částky, pokud je za ni některá smluvní strana právně odpovědná: i) platby hrazené třetími stranami, které jsou uvedeny v následujícím odstavci; ii) náhradu újmou na zdraví (včetně ušlém zdraví); iii) náhradu újmou na nemovitém a osobním movitém majetku; a iv) náhradu újmou, jejíž výše nemůže být podle příslušných právních předpisů omezena.

V případě, že třetí strana uplatní nárok vůči Zákazníkovi z důvodu, že Produkt IBM zakoupený na základě této Smlouvy

porušuje práva k patentu nebo autorská práva, bude IBM hájit Zákazníka proti takovému nároku a uhradí veškeré částky, jejichž platba je Zákazníkovi uložena soudem, či zahnuté 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 bude s IBM v tomto jednání spolupracovat, včetně snahy o zmírnění následků (výše odškodnění).

IBM nenesе žádnou odpovědnost za nároky založené (zcela nebo částečně) na Produktech třetích stran (Non-IBM produkty), na položkách, které IBM nedodává, nebo za nároky vzniklé v souvislosti s porušením zákona či práv třetí strany, způsobené obsahem, materiály, návrhy, 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.

#### Ukončení Smlouvy

Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna ukončit tuto Smlouvu: a) bez udání důvodu na základě oznámení druhé straně poskytnutého minimálně jeden měsíc od vypršení platnosti nebo ukončení jejich závazků podle této Smlouvy; nebo b) ihned na základě důvodu, pokud druhá strana podstatným způsobem porušuje tuto Smlouvu, a za předpokladu, že smluvní strana nedodržující podmínky byla na tuto skutečnost písemně upozorněna a byla jí poskytnuta přiměřená doba k nápravě této skutečnosti. Za podstatné porušení Smlouvy je považováno neuhrazení poplatku. 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 Smlouvy nedojde k ukončení Transakčních dokumentů a ustanovení této Smlouvy a Příloh, která se týkají těchto Transakčních dokumentů, zůstávají v platnosti, dokud nebudou tyto Transakční dokumenty splněny nebo jinak ukončeny v souladu s jejich podmínkami. IBM je oprávněna ukončit licenci Zákazníka na používání Programu nebo Srovnávacího kódu, pokud Zákazník nesplní podmínky této Smlouvy. Jakmile jedna ze stran ukončí licenci, Zákazník ihned zničí všechny kopie Programu nebo Srovnávacího kódu.

#### Rozhodné právo a geografický rozsah

Každá ze smluvních stran odpovídá za dodržování: i) právních předpisů vztahujících se na její podnikání a činnost a ii) právních předpisů týkajících se dovozu, vývozu a ekonomických sankcí, včetně právních předpisů Spojených států, které zakazují nebo omezují přímý či nepřímý vývoz, reexport nebo převod produktů, technologií, služeb nebo dat do určitých států nebo pro ně, jakožto určité koncové užívání nebo určité koncové uživatele. Zákazník nese odpovědnost za užívání produktů od jiných subjektů, než je IBM (Non-IBM produkty).

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, výjma licenci, které platí v tom rozsahu, v jakém byly uděleny. V případě, že by některé ustanovení Smlouvy bylo považováno za neplatné nebo nevymahatelné, zůstávají zbývající ustanovení 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 se podle této Smlouvy neaplikuje.

#### Obecné

Smluvní strany nebudou zpřístupňovat důvěrné informace bez podepsání samostatné smlouvy o ochraně důvěrných informací. V případě, že v souvislosti s touto Smlouvou dochází k výměně důvěrných informací, je smlouva o ochraně důvěrných informací začleněna do této Smlouvy a vztahují se na ni podmínky této Smlouvy.

Pro transakce zpracovávající osobní údaje platí následující.

Pokud Zákazník zpřístupní IBM nebo Produktu IBM osobní údaje, jako mezi Zákazníkem a IBM, Zákazník je považován za správce osobních údajů a jako takový určí IBM za zpracovatele ke zpracování osobních údajů (dle definice těchto pojmů ve směrnici EU 95/46/ES v platném znění). Zákazník nebude Produkt IBM používat v souvislosti s osobními údaji v rozsahu, ve kterém by došlo k porušení příslušných právních předpisů o ochraně osobních údajů. Není-li v Transakčním dokumentu uvedeno jinak, IBM bude takové osobní údaje zpracovávat pouze v rozsahu požadovaném ke zpřístupnění Produktu IBM v souladu s Přílohou nebo Transakčním dokumentem a Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že takové zpracování je v souladu s pokyny Zákazníka. Zákazník souhlasí, že IBM smí k poskytování Produktu IBM využívat dílčí zpracovatele po celém světě, včetně jiných společností IBM. Pokud osobní údaje Zákazníka zpracovávají dílčí zpracovatelé, Zákazník bere na vědomí, že mu byly poskytnuty informace o těchto dílčích zpracovatelích ke dni podpisu Přílohy nebo Transakčního dokumentu a IBM Zákazníka upozorní na všechny změny týkající se takových dílčích zpracovatelů.

IBM bude se Zákazníkem přiměřeně spolupracovat při jeho plnění právních požadavků, včetně zpřístupnění osobních údajů Zákazníkovi. Pokud to vyžadují právní předpisy, smluvní strany uzavřou další smlouvy o ochraně osobních údajů. Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí osobní údaje Zákazníka přenášet přes hranice, včetně mimo EHP. Pokud se na přenos osobních údajů nevztahuje certifikace Safe Harbor pro EU, mohou strany nebo jejich relevantní příbuzné společnosti uzavřít samostatné standardní a nezměnné smlouvy obsahující Modelová ustanovení EU z titulu jejich příslušného postavení, a to v souladu s Rozhodnutím EU 2010/87/EU (v platném znění) a s odstraněnými volitelnými klauzulemi. Smluvní strany jsou povinny nahlížet na veškeré spory a nároky vzniklé na základě těchto smluv (i v případě, kdy tyto smlouvy byly uzavřeny příbuznými společnostmi) tak, jako by daný spor nebo nárok mezi nimi vznikl na základě podmínek této Smlouvy. Pokud IBM změní způsob, jakým zpracovává nebo zabezpečuje osobní údaje v rámci Produktu IBM, a tato změna způsobí, že Zákazník nedodrží právní předpisy na ochranu osobních údajů, smí Zákazník dotčený Produkt IBM ukončit, a to na základě písemné výpovědi poskytnuté IBM do 30 dní od okamžiku, kdy IBM změnu Zákazníkovi oznámila.

Transakční dokument nebo Příloha popisují příslušná technická opatření a zásady zabezpečení, které IBM k ochraně osobních údajů implementuje. Používáním Produktu IBM Zákazník souhlasí, že jsou odpovídající a splňují jeho požadavky. IBM vrátí nebo zničí osobní údaje Zákazníka po uplynutí smluvního období či po ukončení služby Cloud Service, jiných služeb, údržby nebo podpory Programu nebo dříve na žádost Zákazníka.

Objednáním, registrací, používáním nebo uhrazením produktu, nabídky nebo služby Zákazník vyjadřuje souhlas s Přílohou nebo Transakčním dokumentem. Vzhledem k tomu, že podmínky této Dohody se mohou vztahovat na budoucí objednávky, IBM si vyhrazuje právo změny podmínek této Dohody. O této skutečnosti IBM Zákazníka písemně informuje, a to alespoň tři měsíce předem. Změny nemají zpětnou účinnost; uplatní se pouze pro nové objednávky a prodloužení. 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 nabudou účinnosti, zašle nové objednávky nebo po doručení oznámení o změně povolí prodloužení transakcí. Mimo ustanovení výše musí být všechny změny Dohody provedeny písemně a podepsány oběma stranami. V případě rozporu mají podmínky Přílohy nebo Transakčního dokumentu přednost před podmínkami této Dohody.

IBM je nezávislý smluvní partner, nevstupuje 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 smluvních partnerů, jejich řízení, kontrolu a odměňování. Obchodní partneři IBM jsou nezávislí na IBM a sami si určují své ceny a podmínky. IBM neodpovídá za jejich postupy, opomenutí, prohlášení nebo nabídky.

Zákazník nese odpovědnost za získání všech nezbytných souhlasů k užívání, poskytování, uchování a zpracování obsahu v rámci Cloudu, jiných služeb či programu údržby nebo podpory a uděluje IBM souhlas provádět totéž. Zákazník nese odpovědnost za příslušné zálohování obsahu. Na určitý obsah Zákazníka se může vztahovat státní regulační opatření nebo může vyžadovat bezpečnostní opatření nad rámec, který IBM specifikovala pro nabídku. Zákazník nebude vkládat takový obsah ani jej poskytovat, ledaže by IBM nejprve písemně schválila implementaci dodatečných nezbytných bezpečnostních opatření.

IBM, její příbuzné společnosti a její subdodavatelé mohou zpracovávat a ukládat obchodní kontaktní informace zaměstnanců Zákazníka v souvislosti s plněním této Smlouvy kdokoli podnikají. Zákazník v této souvislosti získal veškeré nezbytné souhlasy. Při podpoře dodávek produktů a služeb může IBM využívat pracovníky a prostředky v lokalitách po celém světě a dodavatele, kteří jsou třetími stranami.

Žádná ze smluvních stran nemá zcela ani zčásti postoupit tuto Smlouvu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Postoupení práv IBM týkající se peněžitých pohledávek IBM a v případě převodu nebo prodeje částí jejich

obchodních aktivit zahrnujících produkt nebo službu není omezeno.

Veškerá sdělení na základě této Smlouvy musí mít písemnou formu a musí být zaslána na adresu uvedenou níže, ledaže by si smluvní strana písemně vyhradila jinou adresu. Smluvní strany souhlasí s používáním elektronických prostředků a faxových přenosů pro účely komunikace, jakoby se jednalo o podepsané písemné dokumenty. Jakákoliv reprodukce Smlouvy provedená spolehlivým prostředkem se považuje za originál. Smlouva nahrazuje jakékoli obchodní jednání, rozhovory nebo prohlášení ve vztahu mezi smluvními stranami.

Tato Dohoda ani žádná transakce uskutečněná na základě Smlouvy neuděluje žádná práva ani nezakládá žádné nároky ve prospěch třetích stran. Uzavřením Smlouvy si smluvní strany sjednávají promlčací lhůtu v trvání dvou let pro práva vyplývající ze Smlouvy. Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za neaplňování případných nepeněžitých závazků, pokud k takovému neaplňování došlo nezávisle na její vůli. Každá ze smluvních stran poskytne druhé straně přiměřenou možnost nápravy předtím, než vůči druhé straně vznesou nároky související s neplněním jejich 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 § 1801 zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „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.

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 společnost Podniku v rámci této Dohody. Mezi společnostmi Podniku patří (i) společnosti působící ve stejné zemi, které ovládá Zákazník nebo IBM (s vlastnickým podílem více než 50 % akcií s hlasovacím právem), a (ii) jakýkoli jiný subjekt, který ovládá, je ovládán nebo působí v rámci společného řízení se Zákazníkem nebo IBM a podepsal Přílohu o přistoupení k této Dohodě.

Zákazník tímto potvrzuje, že přijímá podmínky této Dohody, mezi které patří následující důležitá ujednání: (i) omezení a vyloučení odpovědnosti za vady (článek Záruky a pozáruční podpora), (ii) limitace práva Zákazníka na náhradu újm (článek Odpovědnost a náhrada škody), (iii) závaznost vývozních a dovozních právních předpisů (článek Rozhodné právo a geografický rozsah), (iv) zkrácení promlčací lhůty (článek Obecné), (v) vyloučení režimu adhezních smluv (článek Obecné) a (vi) převzetí nebezpečí změny okolností (článek Obecné).

Za:  
**(Název společnosti Zákazníka):**

---

Podpis oprávněné osoby

Funkce:

Jméno (čitelně):

Datum:

Číslo Zákazníka:

Adresa Zákazníka:

IČO:

Zapsaná:

Za:  
**IBM Česká republika, spol. s r.o.**

---

Podpis oprávněné osoby

Funkce:

Jméno (čitelně):

Datum:

Číslo smlouvy:

Adresa IBM:

V Parku 2294/4,  
148 00 Praha 4  
Česká republika  
IČO: 14890992

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem  
v Praze, oddíl C, vložka 692



## Dohoda o rámcových obchodních podmínkách pro programy



Tato Dohoda o rámcových obchodních podmínkách pro Programy (Client Relationship Agreement/CRA – dále "Dohoda CRA") a příslušné Přílohy a Transakční dokumenty tvoří úplné znění smlouvy ohledně transakcí podléhajících režimu této Dohody (dále jen "Smlouva"), na jejíž základě může Zákazník objednat Programy (produkty IBM) i programy třetích osob (dále jen "Produkty jiného subjektu, než je IBM"). Transakční dokumenty podrobně uvádějí specifička transakcí, jako jsou poplatky, popla Produktu a informace o Produktu. Mezi Transakční dokumenty patří například smlouvy o dílo, popisy služeb, objednávkové dokumenty, dodatky nebo faktury. V Přílohách jsou doplňující podmínky platné pro některé typy Produktů, např. kapacita produktu nebo poskytnutí produktu na zkoušku. V případě rozporu má Příloha přednost před touto Dohodou CRA a Transakční dokument má přednost jak před Dohodou CRA, tak před kteroukoli z Příloh a bude platit pouze pro určité transakce.

### 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 a názvem Licenční informace (License Information – LI). Programy nezahnují Strojový kód ani Projektové materiály, jak jsou tyto pojmy vymezeny v Příloze. 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 kopíí 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 jakékoliv třetí osobě. Zákazník nemá 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 nezaplatí za veškerou ekonomickou hodnotu Programu. Některé Programy mohou obsahovat kód třetí osoby 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 oddělený 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, výjma případů, kdy IBM poskytne využití dílčí kapacity a Zákazník splní příslušné požadavky na dílčí kapacitu a podmínky uvedené v Přílohách a Transakčních dokumentech.

### 2. Ochrana obsahu a údajů

- a. Obsah zahrnuje informace nebo data, která Zákazník případně poskytne nebo zpřístupní nebo k nimž udělí přístup v souvislosti s poskytováním podpory Programu ze strany společnosti IBM. Poskytnutí Obsahu nebude mít vliv na vlastnictví nebo licenční práva Zákazníka k takovému Obsahu. Společnost IBM, její přidružené osoby a jejich dodavatelé mohou k Obsahu přistupovat a využívat jej výhradně pro účely poskytování a správy příslušné podpory Programu. Společnost IBM bude považovat veškerý Obsah za důvěrný a tento Obsah nesdělí nikomu kromě zaměstnanců a dodavatelů IBM, a to pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování podpory Programu.
- b. Zákazník nese odpovědnost za získání všech nezbytných práv a povolení, aby umožnil společnosti IBM, jejím přidruženým společnostem a jejich dodavatelům využívání, poskytování, ukládání a jiné zpracování Obsahu ve spojení s podporou Programu, a uděluje jim k tomu 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 pro podporu Programu, Zákazník nebude Obsah vkládat, neposkytne ho ani nepovolí přístup k němu, pokud to není výslovně povoleno podmínkami příslušného Transakčního dokumentu nebo pokud společnost IBM nejprve neposkytne písemný souhlas se zavedením dodatečných bezpečnostních a dalších opatření.
- c. Uplatní se Dodatek o zpracování dat společností IBM dostupný na stránce <http://ibm.com/dpa> (DPA) a příslušná Příloha DPA a tyto budou mít přednost před veškerými rozpornými podmínkami Smlouvy, pokud a v rozsahu, v jakém se na osobní údaje tvořící součást Obsahu uplatní Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (EU/2016/679) (GDPR).
- d. Na žádost kterékoliv ze stran uzavřou IBM, Zákazník a 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.
- e. Společnost IBM vrátí nebo odstraní Obsah z výpočetních zdrojů IBM po uplynutí doby nebo zrušení podpory Programu, 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 až do skončení platnosti takových souborů v souladu s postupy uchovávání záloh společnosti IBM.

### 3. Záruky a pozáruční podpora

- a. IBM zaručuje, že Programy používané v určeném operačním prostředí odpovídají svým oficiálně publikovaným specifikacím. Záruční doba Programu 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 užívání služeb 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 veškeré užívání a instalace Programu v rámci takového střediska. 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.
- b. Pokud Program nefunguje během záruční lhůty, jak bylo zaručeno, a IBM nemůže Program nahradit za jiný, který bude funkčně přinejmenším ekvivalentní, je Zákazník oprávněn Program vrátit IBM, bude mu vrácena peněžní částka, kterou Zákazník uhradil (v případě opakovaných poplatků maximálně částka za 12 měsíců), a licence nebo právo Zákazníka na užívání Programu končí.
- c. 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 konkudentních 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. Produkty jiného subjektu, než je IBM, jsou na základě této Smlouvy prodávány "jak jsou", bez záruk jakéhokoli druhu nebo odpovědnosti za vady. Strany tímto vylučují jakoukoliv odpovědnost IBM za vady nad rámec dohodnutých záruk. Třetí strany mohou Zákazníkovi poskytnout své vlastní záruky.

### 4. Poplatky, daně, platba a ověření

- a. Zákazník souhlasí s tím, že uhradí všechny příslušné poplatky stanovené za Produkt IBM nebo Produkty jiných subjektů, než je IBM, a poplatky za užívání nad rámec oprávnění. Poplatky jsou uváděny bez jakýchkoli 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 po obdržení faktury a musí být uhrazeny do 30 dnů od data vystavení faktury na účet uvedený IBM a v případě pozdní platby může být účtován poplatek z prodlení. 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. Změna je účinná k datu faktury nebo k prvnímu dni účtovacího období nebo k datu účinnosti, které IBM uvede v oznámení. 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 na straně IBM Produkt zaslán nebo zpřístupněn Zákazníkovi.
- d. Zákazník i) provede a na vyžádání poskytne záznamy, výstupy ze systémových nástrojů a přístup do svých prostor v rozsahu přiměřeně nezbytném pro IBM a jejího nezávislého auditora za účelem kontroly dodržování podmínek Smlouvy ze strany Zákazníka, včetně Programových licencí a metrik, jako například užívání dílčí kapacity, a ii) neprodleně objedná požadovanou oprávnění (včetně související Registrace a Podpory) a uhradí IBM dodatečné poplatky v aktuální výši a jiné poplatky a závazky stanovené na základě výsledků této kontroly, jak IBM uvede ve fakturě. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu platnosti jakéhokoli Transakčního dokumentu a ještě dva roky poté.

### 5. Odpovědnost a náhrada škody

- a. Celková odpovědnost IBM za veškeré nároky související se Smlouvou nepřesáhne částku skutečné přímé škody vzniklé Zákazníkovi, a to až do výše částek uhrazených za Produkt, který je 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 nenesie odpovědnost za zvláštní, nahodilá, exemplární, nepřímé újmy nebo následné ekonomické újmy ani za užlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí, hodnoty, výnosů, dobrého jména nebo předpokládaných úspor. Tato omezení platí společně pro IBM, její přidružené společnosti, smluvní partnery a dodavatele.
- b. Výše uvedené 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 osoba 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 zahnuté v dohodě o narovnání schválené společností IBM, a to za předpokladu, že Zákazník bezodkladně i) o takovém nároku společnost IBM písemně informuje; ii) poskytne informace vyžádané společností IBM a iii) umožní společnosti IBM vést obhajobu a související jednání o narovnání a poskytne IBM přiměřenou součinnost, včetně snahy o zmírnění následků.
- d. IBM nenesе žádnou odpovědnost za nároky založené na Produktech jiného subjektu, než je IBM, 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.

## 6. Ukončení Dohody

- a. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna ukončit tuto Dohodu CRA: 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 CRA nedojde k ukončení Transakčních dokumentů a ustanovení této Dohody CRA i Příloh, které 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 na používání Programu, pokud Zákazník nesplní podmínky Smlouvy. Jakmile jedna ze stran ukončí licenci, Zákazník ihned zničí všechny kopie Programu. Za podstatné porušení je považováno neuhrazení poplatku.

## 7. 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.
- b. Obě smluvní strany souhlasí s tím, že se na tuto Smlouvu vztahují právní předpisy státu, v němž je transakce realizována, a to bez ohledu na kolizní normy. 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 produktivním prostředí, avšak s tím, že všechny licence platí v tom rozsahu, v jakém byly uděleny. Společnost IBM nebude vystupovat jako vývozce nebo dovozce Zákazníka, pokud právní předpisy na ochranu údajů nevyžadují jinak, pro jakýkoli Obsah. Bude-li kterékoliv 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.

## 8. 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 CRA.
- b. Objednáním, registrací, používáním nebo uhrazením Produktu Zákazník vyjadřuje souhlas s Přílohou nebo Transakčním dokumentem. Vzhledem k tomu, že tato Dohoda CRA se může vztahovat na mnoho budoucích objednávek, IBM smí změnit tuto Dohodu CRA na základě písemného oznámení poskytnutého Zákazníkovi alespoň tři měsíce předem. Změny nemají zpětnou účinnost; uplatní se pouze pro nové objednávky a prodloužení, a to ode dne účinnosti. Pro transakce s definovaným obnovenitelným smluvním obdobím uvedeným v Transakčním dokumentu 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 nabudou účinnosti, zašle nové objednávky nebo po doručení oznámení o změně povolí prodloužení transakcí. Mimo ustanovení výše musí být všechny změny Dohody CRA provedeny písemně a přijaty oběma stranami.
- c. IBM je nezávislý smluvní partner, nevystupuje jako zástupce Zákazníka, není partnerem v rámci společného podniku se Zákazníkem, ani jeho partnerem či zmocněncem. Nezavazuje se k plnění jakýchkoli regulačních závazků Zákazníka ani nepřebírá žádnou odpovědnost za obchodní činnost nebo operace Zákazníka. Společnost IBM je pouze dodavatelem informačních technologií. Veškeré pokyny, doporučená použití nebo návody poskytované společností IBM ani Produkt IBM nepředstavují zdravotnické, klinické, právní, účetní ani jiné licencované odborné poradenství. Zákazník by měl získat své vlastní odborné poradenství. Zákazník nese odpovědnost za užívání Produktů IBM a Produktů jiných subjektů, než je IBM. Každá strana nese odpovědnost za jmenování svých pracovníků včetně pracovníků přidružených společností a jejich smluvních partnerů a za jejich řízení a kontrolu a za vyplácení odměn.
- d. IBM používá obsáhlou sadu zásad jednání v obchodním styku a souvisejících pokynů, které se věnují případům střetu zájmů, znoužití postavení na trhu, uplácení, korupce a podvodů. IBM a její zaměstnanci tyto zásady dodržují a použítí stejných zásad vyžadují i od smluvních dodavatelů.
- 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. IBM, její přidružené společnosti i smluvní dodavatelé mohou kdekoliv, 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. Pokud je pro takové zpracování zapotřebí oznámení předem třetím osobám nebo jejich souhlas, bude o tom Zákazník informovat a tento souhlas získá. Prohlášení o ochraně osobních údajů IBM na stránce <https://www.ibm.com/privacy/> poskytuje dodatečné podrobnosti ohledně BCI a Dat účtů popsaných níže.
- g. Data účtů jsou informace, kromě Obsahu a BCI, které Zákazník poskytuje IBM, aby Zákazník mohl získat nebo využívat Produkty IBM či Produkty jiných subjektů, než je IBM, nebo které IBM shromažďuje pomocí sledovacích technologií, např. souborů cookie a webových majáků, v souvislosti se zakoupením nebo používáním Produktů IBM nebo Produktů jiných subjektů, než je IBM, Zákazníkem. IBM a její přidružené společnosti a jejich smluvní partneři mohou používat Data účtů, např. za účelem podpory funkcí produktu, správy použití, přizpůsobení zkušenosti a poskytování další podpory nebo zdokonalení užívání Produktů IBM a Produktů jiných subjektů, než je IBM.
- h. Licence udělené k Programům v souladu s touto smlouvou jsou poskytovány newyorskou obchodní společností International Business Machines Corporation ("IBM Corporation"). Společnost IBM vystupuje jako distributor a dodává Programy v souladu s touto Smlouvou a nese odpovědnost za vymáhání podmínek licence i plnění všech povinností ohledně takových Programů, přičemž ve prospěch Zákazníka tímto nevzniká žádná práva ani žalobní důvody vůči společnosti IBM Corporation. Zákazník se vzdává veškerých nároků a žalobních důvodů vůči společnosti IBM Corporation a zavazuje se, že bude vůči IBM uplatňovat jen práva a prostředky nápravy v souvislosti s Programy.
- i. Žádná ze smluvních stran nemá 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, není omezeno.
- j. Tato Dohoda se vztahuje na IBM a Zákazníka (podepsané níže) a jejich příslušné společnosti v rámci Podniku, kteří získávají Produkty IBM a Produkty jiných subjektů, než je IBM, na základě této Dohody CRA. Níže podepsané strany budou koordinovat činnosti společností Podniku v rámci této Dohody CRA. Mezi společnostmi Podniku patří: i) společnostmi působící ve stejné zemi, které ovládá Zákazník nebo IBM (na základě vlastnictví více než 50 % akcií/podílů a 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.
- k. 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.
- l. 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 promlčací lhůtu v trvání dvou let pro práva vyplývající ze Smlouvy. Žádná ze smluvních stran nenesou 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 jejich povinností ze Smlouvy. Pokud některá smluvní strana vyžaduje schválení, akceptaci, souhlas, přístup, součinnost nebo podobný úkon, nebude takový úkon bezdůvodně zdržován nebo odmítnut. 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.
- m. K podpoře poskytování Produktů IBM, Produktů jiných subjektů, než je IBM, a podpory Programu může společnost IBM využít personál a prostředky na místech po celém světě, včetně nezávislých smluvních partnerů. Společnost IBM je oprávněna předávat Obsah, včetně osobně identifikovatelných informací, přes hranice států k poskytnutí podpory Programu. Seznam zemí, kde se může Obsah pro zpracovávat, je uveden v dokumentaci podpory služby. Společnost IBM nese odpovědnost za splnění povinností v souladu se Smlouvou, i pokud společnost IBM využívá nezávislé dodavatele, a bude mít uzavřeny odpovídající smlouvy, které společnost IBM umožní splnit její povinnosti.
- n. Zákazník tímto výslovně přijímá podmínky této smlouvy, které zahrnují následující důležitá obchodní ustanovení: i) omezení a zřeknutí se odpovědnosti za vady (Článek Záruky a pozruční 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 promlčací lhůty (Článek Obecné); v) vyloučení platnosti ustanovení adhezních smluv (Článek Obecné) a vi) přijetí rizika změny okolností (Článek Obecné).

Za:

Za:

Název společnosti Zákazníka

IBM Česká republika, spol. s r.o.

<b>Podpis oprávněné osoby</b>		<b>Podpis oprávněné osoby</b>	
Funkce:		Funkce:	
Jméno (napíšte nebo vytiskněte):		Jméno (napíšte nebo vytiskněte):	
Datum:		Datum:	
Číslo Zákazníka:		Číslo smlouvy:	
Podnikové číslo:			
Adresa Zákazníka:		Adresa IBM: V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4 – Chodov, Česká republika	

Na základě této Smlouvy si může Zákazník od IBM objednat Vybrané produkty. Podrobnosti týkající se Vybraných produktů jsou uvedeny v Přílohách a Transakčních dokumentech (TD), např. Podmínky užívání, Popis služby, cenové nabídky a Dokumenty o oprávnění (PoE). Tato Smlouva, Přílohy a příslušné dokumenty TD představují úplnou dohodu ohledně transakcí, v jejichž rámci Zákazník nakupuje Vybrané produkty. Původní společnost Zákazníka (v Příhlášce do programu IBM International Passport Advantage je rovněž označována jako Původní středisko) a Původní společnost IBM, která přijímá objednávky Původní společnosti Zákazníka, vyjadřují svůj souhlas s tím, že budou koordinovat administraci této Smlouvy v rámci svých příslušných Podniků, tedy v rámci skupiny právnických osob, ve kterých podíl o velikosti přesahující 50 % vlastní Původní společnost, nebo jsou vlastněny Původní společností nebo jsou s Původní společností pod společným vlastnictvím. Za to, že všechna střediska Zákazníka, jimž bylo přiděleno číslo střediska v rámci programu Passport Advantage (Středisko/Střediska), budou dodržovat podmínky této Smlouvy a jednat v souladu s nimi, nese odpovědnost Původní společnost Zákazníka. V případě rozporu má Příloha přednost před Smlouvou a Transakční dokument má přednost jak před Smlouvou, tak před kteroukoliv z Příloh.

### 1. Obecné

#### 1.1 Akceptace podmínek

Původní společnost Zákazníka a poté každá z jeho zúčastněných společností Podniku akceptuje podmínky této Smlouvy tím, že předloží IBM nebo prodejci(ům), které si Zákazník zvolil, formulář Příhláška do programu IBM International Passport Advantage. Tato Smlouva nabývá účinnosti k datu, kdy IBM v souladu s touto Smlouvou akceptuje počáteční objednávku (Datum účinnosti) a zůstává v účinnosti, dokud ji v souladu s jejími podmínkami Původní společnost Zákazníka nebo Původní společnost IBM neukončí.

Na Vybraný produkt se vztahují podmínky této Smlouvy od okamžiku, kdy IBM přijme objednávku Zákazníka buď i) zasláním faktury nebo Dokumentu o oprávnění (PoE), včetně úrovně oprávněného užívání, ii) zpřístupněním Programu nebo Cloud Service, iii) zasláním Zařízení nebo iv) poskytnutím podpory, služby nebo řešení.

#### 1.2 Změny smluvních podmínek

Vzhledem k tomu, že podmínky Smlouvy se mohou vztahovat na budoucí objednávky, IBM si vyhrazuje právo změny podmínek této Smlouvy. O této skutečnosti IBM Zákazníka písemně informuje, a to alespoň tři měsíce předem. Změny nemají zpětnou účinnost; uplatní se pouze pro nové objednávky a prodloužení. Zákazník vyjadřuje svůj souhlas se změnami tím, že po datu, kdy změny nabudou účinnosti, zašle nové objednávky nebo po doručení oznámení o změně povolí prodloužení transakcí. Nikoli na újmu ostatních ustanovení této smlouvy, a to včetně předchozí věty, musí mít všechny změny písemnou formu a musí být podepsány oběma smluvními stranami.

#### 1.3 Platba a daně

Zákazník souhlasí s tím, že uhradí všechny příslušné poplatky, které stanoví IBM, poplatky za užívání nad rámec oprávnění, a rovněž poplatky z prodlení. Poplatky jsou uváděny bez jakýchkoli 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. Veškeré částky jsou splatné po obdržení faktury, přičemž splatnost je 30 dní od data vystavení faktury, a to na účet stanovený IBM. Předplacené služby musí být vyčerpány během příslušného období. IBM neposkytuje náhrady ani nevrací peníze za jakékoli předplacené, jednorázové poplatky ani za jiné již splatné nebo uhrazené poplatky.

Pokud v důsledku toho, že Zákazník přesune, získá přístup nebo využívá Vybrané produkty napříč hranicemi, jakýmkoliv orgánem vyměří celní poplatek, daň nebo odvod či poplatek (včetně srážkové daně na dovoz či vývoz jakýchkoli takových Vybraných produktů), pak Zákazník souhlasí, že nese odpovědnost a zaplatí veškeré takové celní poplatky, daně, odvody či poplatky. To vylučuje takové daně vycházející z čistého příjmu společnosti IBM.

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.

#### 1.4 Obchodní partneři IBM a prodejci

Obchodní partneři IBM a prodejci jsou nezávislí na IBM a jednostranně si určují své ceny a podmínky. IBM neodpovídá za jejich postupy, opomenutí, prohlášení nebo nabídky.

#### 1.5 Odpovědnost a náhrada škody

**Celková odpovědnost IBM v případě nároků vzniklých v souvislosti s plněním podle této Smlouvy nepřesáhne výši jakékoli částky za skutečnou přímou újmu vzniklou 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 12 měsíčním platbám. IBM nenes odpovědnost za speciální, náhodné, exemplární, nepřímé nebo ekonomické následné škody ani za ztrátu zisku, obchodních příležitostí, hodnoty, příjmu, dobré pověsti nebo očekávaných úspor. Tato omezení se uplatní společně na společnost IBM, její dceřiné společnosti, dodavatele, podřízené zpracovatele a smluvní partnery.**

Výše uvedené omezení náhrady újmy se nevztahuje na následující částky, pokud je za ni některá smluvní strana právně odpovědná: i) platby hrazené třetí stranám, které jsou uvedeny v následujícím odstavci; a ii) náhradu újmy, jejíž výše nemůže být podle příslušných právních předpisů omezena.

V případě, že třetí strana uplatní nárok vůči Zákazníkovi z důvodu, že Vybraný produkt IBM (EP) zakoupený na základě této Smlouvy porušuje práva k patentu nebo autorská práva, bude IBM hájit Zákazníka proti takovému nároku a uhradí veškeré částky, jejichž platba je Zákazníkovi uložena 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 bude s IBM v tomto jednání spolupracovat, včetně snahy o zmírnění následků (výše odškodnění).

IBM nenes žádnou odpovědnost za nároky založené (zcela nebo částečně) na Vybraných produktech třetích stran (Non-IBM EP) na položkách, které IBM nedodává, nebo za nároky vzniklé v souvislosti s porušením zákona či práv třetí strany, způsobené obsahem, materiály, návrhy, 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. Každý Program od jiného výrobce, než je IBM, se řídí podmínkami licenční smlouvy třetí strany určené pro koncové uživatele, která je k takovému Programu připojena. IBM není smluvní stranou licenční smlouvy třetí strany určené pro koncové uživatele a nepřebírá s ohledem na takovou smlouvu žádné závazky.

#### 1.6 Obecné zásady

Smluvní strany nebudou zpřístupňovat důvěrné informace bez podepsání samostatné smlouvy o ochraně důvěrných informací. V případě, že dochází k výměně důvěrných informací, je smlouva o ochraně důvěrných informací začleněna do této Smlouvy a vztahují se na ní podmínky této Smlouvy.

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 určuje přiřazení svých pracovníků a smluvních partnerů, jejich řízení, kontrolu a odměňování.

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 Vybraného produktu. Používání Vybraného produktu nebude mít vliv na stávající vlastnictví nebo licenční práva Zákazníka k takovému Obsahu. Společnost IBM a její dodavatelé a dříčí zpracovatelé mohou k Obsahu přistupovat a využívat jej výhradně pro účely poskytování a správy Vybraného produktu, není-li v TD stanoveno jinak.

Zákazník nese odpovědnost za získání všech nezbytných práv a povolení, aby umožnil společnosti IBM a jejím dodavatelům a dříčím zpracovatelům využívání, poskytování, ukládání a zpracování Obsahu ve Vybraném produktu a taková práva a povolení jim uděluje. To zahrnuje povinnost Zákazníka poskytnout nezbytné informace a získat případné souhlasy dříve, než poskytne údaje o osobách včetně osobních a dalších regulovaných informací v rámci takového Obsahu. Pokud by se na jakýkoliv Obsah vztahovalo vládní nařízení nebo by vyžadoval opatření zabezpečení nad rámec opatření stanovených společností IBM v nabídce, Zákazník nebude Obsah vkládat, neposkytne ho ani nepřipustí nakládání s ním, pokud společnost IBM nejprve neposkytne písemný souhlas se zavedením dodatečných nezbytných opatření zabezpečení a dalších opatření. Dodatek o zpracování dat společnosti IBM na adrese

<https://www.ibm.com/terms> se uplatní pro tuto Smlouvu a doplňuje ji, pokud a v rozsahu v jakém se na Obsah vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně dat (EU/2016/679).

Zákazník je povinen zajistit a hradit příslušné poplatky svým vybraným dodavatelům telekomunikačních služeb, včetně internetového připojení spojeného s přístupem ke službám Cloud Service, ke Službám poskytovaným pro zařízení, k IBM Softwarové registraci a podpoře a k Vybrané podpoře, ledaže by IBM stanovila písemně jinak.

IBM a její přidružené organizace a jejich smluvní dodavatelé a dílčí zpracovatelé mohou kdekoli, kde vykonávají svou obchodní 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.

K podpoře poskytování Vybraných produktů může společnost IBM využít personál a prostředky na místech po celém světě, včetně dodavatelů a dílčích zpracovatelů, kteří jsou třetími stranami. Společnost IBM je oprávněna předávat Obsah, včetně osobně identifikovatelných informací, přes hranice států. Seznam zemí, ve kterých může být zpracováván Obsah pro službu Cloud Service, je uveden na adrese <http://www.ibm.com/cloud/datacenters> nebo v 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 společnost IBM umožní splnit její povinnosti ve vztahu ke službě Cloud Service. Aktuální seznam dílčích zpracovatelů a jejich rolí bude poskytnut na požádání.

Žádná ze smluvních stran nesmí zcela ani zčásti převést tuto Smlouvu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Vybrané produkty jsou určeny pouze pro užívání v rámci Podniku Zákazníka a nesmí být dále prodávány, pronajímány či převedeny na třetí strany. Jakýkoli pokus tak učinil je neplatný. Financování Zařízení formou zpětného leasingu je povoleno. Postoupení práv IBM týkající se peněžitých pohledávek IBM v případě převodu nebo prodeje částí jejich obchodních aktivit zahrnujících produkt nebo službu není omezeno.

V rozsahu přípustném v souladu s platnými právními předpisy smluvní strany souhlasí s používáním elektronických prostředků a faxových přenosů pro účely komunikace, jakoby se jednalo o podepsané písemné dokumenty. Jakákoli reprodukce této Smlouvy provedená spolehlivým prostředkem se považuje za originál. Tato Smlouva nahrazuje jakékoli obchodní jednání, diskuse nebo prohlášení ve vztahu mezi smluvními stranami.

Tato Smlouva ani žádná transakce na jejím základě uzavřená neuděluje žádná práva ani nezakládá žádné nároky ve prospěch třetích stran. Žádná ze smluvních stran nepodnikne právní kroky v souvislosti s uplatněním práva vyplývajícího ze Smlouvy nebo s ním souvisejícího po uplynutí dvou let ode dne, kdy toto právo mohlo být uplatněno poprvé. 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 před tím, než vůči druhé straně vznese nároky související s neplněním povinností vyplývajících z této Smlouvy. Pokud je vyžadováno některou smluvní stranou schválení, akceptace, souhlas nebo podobný úkon, nebude poskytnutí takového úkonu bezdůvodně zdržováno nebo odmítnuto.

## 1.7 Rozhodné právo a geografický rozsah

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 Vybraných produktů.

Obě smluvní strany souhlasí s tím, že se na tuto Smlouvu vztahují právní předpisy státu, v němž je transakce realizována (nebo - v případě služeb - právní předpisy státu, kde má Zákazník obchodní adresu), a to bez ohledu na rozpor právních norem. 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. Pokud Zákazník nebo kterýkoliv z uživatelů vyveze nebo doveze Obsah nebo použije jakoukoliv část



Vybraného produktu mimo země sídla Zákazníka, společnost IBM nebude vystupovat jako vývozce nebo dovozce. Bude-li některol z ustanovení této Smlouvy shledáno nepiatným nebo nevymahatelným, zbývající ustanovení zůstávají plně platná a účinná. Zákonná práva spotřebitelů, která nemohou být smluvně omezena nebo vyloučena, nejsou touto Smlouvou dotčena. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se podle této Smlouvy neaplikuje.

## 1.8 Ukončení Smlouvy

Původní společnost Zákazníka je oprávněna ukončit tuto Smlouvu bez udání důvodu prostřednictvím výpovědi a jednoměsíční výpovědní lhůtou zaslané Původní společnosti IBM. Původní společnost IBM je oprávněna tuto Smlouvu ukončit prostřednictvím výpovědi a tříměsíční výpovědní lhůtou zaslané Původní společnosti Zákazníka. V případě ukončení nebudou moci žádné zúčastněné strany Zákazníka získávat další Vybrané produkty v souladu se Smlouvou.

Jestliže Zákazník před obdržením výpovědi Smlouvy zakoupil nebo prodloužil IBM Softwarovou registraci a podporu, Vybranou podporu nebo služby Cloud Service nebo si zakoupil či prodloužil licenci na Program, je IBM oprávněna buď Zákazníkovi nadále poskytovat takové služby nebo mu umožnit užívání Programu po zbývající část aktuálního(ch) smluvního(ch) období, nebo poskytnout Zákazníkovi náhradu v poměrné výši.

Má se za to, že Původní společnost Zákazníka ukončila tuto Smlouvu, jestliže ani tato společnost, ani žádná z jejích zúčastněných společností Podniku během 24 po sobě jdoucích měsíců nevystaví objednávku na Vybrané produkty, nebude mít platnou smlouvu o Softwarové registraci a podpoře či o Vybrané podpoře.

Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna ukončit tuto Smlouvu, jestliže druhá smluvní strana nedodrží jakoukoli z podmínek Smlouvy, a to za předpokladu, že smluvní strana nedodržující podmínky byla na tuto skutečnost písemně upozorněna a byla jí poskytnuta přiměřená doba k nápravě této skutečnosti.

Zákazník souhlasí s tím, že po ukončení poskytování licenčního oprávnění přestane okamžitě užívat a zničí všechny své kopie Programu.

Podmínky této Smlouvy, jež svou povahou přesahují dobu její platnosti, zůstávají plně v platnosti a jsou účinné až do okamžiku jejich splnění, a platí i pro případné právní nástupce a postupníky smluvních stran.

## 1.9 Vybrané produkty

IBM určuje Vybrané produkty a každému z nich přiděluje bodovou hodnotu, která může být nula. IBM je oprávněna kdykoli přidat nebo stáhnout Vybrané produkty (zahnuté v Kategorii produktů CEO), změnit úroveň SVP Vybraného produktu, změnit bodové hodnoty nebo přidat či stáhnout metriku licencování pro Vybraný produkt. Vybrané produkty nesmí být používány k poskytování komerčního hostingu nebo jiných komerčních služeb v oblasti informačních technologií třetím stranám.

Pro Vybraný produkt je IBM oprávněna stáhnout Licenci na dobu určitou, Licencování na základě měsíčních poplatků (ML), IBM Softwarovou registraci a podporu nebo Vybranou podporu, nebo službu Cloud Service či Služby poskytované pro Zařízení v celém rozsahu, prostřednictvím písemné výpovědi s dvanácti (12) měsíční výpovědní lhůtou zaslané všem aktuálním Zákazníkům formou publikovaného oznámení, dopisu nebo e-mailu. Zákazník je srozuměn s tím, že k datu účinnosti takového stažení není oprávněn bez písemného souhlasu IBM zvýšit svou úroveň užívání nad rámec již zakoupených oprávnění, ani prodloužit či zakoupit danou nabídku; a jestliže Zákazník prodloužil nabídku dříve, než obdržel oznámení o stažení, IBM může buď (a) pokračovat v poskytování nabídky až do konce stávající doby platnosti, nebo (b) může poskytnout náhradu v poměrné výši.

## 1.10 Prodloužení

Smluvní období pro Licenci na dobu určitou, Licenci založenou na tokenech, IBM Softwarovou registraci a podporu, Vybranou podporu nebo pro Služby poskytované pro Zařízení se prodlužuje automaticky, přičemž zůstává zachována aktuální výše poplatků, ledaže by byly před uplynutím smluvního období Zákazníkem písemně vypovězeny.

IBM může za IBM Softwarovou registraci a podporu, Vybranou podporu, Licence na dobu určitou v délce šesti měsíců či delší a za Služby poskytované pro Zařízení vyúčtovat poplatky v poměrné výši v souladu s Výročím smlouvy Passport Advantage Zákazníka.

Pokud chce Zákazník obnovit pokrytí Softwarové registrace a podpory, Vybrané podpory, Licence na dobu určitou nebo Služeb poskytovaných pro Zařízení, jejichž smluvní období uplynulo, nelze tak učinit prostřednictvím prodloužení, ale Zákazník si musí zakoupit Obnovení IBM Softwarové registrace a

podpory, Obnovení Vybrané podpory, Obnovení Služeb poskytovaných pro Zařízení nebo novou původní Licenci na dobu určitou.

V případě ML si Zákazník vybírá volbu prodloužení smluvního období při objednávání. Při každém prodloužení doby závazku ML je společnost IBM oprávněna účtovat poplatky vztahující se k prodloužené době závazku a Zákazník souhlasí, že uhradí poplatky platné v té době dle ustanovení Transakčního dokumentu nebo v cenové nabídce prodloužen, která bude Zákazníkovi předložena nejpozději 60 dní před uplynutím aktuálně platné doby. Zákazník je oprávněn změnit svou vybranou volbu prodloužení doby závazku zasláním písemného oznámení společnosti IBM nejpozději 30 dní před koncem příslušné doby závazku.

V případě služby Cloud Service si Zákazník vybírá volbu prodloužení smluvního období při objednávání.

#### 1.11 Úroveň RSVP (Relationship Suggested Volume Price) a SVP (Suggested Volume Pricing)

Úroveň RSVP se stanoví podle bodů získaných za všechny Vybrané produkty objednané v průběhu Zákazníkovy období (popsáno níže). Bodová hodnota počáteční objednávky Vybraných produktů, které si Zákazník objednal, určuje počáteční úroveň RSVP. Zákazník může dosáhnout vyšší úrovně RSVP objednaním dalších Vybraných produktů. Vyšší úroveň RSVP se bude vztahovat na objednávky podané poté, co bylo dosaženo vyšší úrovně RSVP. Pro každou objednávku se rovněž vypočítává úroveň SVP, která je založena na bodové hodnotě této objednávky. Je-li úroveň SVP u specifické objednávky vyšší než Zákazníková aktuální úroveň RSVP, bude se na tuto objednávku vztahovat úroveň SVP.

Počáteční Období začíná první objednávkou Zákazníka následující po jeho registraci a trvá až do posledního dne celého dvanáctého měsíce poté (tj. počáteční období programu Passport Advantage (PA) zahrnuje 12 celých měsíců plus zbývající část prvního měsíce v případě, že objednávka nebyla podána prvního dne v měsíci). Prvním dnem měsíce následujícího po konci předcházejícího Období (Výročí) začíná další dvanáctiměsíční Období. Pro každé Období následující po počátečním Období se k datu Zákazníkovy Výročí znovu nastavuje úroveň RSVP, a to na základě Vybraných produktů, které si v průběhu předchozího Období zakoupila všechna zúčastněná Střediska Zákazníka. Úroveň RSVP pro nové Období nebude nižší než o více než jednu úroveň pod úroveň, které Zákazník dosáhl na konci předchozího Období.

##### Tabulka úrovně RSVP/SVP:

Úroveň RSVP/SVP	BL	D	E	F	G	H
Body	<500	500	1 000	2 500	5 000	10 000

#### 1.12 Kontrola dodržování podmínek

Zákazník souhlasí, že vytvoří, uchová a poskytne společnosti IBM a jejím auditorům přesné písemné záznamy, výstupy systémového nástroje a další informace o systému dostatečné pro zajištění ověřitelného prokázání, že Zákazník veškeré Vybrané produkty využívá v souladu s touto Smlouvou včetně podmínek licence a cenového oprávnění, na něž se v této Smlouvě odkazuje (Podmínky Passport Advantage). Zákazník nese odpovědnost za 1) zajištění, aby používání nepřekračovalo oprávněné použití a 2) zachovávání plnění Podmínek Passport Advantage.

Na základě oznámení zasláního v rozumném předstihu je společnost IBM oprávněna ověřovat dodržování Podmínek Passport Advantage ze strany Zákazníka na všech Organizačních jednotkách a pro všechna prostředí, v nichž Zákazník využívá (k libovolným účelům) Vybrané produkty, na něž se vztahují Podmínky Passport Advantage. Taková kontrola proběhne v prostorách Zákazníka během řádné pracovní doby a bude provedena takovým způsobem, aby co nejméně narušila obchodní činnost Zákazníka. IBM je oprávněna využít k takové kontrole služeb nezávislého auditora, a to za předpokladu, že IBM s tímto auditorem uzavře písemnou smlouvu o ochraně důvěrných informací.

Zákazník souhlasí, že na základě písemného oznámení od společnosti IBM a nezávislého auditora poskytne veškeré důvěrné informace nezávislému auditorovi nebo společnosti IBM prostřednictvím nezávislého auditora v rozumném rozsahu pro potřeby ověření dodržování a Zákazník souhlasí s výměnou takových informací v souladu s podmínkami Smlouvy IBM o výměně důvěrných informací (AECI) nebo jakoukoliv jinou obecnou smlouvou o zachování důvěrnosti existující mezi Zákazníkem a společností IBM, pokud se Zákazník a nezávislý auditor písemně nedohodnou na využití alternativní smlouvy o zachování důvěrnosti do 60 dní od požadavku na informace pro ověření.

IBM bude Zákazníka písemně informovat, pokud z kteréhokoliv ověření vyplyne, že Zákazník Vybrané produkty využívá nad rámec oprávněného použití nebo jinak v rozporu s Podmínkami Passport Advantage. Zákazník se zavazuje, že společností IBM přímo uhradí veškeré poplatky, které společnost IBM uvede ve faktuře, za 1) jakékoli takové nadměrné využití, 2) IBM Softwarovou registraci a podporu nebo Vybranou podporu za veškeré takové nadměrné využití po dobu trvání takového nadměrného využití nebo za dva roky, podle toho, která z těchto dob je kratší, a 3) veškeré další poplatky a další závazky stanovené na základě takového ověření.

### 1.13 Programy ve virtualizačním prostředí (Podmínky pro licencování na základě dílčí kapacity)

Vybrané produkty, které splňují požadavky na operační systém, technologii procesoru a virtualizační prostředí nezbytné pro užívání na základě dílčí kapacity, mohou být licencovány v souladu s Podmínkami pro Licencování na základě dílčí kapacity (Vybraný produkt způsobilý k licencování na základě dílčí kapacity), viz <https://www.ibm.com/software/passportadvantage/subcaplicensing.html>. Implementace (nasazení) produktů, jež nespĺňují podmínky pro Licencování na základě dílčí kapacity, musí být licencovány podle Podmínek pro Úplnou kapacitu.

Licence na základě jednotek PVU pro Vybrané produkty způsobilé k licencování na základě dílčí kapacity musí být zakoupeny pro celkový počet jednotek PVU asociovaných s virtualizační kapacitou, která je dostupná pro Vybraný produkt způsobilý k licencování na základě dílčí kapacity, jak je měřeno na adrese <https://www.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/valueunitcalculator/vucalc.wss>.

Před zvýšením virtualizační kapacity Vybraného produktu způsobilého k licencování na základě dílčí kapacity si musí Zákazník nejdříve zakoupit dostatečný počet licencí, včetně IBM Softwarové registrace a podpory (je-li to relevantní), a to za účelem pokrytí takového zvýšení.

Pokud se společnost IBM kdykoliv dozví o okolnostech, které naznačují, že Zákazník neprovozuje celé prostředí Zákazníka nebo jeho část v souladu s platnými požadavky licencování na základě dílčí kapacity, společnost IBM je oprávněna prohlásit Podnik Zákazníka nebo jakoukoliv odpovídající část Podniku Zákazníka za neoprávněné pro licencování na základě dílčí kapacity a jakékoliv příslušné rozhodnutí o tom začle Zákazníkovi. Zákazník bude oprávněn ve lhůtě 30 dní předložit společnosti IBM informace dostatečné k tomu, aby společnost IBM mohla konstatovat, že Zákazník plně dodrží požadavky na licencování na základě dílčí kapacity a v takovém případě společnost IBM stáhne své rozhodnutí o neoprávněnosti. V opačném případě Zákazník souhlasí, že získá dodatečné licence a oprávnění k IBM Softwarové registraci a podpoře nezbytné pro plné využití kapacity ve stanoveném prostředí Zákazníka za aktuální ceny.

### 1.14 Povinnosti Zákazníka týkající se reportování

V případě užívání Vybraných produktů na základě dílčí kapacity se Zákazník zavazuje, že do 90 dnů od první implementace Vybraného produktu způsobilého k licencování na základě dílčí kapacity nainstaluje a nakonfiguruje nejaktuálnější verzi nástroje IBM License Metric Tool (ILMT), že bezodkladně nainstaluje jakékoli dostupné aktualizace ILMT, a že bude shromažďovat data o implementaci každého takového Vybraného produktu. Pro tento požadavek platí následující výjimky: i) nástroj ILMT zatím neposkytuje podporu pro Vybrané prostředí virtualizace a Vybraný produkt způsobilý k licencování na základě dílčí kapacity, ii) Podnik Zákazníka má méně než 1 000 zaměstnanců a smluvních partnerů, Zákazník není Poskytovatelem služeb (subjekt, který koncovým uživatelům, ať už přímo nebo prostřednictvím prodejce, poskytuje služby v oblasti informačních technologií) a Zákazník nemá uzavřenu smlouvu s Poskytovatelem služeb ohledně správy Zákazníkovy prostředí, v němž jsou Vybrané produkty implementovány (nasazeny) a celková fyzická kapacita serverů, které se nacházejí v Podniku Zákazníka a jsou měřeny na základě úplné kapacity, avšak licencovány na základě dílčí kapacity, je nižší než 1 000 jednotek PVU, nebo iii) Zákazníkovy servery jsou licencovány na základě úplné kapacity.

Ve všech případech, kdy není nástroj ILMT použit, a pro všechny licence, které nejsou založeny na počtu jednotek PVU, je Zákazník povinen spravovat a sledovat své licence manuálně, jak stanoví článek Kontrola dodržování podmínek výše.

V případě všech licencí založených na počtu jednotek PVU pro Vybrané produkty musí reporty obsahovat informace uvedené ve vzorovém Auditním reportu, jenž je k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/subcaplicensing.html>. Reporty (generované LLMT nebo ručně, pokud Zákazník splní podmínky pro ruční reporty) musí být vypracovány minimálně jednou za čtvrtletí a uchovávány po dobu ne kratší než 2 roky. Následkem nevytváření nebo neposkytnutí Reportů IBM bude účtování celkového počtu fyzických procesorových jader, která jsou aktivována a dostupná pro užívání na serveru na základě úplné kapacity.

Zákazník neprodleně nainstaluje nové verze, vydání, úpravy nebo opravy kódů ("opravy") LLMT, které společnost IBM poskytne. Zákazník se přihlásí k odběru Oznámení podpory IBM prostřednictvím stránky <https://www.ibm.com/support/mynotifications>, aby byl informován, když budou takové opravy k dispozici.

Zákazník nebude pozměňovat, upravovat, vynechávat, odstraňovat ani chybně vykládat žádnými prostředky, přímo ani nepřímo i) záznamy o auditech ILMT, ii) program ILMT nebo iii) Reporty o auditu, které Zákazník předloží společnosti IBM nebo nezávislému auditorovi. Výše uvedené se nevztahuje na změny, úpravy nebo aktualizace LLMT výslovně poskytnuté společností IBM včetně prostřednictvím oznámení.

Zákazník určí v rámci své organizace osobu, jež bude oprávněna zpracovávat a bezodkladně řešit dotazy týkající se Auditních reportů či rozporů v jejich obsahu, dotazy týkající se licenčních oprávnění nebo konfigurace nástroje ILMT; bezodkladně zašle IBM nebo příslušnému prodejci IBM objednávku, jestliže z reportů vyplyne, že užívání Vybraného produktu přesáhne Zákazníkovu úroveň oprávněného užívání. Pokrytí IBM Softwarové registrace a podpory a Vybrané podpory bude vyúčtováno k datu, kdy Zákazník překročí svou úroveň oprávněného užívání.

## 2. Záruky

Nestanoví-li IBM jinak, uplatní se následující záruční podmínky pouze ve státě, v němž byl produkt zakoupen.

Záruka na Program IBM je stanovena v licenční smlouvě pro daný Program.

IBM zaručuje, že poskytuje IBM Softwarovou registraci a podporu, Vybranou podporu, služby Cloud Service a Služby poskytované pro Zařízení s vynaložením adekvátní péče a odbornost dle popisu v této Smlouvě, Příloze a Transakčním dokumentu. Tyto záruky vyprší po uplynutí platnosti takové podpory nebo služby.

IBM zaručuje, že Strojová komponenta, která je součástí Zařízení a která je používána ve specifikovaném provozním prostředí, je v souladu s veřejně publikovanými specifikacemi. Záruční lhůta na Strojovou komponentu IBM, která je součástí Zařízení, představuje pevnou časovou lhůtu, která začíná běžet od data instalace (také označovaného jako "Počáteční datum záruky") uvedeného v Transakčním dokumentu. Pokud Strojová komponenta IBM Zařízení nefunguje během záruční lhůty, jak bylo zaručeno, a IBM nemůže buď i) zajistit, aby tak fungovala, nebo ii) ji nahradit jinou, která bude funkčně přinejmenším ekvivalentní, je Zákazník oprávněn vrátit danou komponentu straně, od níž ji zakoupil, a bude mu vrácena peněžní částka, kterou za komponentu uhradil.

IBM nezaručuje nepřerušovaný či bezchybný provoz Vybraného produktu, ani nezaručuje, že opraví veškeré závady Vybraného produktu nebo že zabrání narušení Vybraného produktu třetími stranami či neoprávněnému přístupu třetích stran k Vybranému produktu. Tyto záruky jsou výhradními zárukami poskytovanými IBM a nahrazují veškeré jiné záruky, včetně konkludentních záruk nebo podmínek uspokojivé kvality, prodejnosti, neporušení práv třetích stran 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. Není-li v Příloze nebo Transakčním dokumentu uvedeno jinak, IBM nabízí Vybrané produkty od jiných subjektů než od IBM bez záruk jakéhokoliv druhu. Třetí strany poskytují služby a licencované produkty přímo Zákazníkovi v souladu se svými vlastními smlouvami. Třetí strany mohou Zákazníkovi poskytnout své vlastní záruky. IBM určí Vybrané produkty IBM, na něž se záruka nevztahuje.

## 3. Programy a IBM Softwarová registrace a podpora

Na Programy IBM zakoupené na základě této Smlouvy se vztahují podmínky Mezinárodní licenční smlouvy pro programy IBM (smlouva IPLA), včetně příslušného dokumentu Licenční informace.

Program může zahrnovat níže uvedené položky, včetně originálu a všech úplných nebo dílčích kopií: 1) strojově čitelné instrukce a data, 2) komponenty, 3) audiovizuální obsah (jako jsou obrazy, text, nahrávky nebo obrázky), 4) související licencované materiály a 5) licenční uživatelské dokumenty nebo klíče a dokumentaci.

S výjimkou určitých Programů, které IBM označí jako specifické pro nějakou platformu nebo operační systém, je Zákazník oprávněn užívat a instalovat Programy v jakémkoliv komerčně dostupném národním jazyku pro jakoukoli platformu nebo operační systém dostupný od IBM až do úrovně svých oprávnění.

Pro získání dalších oprávnění k používání Programů v souladu s touto Smlouvou musí Zákazník předem zakoupit kód Programu.

### **3.1 Záruka vrácení peněz**

"Záruka vrácení peněz", která je stanovena ve smlouvě IPLA, se vztahuje pouze na případ, kdy je Zákazníkovi poprvé licencován Program IBM na základě této Smlouvy nebo jakékoli jiné platné smlouvy. Jedná-li se o licenci na Program IBM na dobu určitou, kterou lze prodloužit, nebo licenci na původní Období trvání závazku, má Zákazník právo na vrácení peněz pouze v případě, že Program a příslušný Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) vrátí před uplynutím prvních 30 dní tohoto původního období. "Záruka vrácení peněz", která je stanovena ve smlouvě IPLA, se nevztahuje na Zařízení nebo služby Cloud Service.

### **3.2 Rozpor mezi podmínkami této Smlouvy a podmínkami smlouvy IPLA**

V případě rozporu mezi podmínkami této Smlouvy, včetně jejích Příloh a Transakčních dokumentů, a podmínkami smlouvy IPLA, včetně příslušného dokumentu Licenční informace, mají přednost podmínky této Smlouvy. Smlouva IPLA a příslušné dokumenty Licenční informace jsou k dispozici na Internetu na adrese <https://www.ibm.com/software/sla>.

### **3.3 Přechody typu IBM Trade-up a Competitive Trade-up**

Licence na určité Programy, které nahrazují kvalifikované Programy IBM nebo kvalifikované Programy od jiných subjektů, než je IBM, je možné zakoupit za snížený poplatek. Zákazník se zavazuje, že po nainstalování nahrazujících Programů přestane užívat nahrazené Programy.

### **3.4 Licence na základě měsíčních poplatků**

Programy licencované na základě měsíčních poplatků (ML Programy) jsou Programy IBM poskytované Zákazníkovi za měsíční licenční poplatek. Licence na základě měsíčních poplatků jsou poskytovány na období, které začíná datem, kdy IBM akceptuje Zákazníkovu objednávku, a trvá po dobu, po níž se Zákazník zaváže platit IBM poplatky (Období trvání závazku), jak je uvedeno v Transakčním dokumentu. Zákazník je oprávněn ukončit stávající dobu závazku před datem ukončení zasláním písemné výpovědi společnosti IBM minimálně 30 dní předem a obdrží vrácení částky v poměrné výši za celé měsíce zbývajícího předplaceného období.

### **3.5 Licence na dobu určitou**

V případě Licencí na dobu určitou začíná tato doba běžet v den, kdy IBM akceptuje Zákazníkovu objednávku; v kalendářní den následující po uplynutí předchozí Doby určité; nebo v den Výročí. Licence na dobu určitou je poskytována po přesně stanovenou dobu, kterou IBM specifikovala v Transakčním dokumentu. Zákazník je oprávněn ukončit Licenci na dobu určitou před datem ukončení zasláním písemné výpovědi společnosti IBM minimálně 30 dní předem a obdrží vrácení částky v poměrné výši za celé měsíce zbývajícího předplaceného období.

### **3.6 Licence založené na tokenech**

Vybraným produktům, které jsou Vybranými produkty založenými na tokenech neboli ETP (Eligible Token Product), je přiřazena hodnota Tokenu. Nepřekročí-li celkový počet Tokenů požadovaný pro všechny souběžně používané ETP počet Tokenů, k nimž má Zákazník oprávnění na základě svého(svých) Dokumentu(ů) o oprávnění (Proof of Entitlement), je Zákazník oprávněn užívat Token(y) pro jeden ETP nebo pro kombinaci několika ETP.

Dříve než Zákazník překročí aktuální oprávnění pro Tokeny nebo začne Vybraný produkt založený na tokenech užívat neoprávněně, musí si zakoupit dostatečný počet dodatečných Tokenů a oprávnění.

ETP mohou obsahovat blokovací zařízení, které zabrání užívání ETP po uplynutí Doby určité. Zákazník se zavazuje do tohoto blokovacího zařízení neoprávněně nezasahovat a učinit takové opatření, aby předešel jakékoli ztrátě dat.

### **3.7 Kategorie produktů CEO (Complete Enterprise Option)**

IBM může nabízet kolekce Vybraných produktů na bázi pro uživatele podle minimálního počátečního počtu uživatelů (Kategorie produktů CEO). V případě Zákazníkovy první (primární) Kategorie produktů CEO si musí Zákazník zakoupit licence pro všechny uživatele ve svém Podniku, kterým byl přiřazen stroj schopný kopírovat, používat nebo rozšiřovat použití jakéhokoli Programu v Kategorii produktů CEO. Pro každou další (sekundární) Kategorii produktů CEO musí Zákazník splnit příslušný požadavek na minimální počáteční objednané množství, ale není nezbytné zakoupit licence pro všechny uživatele ve

svém Podniku, kterým byl přiřazen stroj schopný kopírovat, používat nebo rozšiřovat použití jakéhokoli Programu v Kategorii produktů CEO.

Jakékoli instalace kterékoliv z komponent z Kategorie produktů CEO mohou být prováděny a užívány pouze těmi uživateli nebo pro ty uživatele, pro něž byly získány licence. Veškeré klientské Programy (užívané zařízením koncového uživatele pro přístup k Programu na serveru) musí být zakoupeny ze stejné Kategorie produktů CEO jako serverový Program, k němuž přistupují.

### 3.8 IBM Softwarová registrace a podpora

IBM poskytuje IBM Softwarovou registraci a podporu pro každý Program IBM licencovaný na základě smlouvy IPLA.

Platnost IBM Softwarové registrace a podpory začíná datem zakoupení Programu IBM a končí posledním dnem příslušného měsíce v následujícím roce, ledaže by datum zakoupení připadalo na první den měsíce - v takovém případě krytí končí k poslednímu dni v měsíci, 12 měsíců od zakoupení.

Dokud je IBM Softwarová registrace a podpora dosud v platnosti, společnost IBM poskytne opravy vad, omezení, obejít a veškeré nové verze, vydání a aktualizace, které společnost IBM obecně poskytuje. Poté, co bude IBM Softwarová registrace a podpora ponechána k uplynutí, tyto výhody již nebudou Zákazníkovi nadále k dispozici, pokud byly poskytovány během doby platnosti IBM Softwarové registrace a podpory, a Zákazník není oprávněn taková práva uplatnit.

Dokud je IBM Softwarová registrace a podpora v platnosti, společnost IBM poskytne Zákazníkovi asistenci pro i) otázky týkající se rutiny, krátkodobé instalace a využití (Jak na to) a ii) otázky týkající se kódu ze strany Zákazníka (dále jen "Podpora"). Podrobné informace najdete v příručce IBM Software Support Handbook na adrese <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>. Podpora pro konkrétní verzi nebo vydání Programu IBM je dostupná pouze do té doby, než ji IBM pro takovou verzi nebo vydání Programu IBM stáhne. Bude-li tato Podpora stažena, musí Zákazník přejít na podporovanou verzi nebo vydání Programu IBM, aby mohl Podporu i nadále využívat. IBM pravidla "Software Support Lifecycle" jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/software/support/lifecycle>.

Pro vybrané verze nebo vydání Programu, uvedené v příručce IBM Software Support Handbook, poskytne společnost IBM po stažení Podpory pro tyto verze nebo vydání, bude-li mít Zákazník aktuální platné pokrytí IBM Softwarovou registrací a podporou pro tyto Programy, Zákazníkovi podporu pro i) běžné krátké otázky týkající se instalace a využití (Jak na to) a ii) otázky týkající se kódu. V takových případech ale společnost IBM poskytne pouze opravy stávajícího kódu, a nebude vyvíjet ani poskytovat nové opravy pro tyto verze nebo vydání.

Rozhodne-li se Zákazník, že bude nadále využívat IBM Softwarovou registraci a podporu pro Program IBM v rámci určeného Střediska Zákazníka, je povinen udržovat platnou IBM Softwarovou registraci a podporu pro veškeré užívání a instalace Programu IBM v rámci takového Střediska.

Požaduje-li Zákazník prodloužení končící IBM Softwarové registrace a podpory pro menší objem užívání a instalací Programu IBM, než je stávající množství, musí Zákazník dodat report prokazující aktuální užívání a instalace Programu IBM. Zákazník může být rovněž vyzván k poskytnutí dalších informací prokazujících dodržování podmínek.

Zákazník nemá využívat výhod IBM Softwarové registrace a podpory pro Programy IBM, za jejichž IBM Softwarovou registraci a podporu nezaplatil v plném rozsahu. Pokud Zákazník takových výhod využívá, musí si za aktuálně platné ceny IBM zakoupit obnovení IBM Softwarové registrace a podpory v rozsahu, který je postačující pro pokrytí takového neoprávněného užívání.

### 3.9 Vybraná podpora

Vybraná podpora může být dostupná pro (i) Programy od jiných subjektů, než je IBM (Non-IBM Programy), nebo pro (ii) Programy, které jsou licencovány na základě Licenční smlouvy IBM pro Programy bez záruky (společně označení "Zvolené programy").

Výše uvedený článek IBM Softwarová registrace a podpora se vztahuje na Zvolené programy, na něž se vztahuje Vybraná podpora, s tou výjimkou, že 1) IBM může poskytovat Zákazníkovi asistenci při navrhování a vývoji aplikací v závislosti na úrovni registrace Zákazníka; 2) na Vybranou podporu se nevztahují IBM pravidla "Software Support Lifecycle"; a 3) IBM neposkytuje žádné nové verze, vydání nebo aktualizace.

Na základě této Smlouvy IBM neposkytuje licence pro Zvolené programy.

#### 4. Zařízení

Zařízení je Vybraným produktem, který je jakoukoli kombinací Programových komponent, Strojových komponent (MC) a jakýchkoli příslušných Komponent strojového kódu, které jsou nabízeny společně jako jedna nabídka a které jsou určeny pro konkrétní funkci. Není-li uvedeno jinak, podmínky, které se vztahují na Program, se vztahují i na Komponentu programu Zařízení. Zákazník nesmí užívat kteroukoliv komponentu Zařízení nezávisle na Zařízení, jehož je součástí.

Každé Zařízení je vyrobeno z částí, které mohou být nové nebo použité, a v některých případech mohlo být Zařízení (nebo jeho náhradní díly) již dříve nainstalováno. Bez ohledu na tuto skutečnost platí záruční podmínky IBM.

IBM nese u každého Zařízení nebezpečí ztráty nebo škody na věci až do okamžiku, kdy Zařízení převezme dopravce, jehož IBM pověřila dodáním Zařízení k Zákazníkovi nebo do místa stanoveného Zákazníkem. Poté přechází nebezpečí škody na věci na Zákazníka. Na každé Zařízení se vztahuje pojištění, které je pro Zákazníka sjednané a uhrazené společností IBM. Toto pojištění pokrývá celé období až do okamžiku, kdy bude Zařízení dodáno Zákazníkovi nebo na místo určené Zákazníkem. V případě jakékoliv ztráty nebo škody je Klient povinen i) ve lhůtě 10 pracovních dní od dodání písemně nahlásit takovou ztrátu nebo škodu IBM a ii) postupovat v souladu s platnou reklamační procedurou.

Zakoupí-li Zákazník Zařízení přímo od IBM, IBM na Zákazníka nebo (je-li to relevantní) na jeho poskytovatele leasingu převede vlastnictví ke Strojové komponentě po úhradě veškerých dlužných částek; výjimkou jsou Spojené státy, kde je vlastnictví ke Strojové komponentě převedeno v okamžiku dodání. V případě upgradu zakoupeného pro Zařízení si IBM vyhrazuje vlastnictví ke Strojové komponentě až do okamžiku, kdy obdrží úhradu všech dlužných částek a všechny odstraněné díly, které tím přecházejí do vlastnictví IBM.

Je-li IBM odpovědná za instalaci, je Zákazník povinen umožnit instalaci do 30 kalendářních dnů od dodání, jinak mu mohou být vyúčtovány dodatečné poplatky. Klient ihned nainstaluje nebo umožní IBM nainstalovat povinné technické změny. Zákazník v souladu s dodanými pokyny nainstaluje zařízení, za jejichž instalaci nese odpovědnost (Client-set-up Appliance).

Komponenta strojového kódu předatavuje počítačové instrukce, opravy, náhrady a související materiály (jako jsou například data a hesla, která jsou poskytována nebo generována Strojovou komponentou, jsou na ní závislá nebo jsou s ní používána), které umožňují činnost procesorů, úložiště nebo jiných funkcí Strojové komponenty, jak je uvedeno v příslušných Specifikacích. Souhlas Zákazníka s podmínkami této Smlouvy je zároveň souhlasem s licenčními smlouvami IBM týkajícími se Strojového kódu, které byly dodány se Zařízením. Komponenta strojového kódu je licencována pouze pro použití k aktivaci Strojové komponenty, aby tato fungovala v souladu s příslušnými Specifikacemi, a výhradně pro kapacitu a funkce, k nimž si Zákazník zakoupil od IBM písemná oprávnění. Komponenta strojového kódu je chráněna autorskými právy a je licencována (nikoli prodávána).

##### 4.1 Služby poskytované pro Zařízení IBM

IBM poskytuje Služby pro Zařízení, které sestávají ze služby údržby Stroje a IBM softwarové registrace a podpory jako jedné nabídky, jak je podrobněji popsáno v příručce Appliance Support Handbook na adrese <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>.

V rámci nákupu Zařízení je zahrnut jeden rok Služeb poskytovaných pro Zařízení, který počíná běžet k Počátečnímu datu záruky uvedenému v Transakčním dokumentu. Poté platí podmínky automatického prodloužení. V případě všech prodloužení budou nabízené Služby poskytované pro Zařízení poskytovány na stejné úrovni služeb (je-li to relevantní), na kterou měl Zákazník nárok během prvního roku. Díly, které byly odstraněny nebo vyměněny v rámci upgradu, záručního servisu nebo údržby, jsou vlastnictvím IBM a Zákazník je povinen je IBM vrátit do 30 kalendářních dnů. Na náhradní díl přechází záruční nebo servisní status, který platil pro nahrazený díl. Když Zákazník vrací Zařízení IBM, je povinen odstranit veškeré funkce (nebo součásti), které nejsou podporovány na základě Služeb poskytovaných pro Zařízení, dále je povinen bezpečně smazat veškerá data a zajistit, aby Zařízení nebyla zatížena žádnými právními omezeními, která by bránila jeho vrácení.

Služby poskytované pro Zařízení pokrývají nepoškozená, řádně udržovaná a instalovaná Zařízení a nezměněnými identifikačními štítky, které jsou používány v souladu s oprávněními udělenými IBM. Služby se nevztahují na přestavby, příslušenství, doplňky, spotřební materiál (jako jsou baterie), konstrukční díly (jako jsou rámy a kryty) nebo na selhání způsobená produktem, za který IBM nenese odpovědnost.

## 5. Služby Cloud Service

Služby Cloud Services jsou Vybrané produkty poskytované společností IBM a poskytované prostřednictvím sítě. Služby Cloud Service nejsou Programy, ale vyžadují od Zákazníka, aby si stáhl aktivizační software k používání služby Cloud Service dle specifikace v Transakčním dokumentu.

Zákazník smí ke službě Cloud Services přistupovat a užívat ji pouze v rozsahu oprávnění, která si zakoupil. Zákazník je odpovědný za užívání služeb Cloud Services jakoukoli stranou, která ke službě Cloud Services přistupuje pomocí Zákazníkovy účtu. Služba Cloud Service nesmí být v žádné jurisdikci užívána pro ukládání nezákonného, obscénního, urážlivého či podvodného obsahu nebo pro činnost nebo její schvalování vedoucí ke způsobení újmy, rušení nebo porušování integrity nebo zabezpečení sítě či systému, obcházení filtrů, odesílání nevyžádaných, urážlivých či klamavých zpráv, virů nebo škodlivého kódu nebo porušování práv třetí strany. V případě stížností 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.

Další podmínky včetně podmínek ohledně ochrany osobních údajů jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách pro dobu používání cloudových nabídek. Každá služba Cloud Service je popsána v Transakčním dokumentu. Podmínky používání a Popis služby si lze prohlédnout na adrese <https://www-03.ibm.com/software/sle/sleacb.nsf/sle/saas/>. 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 Transakčním dokumentu.

IBM poskytne zařízení, personál, vybavení, software a další prostředky nezbytné k poskytování služeb Cloud Service a obecně dostupné uživatelské příručky a dokumentaci na podporu Zákazníkovy užívání služby Cloud Service. Zákazník poskytne hardware, software a připojení pro přístup ke službě Cloud Service a její užívání, včetně požadovaných adres URL a souvisejících certifikátů Zákazníka. V Transakčním dokumentu mohou být uvedeny další požadavky Zákazníka.

Období registrace služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM vyrozumí Zákazníka o tom, že Zákazník má udělen přístup, a končí posledním dnem měsíce uvedeného v Transakčním dokumentu. Během Období registrace služby Cloud Service je Zákazník oprávněn zvýšit svou registrovanou úroveň, nicméně snížit registrovanou úroveň Zákazník může pouze na konci Období registrace v případě prodloužení.



## Podmínky požadované v jednotlivých státech (CRT)

### AMERIKA

#### Platba a daně

*Za první větu prvního odstavce vložte:*

##### Peru:

Pokud Zákazník tyto poplatky neuhradí, Zákazník bude automaticky v prodlení a splatná částka bude spojena s úroky ode dne, kdy měl být dluh uhrazen, až do dne, kdy bude uhrazen v plné výši, přičemž oba hraniční dny jsou do výpočtu zahrnuty, a to ve výši nejvyšší úrokové míry schválené Banco Central de Reserva del Perú a zveřejněné Superintendencia de Banca, Seguros y AFP k použití pro tento druh transakcí, přičemž zohledněny budou jako kompenzační úroky, tak úroky z prodlení. Pokud dojde ke změně úrokových sazeb, účtovány budou nejvyšší oprávněné úroky pro každou lhůtu prodlení. Úroky budou nárokovány společně s jistinou a veškeré částečné splátky se budou řídit právními předpisy o připsování částek, které jsou součástí Peruánského občanského zákoníku, konkrétně § 1257.

*Na konec prvního odstavce přidejte:*

##### Spojené státy americké a Kanada:

V případě, že daně jsou založeny na lokalitách, kde se služba Cloud Service využívá, je Zákazník povinen IBM průběžně informovat o těchto lokalitách, pokud se liší od místa podnikání Zákazníka uvedeného v příslušném Transakčním dokumentu.

#### Odpovědnost a náhrada škody

*Následující omezení vložte na konec této části:*

##### Peru:

V souladu s ustanovením § 1328 peruánského občanského zákoníku se tato omezení a vyloučení neuplatní v případě úmyslného zavinění ("dolo") nebo hrubé nedbalosti ("culpa inexcusable").

#### Rozhodné právo a geografický rozsah

*Nahraďte větu "země, kde transakce probíhá (nebo v případě poskytování služeb, zákony země, kde má Zákazník svou obchodní adresu)" větou:*

##### Argentina:

Argentinské republiky.

##### Brazílie:

Brazílské federální republiky

##### Kanada:

Provincie Ontario

##### Chile:

Chile

##### Kolumbie:

Kolumbijské republiky

##### Ekvádor:

Ekvádorské republiky

##### Peru:

Peru

Spojené státy, Anguilla, Antigua/Barbuda, Aruba, Bahama, Barbados, Bermudy, Bonaire, Britské Panenské ostrovy, Kajmanské ostrovy, Curacao, Dominika, Grenada, Guyana, Jamajka, Montserrat, Saba, Svatý Eustach, Svatý Kryštof a Nevis, Svatá Lucie, Svatý Vincenc a Grenadiny, Surinam, Tortola, Trinidad a Tobago, Turka a Caicos:

Stát New York, USA

**Uruguay:**

Uruguay

**Venezuela:**

Venezuela

*Na konec druhého odstavce doplňte následující:*

**Argentina:**

Veškerá řízení týkající se práv, povinností a závazků vyplývajících z této Smlouvy budou vedena u Řádného obchodního soudu města "Ciudad Autónoma de Buenos Aires".

**Brazílie:**

Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy či v souvislosti s ní, včetně souhrnných řízení, budou předložena a budou spadat do výhradní soudní pravomoci soudu v São Paulo, SP, v Brazílii.

**Chile:**

Veškeré spory, výklad nebo porušení související s touto Smlouvou, které Smluvní strany nedokážou vyřešit, budou předloženy běžným soudům města a obvodu Santiago.

**Kolumbie:**

Veškerá práva, povinnosti a závazky budou řešeny soudci Kolumbijské republiky.

**Ekvádor:**

Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou předloženy soudcům pro občanskoprávní spory města Quito a ústnímu souhrnnému řízení.

**Peru:**

Veškeré rozpory, které případně vzniknou mezi smluvními stranami při plnění, výkladu nebo dodržování této Smlouvy, které smluvní strany nedovedou vyřešit samy, budou předloženy příslušným soudcům a soudům soudního obvodu 'Cercado de Lima', které mají odpovídající pravomoc.

**Uruguay:**

Veškeré spory, které případně vzniknou mezi smluvními stranami při plnění, výkladu nebo dodržování této Smlouvy, které smluvní strany nemohou vyřešit samy, budou předloženy soudům v Montevideu ("Tribunales Ordinarios de Montevideo").

**Venezuela:**

Smluvní strany souhlasí, že veškeré spory související s touto Smlouvou předloží soudům metropolitní oblasti města Caracas.

#### **Obecné zásady**

*Za čtvrtý odstavec vložte následující nový odstavec:*

**Argentina, Chile, Kolumbie, Ekvádor, Peru, Uruguay, Venezuela:**

Pokud Zákazník poskytuje nebo umožní ostatním poskytovat v rámci jakéhokoliv Obsahu osobní údaje, Zákazník prohlašuje, že je buď správcem údajů, nebo že před poskytnutím takových osobních údajů nebo rozšířením výhod Vybraného produktu na další správce dat Zákazník obdržel pokyny nebo souhlas od příslušných správců dat. Zákazník jmenuje společnost IBM zpracovatelem dat pro zpracování takových osobních údajů. Zákazník nebude Vybraný Produkt používat v souvislosti s osobními údaji v rozsahu, ve kterém by došlo k porušení příslušných právních předpisů o ochraně osobních údajů.

*Vymažte druhou větu devátého odstavce:*

**Argentina, Chile, Kolumbie, Ekvádor, Peru, Uruguay, Venezuela:**

"Jakákoli reprodukce této Smlouvy provedená spolehlivým prostředkem se považuje za originál."

*Vymažte druhou větu posledního odstavce ("Uzavřením Dohody si smluvní strany sjednávají promlčecí lhůtu v trvání dvou let pro práva vyplývající z Dohody.") a zaměřte ji následující větou:*

**Brazílie:**

Žádná ze smluvních stran nepodnikne právní kroky v souvislosti s uplatněním práva vyplývajícího z této Smlouvy po uplynutí časových lhůt stanovených §§ 205 a 206 brazilského občanského zákoníku, zákona č. 10.408 z 10. ledna 2002.

**Kanada:**

*V provincii Quebec doplňte následující odstavec:*

Obě strany souhlasí, že tento dokument sepíšíou v anglickém jazyce. Les parties ont convenu de rédiger le présent document en langue anglaise.

## **ASIE A PACIFICKÁ OBLAST**

### **Platba a daně**

*V posledním odstavci odstraňte slovo "a" před "(iv)" a na konec věty doplňte:*

**Indie:**

a (v) včas podat správné daňové přiznání k Daní sráženým u zdroje (TDS). Pokud nebudou některé daně, cla, odvody nebo poplatky (dále jen "Daně") vyměřeny na základě dokumentace o výjimce poskytnuté Zákazníkem a daňové orgány následně rozhodnou, že takové Daně měly být vyměřeny, pak je Zákazník povinen takové Daně uhradit, a to včetně všech úroků, odvodů a/nebo penále k nim přirostlých.

### **Odpovědnost a náhrada škody**

*V prvním odstavci vložte na konec první věty následující:*

**Austrálie:**

(například, zda na základě smlouvy, v důsledku přečinu, nedbalosti, v souladu se zákonem nebo jinak)

*V prvním odstavci v druhé větě za slovem "zvláštní" a před slovo "náhodné" doplňte následující:*

**Filipíny:**

(včetně jmenovitých a příkladných škod), morální,

*Na konec prvního odstavce vložte jako nový odstavec:*

**Austrálie:**

Pokud se společnost IBM dopustí porušení záruky stanovené Zákonem o hospodářské soutěži a spotřebitelích z roku 2010, odpovědnost společnosti IBM je omezena na (a) v případě služeb na opakované poskytnutí služby nebo úhradu nákladů na zajištění opakované dodávky služeb a (b) v případě zboží na opravu nebo výměnu zboží nebo dodávku ekvivalentního zboží či úhradu nákladů na zajištění výměny nebo opravy zboží. V případě, že se záruka vztahuje k právu prodeje, nerušené držby nebo čistému titulu ke zboží v souladu se Zákonem o hospodářské soutěži a spotřebitelích, neuplatní se žádná z nich.

### **Rozhodné právo a geografický rozsah**

*V první větě druhého odstavce nahraďte větu "země, kde transakce probíhá (nebo v případě poskytování služeb, zákony země, kde má Zákazník svou obchodní adresu)" větou:*

**Kambodža, Laos:**

Stát New York, USA

**Austrálie:**

Státu nebo teritoria, kde transakce probíhá

**Hongkong:**

Hongkongu, zvláštní administrativní oblastí ČLR

**Korea:**

Korejské republiky, v souladu se soudem centrálního obvodu Soul, v Korejské republice

**Macau:**

Macaa, zvláštní administrativní oblastí ČLR

**Tchaj-wan:**

Tchaj-wan

*V druhé větě druhého odstavce nahraďte větu "země, kde transakce probíhá, nebo pokud společnost IBM souhlasí, země, kde je produkt uveden do produktivního použití" větou:*

**Hongkong:**

Hongkongu, zvláštní administrativní oblasti ČLR

**Macau:**

Macaa, zvláštní administrativní oblasti ČLR

**Tchaj-wan:**

Tchaj-wan

*Vložte jako nový odstavec:*

**Kambodža, Laos, Filipíny a Vietnam:**

Spory budou s konečnou platností vyřešeny v souladu s pravidly rozhodčího řízení Mezinárodního centra pro arbitráž Singapuru ("Pravidla SIAC").

**Indie:**

Spory budou s konečnou platností vypořádány v souladu se Zákonem o rozhodčím a smířčím řízení z roku 1996 v aktuálně platném znění v anglickém jazyce a místem konání řízení bude Bangalore, Indie. Pokud je částka sporu nižší či rovna pěti krore (50 000 000) indických rupií, řízení povede jeden rozhodce, v opačném případě tři rozhodci. V případě výměny rozhodce bude řízení pokračovat od okamžiku uvolnění pozice.

**Indonésie:**

Spory budou s konečnou platností vyřešeny v rozhodčím řízení v Jakartě, Indonésii, v souladu s řádem Rady Indonéské národní rady pro rozhodčí řízení (Badan Arbitrase Nasional Indonesia nebo "BANI").

**Malajsie:**

Spory budou s konečnou platností vyřešeny v rozhodčím řízení vedeném v Kuala Lumpur v souladu s Rozhodčím řádem Regionálního střediska pro rozhodčí řízení v Kuala Lumpur ("Pravidla KLRCA").

**Lidé Čínské lidové republiky:**

Kterákoliv ze smluvních stran má právo předložit spor Čínské mezinárodní hospodářské a obchodní rozhodčí komisi v Pekingu, ČLR, k rozhodčímu řízení.

#### **Ukončení Smlouvy**

*Na konec části doplňte jako nový odstavec:*

**Indonésie:**

Ve vztahu k tomuto ustanovení se obě smluvní strany vzdávají svého práva vyplývajícího z § 1266 indonéského občanského zákoníku v rozsahu, v jakém vyžaduje rozhodnutí soudu o ukončení smlouvy se vznikem vzájemných povinností.

#### **Obecné zásady**

*Ve čtvrtém odstavci vložte do první věty za slovo ukládat;*

**Indie:**

, převádět,

*Ve druhé větě posledního odstavce nahraďte slovo "dvěma" následujícím:*

**Indie:**

třemi

*Vložte jako nový odstavec:*

**Indonésie:**

Tato Smlouva byla sepsána v anglickém a indonéském jazyce. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy bude mít anglický jazykový překlad této Smlouvy přednost v případě jakéhokoliv rozporu nebo rozdílu výkladu indonéské jazykové verze.

## EMEA

*Za úvodní odstavec vložte následující odstavec:*

### **Itálie:**

V souladu s článkem 1341 a článkem 1342 italského občanského zákoníku, Zákazník výslovně akceptuje následující články této Smlouvy: Obecné - Akceptace podmínek; Změny ustanovení Smlouvy; Platba a daně; Obchodní partneři a prodejci IBM; Odpovědnost a odškodnění; Obecné principy; Rozhodné právo a zeměpisná platnost; Ukončení smlouvy; Oprávněné produkty; Prodloužení; Navrhovaná úroveň ceny založené na objemu odebraného zboží (RSVP) a Navrhované ceny založené na objemu odebraného zboží (SVP); Ověření souladu, Programy ve virtualizačním prostředí (Podmínky pro udělení licence na základě dílčí kapacity); a Povinnosti reportování Zákazníka; Záruky, Záruka vrácení peněz IBM Softwarová registrace a podpora; Rozpor mezi touto Smlouvou a IPLA; IBM Trade-ups a Konkurenční Trade-ups; Měsíční licence; Licence na dobu určitou, Licence k tokenům; Kategorie produktů CEO (Complete Enterprise Option); IBM Softwarová registrace a podpora; a Vybraná podpora, Zařízení a služby Cloud Service.

### **Česká republika:**

Zákazník výslovně akceptuje podmínky této Smlouvy, která zahrnuje následující důležité obchodní podmínky: (i) omezení a vyloučení odpovědnosti za vady (Záruky), (ii) právo IBM na ověření informací o využití dat a dalších informací o Zákazníkovi, které mají vliv na výpočet poplatků (Ověření souladu); (iii) omezení oprávnění Zákazníka na náhradu škody (Odpovědnost a odškodnění), (iv) závazná povaha dovozních a vývozních právních předpisů (Rozhodné právo a zeměpisný rozsah), (v) kratší omezující lhůty (Obecná ustanovení), (vi) vyloučení uplatnění ustanovení o smlouvách o přistoupení (Obecná ustanovení), (vii) akceptace rizika změny okolností (Všeobecná ustanovení) a (viii) vyloučení zásad umožňujících realizaci smlouvy v případech, kdy smluvní strany nedosáhnou plné dohody (Všeobecná ustanovení).

### **Rumunsko:**

Zákazník výslovně akceptuje následující standardní ustanovení, která mohou být považována za "neobvyklá ustanovení" v souladu s ustanovením § 1203 Rumunského občanského zákoníku: články 1.3, 1.5, 1.7 a 1.8. Zákazník tímto potvrzuje, že byl dostatečně informován o všech ustanoveních této Smlouvy, včetně výše uvedených článků, že je řádně analyzoval a pochopil a měl příležitost o podmínkách jednotlivých ustanovení jednat.

## **Platba a daně**

*Za první větu prvního odstavce vložte:*

### **Francie:**

rovnající se poslední sazbě Evropské centrální banky plus 10 bodů navíc vedle nákladů na vymáhání ve výši čtyřicet (40) eur nebo, pokud takové náklady přesahují čtyřicet EUR, doplňující odškodnění pod podmínkou odůvodnění nárokové částky).

### **Itálie:**

kteří se stanou splatnými na základě oznámení společnosti IBM Zákazníkovi.

### **Ukrajina:**

z dlužné částky od následujícího dne po datu splatnosti do data úhrady, počítáno poměrně za každý den prodlení, s úrokovou mírou, které se rovná dvojnásobku slevy určené Ukrajinou národní bankou (NBU) během období prodlení (neplatí odstavec 6 článku 232 ukrajinského obchodního zákoníku).

*Třetí větu prvního odstavce nahraďte následujícím:*

### **Francie:**

Částky jsou splatné do 10 dnů od data vystavení faktury na částku stanovenou společností IBM.

*Za poslední větu prvního odstavce doplňte následující:*

### **Litva:**

, pokud zákon nestanoví jinak.

*Na konec prvního odstavce doplňte následující:*

### **Itálie:**

V případě absence platby nebo částečné platby, jakož i po formálním postupu uplatnění nároku nebo soudním řízením, které je společnost IBM oprávněna zahájit v rozporu s ustanovením článku 4 zákonné vyhlášky č. 231 ze dne 9. října 2002 a v souladu s článkem 7 stejné zákonné vyhlášky, společnost IBM bude Zákazníka o splatných poplatcích za prodlení informovat doporučeným dopisem s dodejkou.

#### **Odpovědnost a náhrada škody**

**Francie, Německo, Itálie, Malta, Portugalsko a Španělsko:**

*V první větě prvního odstavce vložte za slovo "Překročí" a před slovo "částku":*

**vyšší z částek 500 000 EUR (slovy: pět set tisíc eur) nebo**

**Irsko a Velká Británie:**

*V první větě prvního odstavce nahraďte frázi "až do výše uhrazené částky" slovy:*

**až do výše 125 % uhrazené částky**

**Španělsko:**

*V první větě prvního odstavce nahraďte text "skutečnou přímou újmu vzniklou Zákazníkovi" textem:*

**za doloženou újmu vzniklou Zákazníkovi v přímém důsledku neplnění povinností IBM**

**Slovensko:**

*Za první větu třetího odstavce vložte:*

**S odkazem na § 378 Obchodního zákoníku, zákon č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a veškeré podmínky související s uzavřením Smlouvy obě smluvní strany prohlašují, že celková výše předvídatelných škod, které mohou vzniknout, nepřekročí částku uvedenou v předchozím odstavci a je to současně maximální částka odpovědnosti společnosti IBM.**

**Rusko:**

*Před poslední větou prvního odstavce vložte:*

**IBM nenese odpovědnost za ušlý zisk.**

**Irsko a Velká Británie:**

*V druhé větě prvního odstavce odstraňte:*

**ekonomické**

**Portugalsko:**

*Poslední větu prvního odstavce nahraďte textem:*

**IBM neponese odpovědnost za nepřímé škody, včetně ztráty zisku.**

*Poslední větu prvního odstavce nahraďte textem:*

**Belgie, Nizozemsko a Lucembursko:**

**IBM nenese odpovědnost za nepřímé či následné škody, ztrátu zisku, obchodu, hodnoty, příjmu, goodwillu, škody na pověsti nebo ztráty očekávaných úspor, jakékoliv nároky třetích osob vůči Zákazníkovi ani ztrátu (nebo poškození) dat.**

**Francie:**

**IBM nenese odpovědnost za škody na pověsti, nepřímé škody ani ztrátu zisku, obchodu, hodnoty, příjmu, goodwillu či očekávaných úspor.**

**Španělsko:**

**IBM nenese odpovědnost za škody na pověsti, ztrátu zisku, obchodu, hodnoty, příjmu, goodwillu či očekávaných úspor.**

**Německo:**

*Ve druhém odstavci nahraďte text "a (ii) náhradu újmy, jejíž výše nemůže být podle příslušných právních předpisů omezena" textem:*

**a (ii) ztráty nebo škody způsobené porušením záruky společností IBM v souvislosti s jakoukoliv transakcí v souladu s touto Smlouvou a (iii) způsobené úmyslně nebo hrubou nedbalostí.**

## Obecné zásady

*V šestém odstavci vložte na konec první věty následující větu:*

### **Španělsko:**

IBM epíní žádosti o přístup, aktualizaci nebo odstranění takových kontaktních údajů, pokud bude žádost doručena na následující adresu: IBM, c/ Santa Hortensia 26-28, 28002 Madrid, Departamento de Privacidad de Datos.

*Ze čtvrtý odstavec vložte následující nové odstavce:*

### **Členské státy EU, Island, Lichtenštejnsko, Norsko, Švýcarsko a Turecko:**

Pokud Zákazník poskytuje nebo umožní ostatním poskytovat v rámci jakéhokoli Obsahu osobní údaje, Zákazník prohlašuje, že je buď správcem údajů, nebo že před poskytnutím takových osobních údajů nebo rozšířením výhod Vybraného produktu na další správce dat Zákazník obdržel pokyny nebo souhlas od příslušných správců dat. Zákazník jmenuje společnost IBM zpracovatelem dat pro zpracování takových osobních údajů. Zákazník nebude Vybraný Produkt používat v souvislosti s osobními údaji v 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, že IBM smí převést osobní údaje Zákazníka přes hranice, a to i mimo Evropský hospodářský prostor (EHP). Pokud je služba Cloud Service 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 Service v datových střediscích umístěných 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 nezměnné 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.

*Na konec posledního odstavce doplňte:*

### **Česká republika:**

V souladu s § 1801 zákona č. 89/2012 Sb. ("Občanský zákoník"), § 1789 a § 1800 Občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, na transakce v souladu s touto Smlouvou neuplatní. Smluvní strany vylučují uplatnění § 1740 odst. 2 a § 1751 odst. 2 občanského zákoníku, které stanoví, že Smlouva se uzavírá i v případě absence úplné shody vyjádření úmyslu obou smluvních stran. Zákazník přijímá riziko změny okolností v souladu s § 1765 Občanského zákoníku.

*V posledním odstavci odstraňte následující větu:*

### **Bulharsko, Chorvatsko, Rusko, Srbsko a Slovinsko:**

Žádná ze smluvních stran nepodnikne právní kroky v souvislosti s uplatněním práva vyplývajícího ze Smlouvy nebo s ním souvisejícího po uplynutí dvou let ode dne, kdy toto právo mohlo být uplatněno poprvé.

*V posledním odstavci doplňte na konec druhou větu:*

### **Litva:**

, pokud zákon nestanoví jinak.

*V posledním odstavci, ve druhé větě nahraďte slovo "dvě" slovem:*

### **Lotyšsko, Polsko a Ukrajina:**

tři

### **Slovensko:**

čtyři

*V posledním odstavci přidejte na konec následující věty: "Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za nesplnění případných nepeněžitých závazků, pokud k takovému nesplnění došlo nezávisle na její vůli".*

### **Rusko:**

, včetně - nikoli však pouze - zemětřesení, povodní, požárů, vyšší moci, stávek (s výjimkou stávek zaměstnanců stran), válečných aktů, vojenských akcí, embarg, blokad, mezinárodních nebo vládních sankcí a jednání úřadů příslušné jurisdikce.

#### **Rozhodné právo a geografický rozsah**

*V první větě druhého odstavce nahradíte větu "země, kde transakce probíhá (nebo v případě poskytování služeb, zákony země, kde má Zákazník svou obchodní adresu)" větou:*

**Albánie, Arménie, Ázerbájdžán, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Chorvatsko, bývalá jugoslávská republika Makedonie, Gruzie, Maďarsko, Kazachstán, Kyrgyzstán, Moldavsko, Černá Hora, Rumunsko, Srbsko, Tádžikistán, Turkmenistán, Ukrajina a Uzbekistán:**

**Rakousko**

**Alžírsko, Andora, Benin, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kapverdy, Středoafrická republika, Čad, Komory, Kongo, Džibuti, Demokratická republika Kongo, Rovnická Guinea, Francouzské Guyana, Francouzská Polynésie, Gabon, Guinea, Guinea Bissau, Pobřeží slonoviny, Libanon, Madagaskar, Mali, Mauritanie, Mauritius, Mayotte, Maroko, Nová Kaledonie, Niger, Réunion, Senegal, Seychely, Togo, Tunisko, Vanuatu a Wallis a Futuna:**

**Francie**

**Angola, Bahrajn, Botswana, Egypt, Eritrea, Etiopie, Gambie, Ghana, Jordánsko, Keňa, Kuvajt, Libérie, Malawi, Malta, Mozambik, Nigérie, Omán, Pákistán, Katar, Rwanda, Svätý Tomáš a Princův ostrov, Saúdská Arábie, Sierra Leone, Somálsko, Tanzanie, Uganda, Spojené arabské emiráty, Spojené království, Západní břeh Jordánu/pásma Gazy, Jemen, Zambie a Zimbabwe**

**Anglie**

**Estonsko, Lotyšsko a Litva:**

**Finsko**

**Lichtenštejnsko:**

**Švýcarsko**

**Rusko:**

**Rusko**

**Jižní Afrika, Namibie, Lesotho a Švazijsko:**

**Jihoafrické republiky**

**Španělsko:**

**Španělsko**

**Švýcarsko:**

**Švýcarsko**

**Spojené království:**

**Anglie**

*Na konec druhého odstavce dopřete:*

**Albánie, Arménie, Ázerbájdžán, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Chorvatsko, bývalá jugoslávská republika Makedonie, Gruzie, Maďarsko, Kazachstán, Kosovo, Kyrgyzstán, Moldavsko, Černá Hora, Rumunsko, Rusko, Srbsko, Tádžikistán, Turkmenistán, Ukrajina a Uzbekistán:**

Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou s konečnou platností řešeny Mezinárodním arbitrážním centrem federální obchodní komory ve Vídni (arbitrážní orgán) v souladu s pravidly arbitrážního centra (Viedeňská pravidla) v anglickém jazyce a prostřednictvím tří nestranných rozhodců, kteří budou jmenováni v souladu s těmito pravidly. Každá strana určí jednoho rozhodce, kteří pak do 30 dnů společně jmenují nezávislého předsedajícího; v opačném případě bude předsedající jmenován arbitrážním orgánem v souladu s Viedeňskými pravidly. Rozhodci nebudou mít pravomoc vydat rozhodčí nález nebo přiznat odškodnění vyloučené touto Smlouvou nebo přesahující limity uvedené v této Smlouvě. Žádné ustanovení této Smlouvy nezabrání jakékoli straně ve využití soudního řízení pro účely (1) předběžného rozhodnutí k zabránění předsudkům nebo porušení ustanovení o zachování důvěrnosti nebo práv k duševnímu vlastnictví, nebo (2) určení platnosti nebo vlastnictví autorských práv, patentů nebo ochranné



známky vlastněné nebo využívané stranou či její společností nebo (3) výběr dluhu, jehož výše nepřesahuje 500 000,00 USD.

**Estonsko, Lotyšsko a Litva:**

Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou s konečnou platností řešeny Arbitrážním institutem Finské obchodní komory (arbitrážní orgán) v souladu s pravidly rozhodčího řízení Finské obchodní komory (Pravidla), ve městě Helsinky, Finsko, v anglickém jazyce a prostřednictvím tří nestranných rozhodců, kteří budou jmenováni v souladu s těmito Pravidly. Každá strana určí jednoho rozhodce, kteří pak do 30 dní společně jmenují nezávislého předsedajícího; v opačném případě bude předsedající jmenován arbitrážním orgánem v souladu s Pravidly. Rozhodci nebudou mít pravomoc vydat rozhodčí nález nebo přiznat odškodnění vyloučené touto Smlouvou nebo přesahující limity uvedené v této Smlouvě. Žádné ustanovení této Smlouvy nezabrání jakékoli straně ve využití soudního řízení pro účely (1) předběžného rozhodnutí k zabránění předsudkům nebo porušení ustanovení o zachování důvěrnosti nebo práv k duševnímu vlastnictví, nebo (2) určení platnosti nebo vlastnictví autorských práv, patentu nebo ochranné známky vlastněné nebo využívané stranou či její společností nebo (3) výběr dluhu, jehož výše nepřesahuje 500 000,00 USD.

**Afghánistán, Angola, Bahrajn, Botswana, Burundi, Kapverdy, Džibutsko, Egypt, Eritrea, Etiopie, Gambie, Ghana, Irák, Jordánsko, Keňa, Kuvajt, Libanon, Libérie, Libye, Madagaskar, Malawi, Mauricius, Mosambik, Nigérie, Omán, Pákistán, Palestinské území, Katar, Rwanda, Svatý Tomáš a Princův ostrov, Saúdská Arábie, Seychely, Sierra Leone, Somálsko, Jižní Súdán, Tanzanie, Uganda, Spojené arabské emiráty, Západní Sahara, Jemen, Zambie a Zimbabwe:**

Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou s konečnou platností řešeny Londýnským soudem mezinárodní arbitráže (LCIA, arbitrážní orgán) v souladu s pravidly rozhodčího řízení LCIA (Pravidla), ve městě Londýn, Velká Británie, v anglickém jazyce a prostřednictvím tří nestranných rozhodců, kteří budou jmenováni v souladu s těmito Pravidly. Každá strana určí jednoho rozhodce, kteří pak do 30 dní společně jmenují nezávislého předsedajícího; v opačném případě bude předsedající jmenován arbitrážním orgánem v souladu s Pravidly. Rozhodci nebudou mít pravomoc vydat rozhodčí nález nebo přiznat odškodnění vyloučené touto Smlouvou nebo přesahující limity uvedené v této Smlouvě. Žádné ustanovení této Smlouvy nezabrání jakékoli straně ve využití soudního řízení pro účely (1) předběžného rozhodnutí k zabránění předsudkům nebo porušení ustanovení o zachování důvěrnosti nebo práv k duševnímu vlastnictví, nebo (2) určení platnosti nebo vlastnictví autorských práv, patentu nebo ochranné známky vlastněné nebo využívané stranou či její společností nebo (3) výběr dluhu, jehož výše nepřesahuje 500 000,00 USD.

**Alžírsko, Benín, Burkina Faso, Kamerun, Středoafrická republika, Čad, Konžská republika, Demokratická republika Kongo, Rovnická Guinea, Francouzská Guyana, Francouzská Polynésie, Gabon, Guinea, Guinea-Bissau, Pobřeží slonoviny, Malí, Mauritanie, Maroko, Niger, Senegal, Togo a Tunisko:**

Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou s konečnou platností řešeny Soudem mezinárodní arbitráže ICC v Paříži (arbitrážní orgán) v souladu s jeho pravidly rozhodčího řízení (Pravidla), ve městě Paříž, Francie, ve francouzském jazyce a prostřednictvím tří nestranných rozhodců, kteří budou jmenováni v souladu s těmito Pravidly. Každá strana určí jednoho rozhodce, kteří pak do 30 dní společně jmenují nezávislého předsedajícího; v opačném případě bude předsedající jmenován arbitrážním orgánem v souladu s Pravidly. Rozhodci nebudou mít pravomoc vydat rozhodčí nález nebo přiznat odškodnění vyloučené touto Smlouvou nebo přesahující limity uvedené v této Smlouvě. Žádné ustanovení této Smlouvy nezabrání jakékoli straně ve využití soudního řízení pro účely (1) předběžného rozhodnutí k zabránění předsudkům nebo porušení ustanovení o zachování důvěrnosti nebo práv k duševnímu vlastnictví, nebo (2) určení platnosti nebo vlastnictví autorských práv, patentu nebo ochranné známky vlastněné nebo využívané stranou či její společností nebo (3) výběr dluhu, jehož výše nepřesahuje 250 000,00 USD.

**Jižní Afrika, Namibie, Lesotho a Svazjsko:**

Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou s konečnou platností řešeny Arbitrážní asociací Jihoafrické republiky (AFSA, arbitrážní orgán) v souladu s pravidly rozhodčího řízení AFSA (Pravidla), ve městě Johannesburg, Jihoafrická republika, v anglickém jazyce a prostřednictvím tří nestranných rozhodců, kteří budou jmenováni v souladu s těmito Pravidly. Každá strana určí jednoho rozhodce, kteří pak do 30 dní společně jmenují nezávislého předsedajícího; v opačném případě bude předsedající jmenován arbitrážním orgánem v souladu s Pravidly. Rozhodci nebudou mít pravomoc vydat rozhodčí nález nebo přiznat odškodnění vyloučené touto Smlouvou nebo přesahující limity uvedené v této

Smlouvě. Žádné ustanovení této Smlouvy nezabrání jakékoli straně ve využití soudního řízení pro účely (1) předběžného rozhodnutí k zabránění předaukům nebo porušení ustanovení o zachování důvěrnosti nebo práv k duševnímu vlastnictví, nebo (2) určení platnosti nebo vlastnictví autorských práv, patentu nebo ochranné známky vlastněné nebo využívané stranou či její společností nebo (3) výběr dluhu, jehož výše nepřesahuje 250 000,00 USD.

*Na konec druhého odstavce doplňte:*

**Andorra, Rakousko, Belgie, Kypr, Francie, Německo, Řecko, Izrael, Itálie, Lucembursko, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Jižní Afrika, Namibie, Lesotho, Svazjsko, Španělsko, Švýcarsko, Turecko a Spojené království:**

Všechny spory budou předloženy a budou podléhat výhradní jurisdikci níže uvedených kompetentních soudů:

**Andorra:**

Obchodní soud v Paříži.

**Rakousko:**

soudy ve Vídni, v Rakousku (Vnitřní město).

**Belgie:**

soudy v Bruselu.

**Kypr:**

příslušný soud v Nikósii.

**Francie:**

Obchodní soud v Paříži.

**Německo:**

soudy ve Stuttgartu.

**Řecko:**

příslušný soud v Athénách.

**Izrael:**

soudy pro Tel Aviv-Jaffa.

**Itálie:**

soudy v Miláně.

**Lucembursko:**

soudy v Lucemburku.

**Nizozemsko:**

soudy v Amsterdamu.

**Polsko:**

soudy ve Varšavě.

**Portugalsko:**

soudy v Lisabonu.

**Španělsko:**

soudy v Madridu.

**Švýcarsko:**

soudy v Curychu.

**Turecko:**

Centrální soudy v Istanbulu (Çağlayan) a výkonné představenstvo města Istanbul (Execution Directorates), Turecká republika

**Spojené království:**

anglické soudy.

## **Ukončení Smlouvy**

*Za poslední odstavec vložte následující:*

### **Nizozemsko:**

Smluvní strany se vzdávají svého práva v souladu s Hlavou 7.1 ('Koop') nizozemského občanského zákoníku a svých práv na domáhání se úplného či částečného rozvázání ('gehele of partiele ontbinding') této Smlouvy v souladu s ustanovením § 6:285 nizozemského občanského zákoníku.

## **Záruky**

*Pro všechny státy Západní Evropy přidejte tento text za čtvrtý odstavec:*

Záruka na IBM Komponenty strojů zakoupené na území Západní Evropy je platná a účinná ve všech západoevropských státech za předpokladu, že IBM Komponenty strojů byly v takových státech ohlášeny a učiněny všeobecně dostupnými. Pro účely tohoto odstavce znamená "Západní Evropa" tyto státy: Andorra, Rakousko, Belgie, Bulharsko, Kypr, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Německo, Řecko, Maďarsko, Island, Irsko, Itálie, Lotyšsko, Lichtenštejnsko, Litensko, Lucembursko, Malta, Monako, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie, Vatikán a jakékoli státy, které se následně připojí k Evropské unii, a to od data jejich přistoupení.

*V pátém odstavci nahraďte druhou větu následující větou:*

### **Polsko:**

Tyto záruky jsou výhradními zárukami poskytovanými IBM a nahrazují veškeré jiné záruky, včetně konkludentních záruk nebo zákonných záruk ('rekojmia') nebo podmínek uspokojivé kvality, prodejnosti, neporušení práv třetích stran a vhodnosti pro určitý účel.

*V pátém odstavci doplňte na konec druhé věty následující:*

### **Itálie:**

v rozsahu přípustném zákonem.

*V pátém odstavci na konci čtvrté věty za "bez záruk jakéhokoliv druhu" vložte následující:*

### **Česká republika, Estonsko a Litva:**

nebo odpovědnost za vady. Strany tímto vylučují odpovědnost IBM za vady nad rámec dohodnutých záruk.

## **Zařízení**

*Ve čtvrtém odstavci, v první větě doplňte za "Spojené státy americké" následující:*

### **Portugalsko, Španělsko, Švýcarsko a Turecko:**

, Portugalsko, Španělsko, Švýcarsko a Turecko,



Tato Pravidla podnikové technické podpory (dále jen „Pravidla“) jsou platná od 2. července 2011 a aplikují se na globální bázi. Popisují Služby podpory, které poskytujeme podnikovým zákazníkům pro Software pokrytý aktivními Smlouvami o podpoře. Vyhraujeme si právo tato Pravidla pravidelně upravovat a budeme publikovat aktualizace na <http://www.symantec.com/business/products/policies/index.jsp> a <http://www.symantec.com/business/support>.

**Rozsah:** Symantec poskytne Služby podpory pro váš Software v souladu s podmínkami těchto Pravidel, včetně oddílu označeného „Omezení“, uvedeného níže. Služby podpory budeme poskytovat pro Software, pokud bude používán v podporované konfiguraci. Všímněte si, že ustanovení a definice vaší Smlouvy o podpoře nahrazují veškeré nekonzistentní podmínky v těchto Pravidlech nebo ve vaší Licenční smlouvě. Máte nárok na využívání Služeb podpory během období vaší Smlouvy o podpoře na základě nabídky, kterou jste zakoupili, a pro Software instalovaný v lokalitách, ve kterých jste oprávněni používat tyto licence v zemi či zemích, pro které jste zakoupili Služby podpory. Pojmy s velkými písmeny použité v těchto Pravidlech jsou definovány zde nebo ve vaší Smlouvě o podpoře, Licenční smlouvě nebo v Příručce.

**Jazyk podpory:** Služby podpory poskytujeme primárně v angličtině. Naše celosvětová centra podpory vyvinou komerčně přiměřené úsilí pro poskytování podpory v místním jazyce během regionální pracovní doby a v závislosti na dostupných zdrojích. Pro dodatečné informace se prosím podívejte do Příručky.

**Pověřené kontakty:** Služby podpory vám budeme poskytovat prostřednictvím vašich Pověřených kontaktů. Vaše Smlouva o podpoře bude obsahovat počet Pověřených kontaktů, které jsou oprávněny registrovat a využívat. Pokud si přejete pověřit dodatečný technický personál jako Pověřené kontakty, může vám Symantec naúčtovat příslušné poplatky. Vaše Pověřené kontakty budou zodpovědné za (i) dohled nad vaší žádostí o pomoc a (ii) vytvoření a nasazení procesů řešení problémů v rámci vaší organizace. Vaše Pověřené kontakty musí mít technické schopnosti a znalosti o Softwaru a prostředí, ve kterém je využíván, aby bylo možné pomáhat řešit systémové problémy a spolupracovat se společností Symantec při analýze a řešení servisních požadavků; jinak může být snížena naše schopnost poskytovat vám Služby a Symantec může požadovat výměnu Pověřených kontaktů.

**Sdílení znalostí:** Můžete používat náš on-line nástroj na správu MySupport, dostupný na <https://mysupport.symantec.com/>, pro on-line zaznamenávání, sledování, aktualizaci a uzavírání Případů. Naše tehdejší příručka služeb podpory, publikovaná ve stejnou dobu nebo po datu účinnosti těchto Pravidel, (dále jen „Příručka“) zahrnuje informace, které vám pomohou pochopit, jakým způsobem vám poskytujeme Služby podpory. Naše Příručka, společně s některými referenčními materiály a eskaletními procesy, je k dispozici na <https://mysupport.symantec.com/>. Znalostní báze naší on-line technické podpory se nachází na <http://www.symantec.com/business/theme.jsp?themekd=support-knowledgebase> a zahrnuje informace vztahující se k podpoře, které můžete použít, abyste si pomohli sami. Rovněž poskytujeme informace prostřednictvím našich komunitních fór na <http://www.symantec.com/connect/forums>.

**Aktivita při řízení Případu:** Vyvineme komerčně přiměřené úsilí pro řízení vašeho Případu a vyřešení vašeho Problému v souladu s výkonnostními cíli naší vzdálené podpory, uvedenými v naší Příručce, v závislosti na Úrovní závažnosti a jeho složitosti a zakoupené nabídce podpory. Všechny cíle a harmonogramy řízení případu jsou cílem a nikoli závazkem a skutečné nečasování se může lišit podle pořízené nabídky podpory a země či místa, kde je váš Software nasažen. Vy zodpovídáte za nastavení Úrovně závažnosti vašeho problému na základě definici Úrovně závažnosti v Příručce. Pokud se závažnost vašeho Problému změní, budeme s vámi diskutovat o změně Úrovně závažnosti. Musíte nám poskytnout včasnou odezvu a všechny informace, které budeme důvodně potřebovat pro vyřešení vašeho Problému. Podnikneme rozumné dostatečné kroky mnoha různými způsoby, abychom vyřešili váš Problém. Nahlédněte do Příručky, kde najdete příklady typů těchto kroků. V některých případech můžeme doporučit, že provedeme vzdálenou diagnostiku a aktivity pro řešení problémů. Pro zahájení takového vzdáleného přístupu budeme potřebovat váš výslovný souhlas.

**Životní cyklus podpory:** Symantec poskytuje různé úrovně dodávek na základě Smlouvy o podpoře v závislosti na tom, v jaké fázi svého Životního cyklu se váš Software nachází. Více informací o Životních cyklech našich produktů a souvisejících dodávkách Služeb podpory během těchto Životních cyklů se dozvíte v Pravidlech ukončení Životního cyklu podnikových produktů, publikovaných na <http://www.symantec.com/business/products/policies/index.jsp>.

**Produkty získané akvizicí:** Pokud převezmeme nebo se sloučíme s jinou firmou, může následkem takové akvizice vzniknout přechodné období, během kterého mohou mít produkty získané akvizicí odlišné nabídky podpory, dodávky, ceny nebo konvence pro pojmenování než ty popisované v těchto Pravidlech, popřípadě mohou tyto odlišnosti pokračovat nepřetržitě. Podívejte se prosím do své Smlouvy o podpoře na popis dodávek a nároků, které získáte na základě nabídky podpory, kterou jste si pro tyto produkty získané akvizicí pořídili. Pamatujte, že termín „Smlouva o podpoře“ odkazuje na vaši smlouvu pokrývající podporu pro produkt získaný akvizicí, i když společnost označená jako „Symantec“ není smluvní stranou.

**Ochrana soukromí a osobních dat:** Symantec bude požadovat, abyste dodali určité osobní informace (konkrétně obchodní názvy kontaktů, firemní telefonní čísla, firemní e-mailové adresy) o vás a vašich Pověřených kontaktech, abyste si mohli pořídit a získat Služby podpory od společnosti Symantec. S ohledem na osobní informace o Pověřených kontaktech je vaší zodpovědností, abyste zajistili, že sdělení takových informací společnosti Symantec je konzistentní a v souladu se Smlouvou o podpoře a s Pravidly společnosti Symantec na ochranu soukromí (která jsou zveřejněna na Symantec.com), stejně jako s jakýmkoli zákony dané země, kterými se řídí sběr, použití a ochrana osobních údajů, které se vztahují na zemi či region vaší působnosti. Je vaší zodpovědností (i) informovat Pověřené kontakty, že jste informace o nich poskytli společnosti Symantec ve Spojených státech nebo jiných zemích, které mohou mít méně přísné zákony na ochranu dat než region, ve kterém se nacházíte (včetně Evropského hospodářského prostoru), (ii) informovat je o tom, jak budou použity a (iii) mít všechny nezbytné souhlasy, vyžadované pro takový přenos a použití. Symantec je globální organizace a jakákoli informace získaná během poskytování našich Služeb podpory může být společností Symantec zpřístupněna na globální bázi jejím pobočkám.



partnerům a subdodavatelům, a to včetně zemí, které mají méně přísné zákony na ochranu dat než země, kde se nacházíte vy nebo váš Software. Symantec a naše pobočky, partneři a subdodavatelé použijí vaše osobní informace, aby nám umožnili dodat vám Služby podpory, které jste si objednali, včetně poskytování Upgradů verze Softwaru a Aktualizací obsahu, jak je uvedeno ve vaší Smlouvě o podpoře, a komunikaci s vámi spojenou se Službami podpory. Čas od času možná použijeme vaše osobní či jiné informace, které jste nám poskytli během dodávek Služeb podpory, abychom vám mohli doporučit další služby a produkty Symantec, které by pro vás mohly být užitečné, zároveň vám ale poskytneme možnost odhlásit se z odběru takové komunikace. Poskytnutím takových osobních informací dáváte společnosti Symantec souhlas, aby využívala, přenášela a zpracovávala tyto informace na globální bázi, pro použití popísané v tomto oddílu. S jakýmkoli otázkami týkajícími se využití osobních informací, nebo pokud chcete omezit naše využití vašich osobních informací, kontaktujte prosím Symantec Corporation – Privacy Program Office, 350 Ellis Street, PO Box 7011, Mountain View, CA 94043, USA. Telefon 1-650-527-8000, e-mail: [privacy@symantec.com](mailto:privacy@symantec.com).

**Práva týkající se zpětné vazby:** Symantec si vyhrazuje všechna práva na všechny návrhy, vstupy a další informace nebo zpětnou vazbu, týkající se společnosti Symantec a jejích produktů či služeb, kterou nám poskytnete, zatímco vám budeme poskytovat Služby podpory, a Symantec může využít nebo pověřit třetí osobu k využití všech takových informací nebo zpětné vazby pro jakékoli účely využití při podnikání. Bez ohledu na výše uvedené, Symantec, pobočky, partneři a subdodavatelé společnosti Symantec mohou využít vaše důvěrné informace pouze tak, jak je definováno v rámci a v souladu s platnými smlouvami mezi vámi a společností Symantec; a vaše osobní informace budeme používat pouze v souladu s oddílem označeným „Ochrana soukromí a osobních dat“ v těchto Pravidlech.

**Subdodavatelé:** Symantec si vyhrazuje právo a váš souhlas s využitím subdodavatelů pro poskytování Služeb podpory.

**Váš shoda a licenční smlouva:** Abyste nám pomohli poskytovat vám Služby podpory účinněji a efektivněji, musíte dodržovat podmínky vaší smlouvy s námi. Jestliže zjistíte, že nepostupujete ve shodě s vaší Licenční smlouvou nebo Smlouvou o podpoře nebo pokud si vyžádáte asistenci pro kopii softwaru, která není pokryta Smlouvou o podpoře, Symantec si vyhrazuje právo (1) využít standardní procesy společnosti Symantec pro ověření, že postupujete ve shodě s vaší Licenční smlouvou nebo Smlouvou o podpoře, (2) fakturovat vám příslušné poplatky za Služby podpory, pokud a jak je třeba, nebo (3) podle našeho vlastního uvážení rozhodnout o ukončení poskytování Služeb podpory pro danou licenci Softwaru do té doby, než zajistíte shodu s licenčními podmínkami.

**Omezení:** Symantec poskytuje Služby podpory pro řešení problémů, kdy váš Software podstatným způsobem neodpovídá své Dokumentaci, pokud je takový Software používán v souladu se svojí Dokumentací. Z toho důvodu společnost Symantec neodpovídá za poskytování Služeb podpory pro Software, který byl poškozen úmyslným činem, nesprávným použitím, nehodou, modifikací, přírodní nebo živelnou katastrofou, vyšší mocí, výpadkem napětí nebo přepětím, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím, nesprávnou údržbou z vaší strany či ze strany dalších osob nebo selháním způsobeným komponenty či technologiemi, které nedodává Symantec. Dále nejsme zodpovědní za prodlení nebo neschopnost poskytovat Služby podpory v důsledku vámi způsobeného prodlení nebo problémů způsobených sítí, systémem nebo telefonními linkami, nebo výpadků či nedostupnosti služeb nebo jakýchkoli jiné události mimo příměřenou kontrolu společnosti Symantec. Symantec není povinen poskytovat Služby podpory pro jakýkoli software provozovaný v Alternativní konfiguraci. V případě, že nepoužíváte, neinstalujete, nespravujete nebo neimplementujete veškerý Software v souladu s Dokumentací, mohou být naše Služby podpory pro váš Software omezené nebo zcela nedostupné.

#### **Definice:**

- a) „My“, „my“, nebo „nás“ nebo „Symantec“ znamená společnost Symantec Corporation nebo její pobočky.
- b) „Vy“, „vy“ nebo „váš“ znamená vás jako zákazníka, společnost nebo právnickou osobu, která získala software, ke kterému se vztahují služby podpory.

## Symantec Enterprise Technical Support Policy



This Enterprise Technical Support Policy ("Policy") is effective July 2, 2011, and applies on a global basis. It describes the Support Services we provide to business customers for Software covered under active Support Agreements. We reserve the right to amend this Policy periodically and will post updates at <http://www.symantec.com/business/products/policies/index.jsp> and <http://www.symantec.com/business/support>.

**Scope:** Symantec will deliver Support Services for your Software in accordance with the terms of this Policy, including the section captioned "Limitations" below. We will provide Support Services for Software when used in a Supported Configuration. Note that the provisions and definitions of your Support Agreement supersede any inconsistent terms in this Policy or in your License Agreement. You are entitled to receive Support Services during the term of your Support Agreement, based on the offering you purchased, and for Software Installed at locations in which you are authorized to use such license in the country or countries for which you have purchased Support Services. Capitalized terms when used in this Policy are defined herein, or in your Support Agreement, License Agreement, or the Handbook.

**Language Support:** We primarily provide Support Services in English. Our worldwide support centers will use commercially reasonable efforts to provide language support during Regional Business Hours, based on available resources. Please refer to the Handbook for additional information.

**Designated Contacts:** We will provide Support Services to you through your Designated Contacts. Your Support Agreement will state the number of Designated Contacts you are entitled to register and use. If you wish to designate additional technical personnel as Designated Contacts, Symantec may charge you applicable fees. Your Designated Contacts will be responsible for (i) overseeing your request for assistance, and (ii) developing and deploying troubleshooting processes within your organization. Your Designated Contacts must be technically skilled and knowledgeable about the Software and the environment in which it is being used, in order to help resolve system issues and to assist Symantec in analyzing and resolving service requests; otherwise, our ability to provide Support Services to you may be impaired, and Symantec may request that you replace the Designated Contact.

**Knowledge Sharing:** You may use our on-line management tool MySupport at <https://mysupport.symantec.com/> to log, track, update, and close a Case online. Our then current support services handbook, published on or after the effective date of this Policy, ("Handbook") includes information to help you understand how we provide our Support Services to you. Our Handbook, along with certain reference guides and escalation processes, are located at <https://mysupport.symantec.com/>. Our on-line technical support knowledge base located at <http://www.symantec.com/business/home.jsp?themeid=support-knowledgebase> includes support-related information that you can use to perform self-help. We also provide information through our community forums at <http://www.symantec.com/connect/forums>.

**Case Management Activities:** We will use commercially reasonable efforts to manage your Case and address your Problem according to our remote support performance targets given in our Handbook, based on the Severity Level and its complexity, and the support offering purchased. All case management targets and delivery timelines are goals and not commitments, and the actual timing may vary based on the support offering purchased and the country or site where your Software is deployed. You will be responsible for setting the Initial Severity Level for your Problem based on the Severity Level definitions in the Handbook. If the seriousness of your Problem changes, we will discuss changing the Severity Level with you. You must provide us with timely responses and any information we may reasonably need to address your Problem. We will take reasonably sufficient steps in a number of ways to address your Problem. Refer to the Handbook for examples of these types of steps. In some cases, we may recommend that we remotely perform diagnostic and troubleshooting activities. To initiate such remote access, we will need your express consent.

**Support Lifecycle:** Symantec provides different levels of deliverables under your Support Agreement depending on where your Software is in its lifecycle. For more information on our product lifecycles and related Support Services deliverables during those lifecycles, please refer to our End of Life Policy - Business Products, posted at <http://www.symantec.com/business/products/policies/index.jsp>.

**Acquired Product Lines:** If we acquire or merge with another company there may be a transitional period following that acquisition where an acquired product line may have different support offerings, deliverables, pricing, or naming conventions than those described in this Policy, or such differences may continue on an ongoing basis. Please refer to your Support Agreement for a description of the deliverables and entitlements you will receive under the support offering you have purchased for those acquired products. Note that the term "Support Agreement" refers to your agreement covering support for the acquired products even if a company branded as "Symantec" is not a contracting party.

**Privacy Notice and Data Protection:** Symantec will require you to supply certain personal information (namely, business contact names, titles, business telephone numbers, business e-mail addresses) about yourself and about your Designated Contacts in order to purchase or receive Support Services from Symantec. With regard to personal information of Designated Contacts it is your responsibility to ensure that disclosure of such information to Symantec is consistent and compliant with the Support Agreement, and with Symantec's privacy policy (as published on Symantec.com), as well as with any national laws governing the collection, use and protection of personal information applicable to your

country/region of operation. It is your responsibility (i) to Inform Designated Contacts that you are providing their information to Symantec in the United States or other countries that may have less protective data protection laws than the region in which they are situated (including the European Economic Area), (ii) to inform them of how it will be used and (iii) to have all appropriate consents required for such transfer and use. Symantec is a global organization and any information collected during the delivery of our Support Services may be accessible on a global basis by Symantec, its affiliates, partners and subcontractors, including in countries that may have less protective data protection laws than the country in which you or your Software is located. Symantec and our affiliates, partners and subcontractors will use your personal information to enable us to deliver the Support Services you have ordered including providing Software Version Upgrades and Content Updates, as defined in your Support Agreement, to you and communicating with you in relation to Support Services. From time to time we may use your personal information or other information you provide to us during the delivery of Support Services to enable us to recommend other Symantec services or products that might be useful to you, we will provide you with the opportunity to opt-out from such communications. By providing such personal information, you consent to Symantec using, transferring and processing this information on a global basis for the uses described in this section. For any question regarding the use of personal information or if you wish to restrict our use of your personal information, please contact Symantec Corporation - Privacy Program Office, 350 Ellis Street, PO Box 7011, Mountain View, CA 94043, U.S.A. Telephone 1-650-527-8000 Email: [privacy@symantec.com](mailto:privacy@symantec.com)

**Rights Regarding Feedback:** Symantec reserves all rights in all suggestions, input and other information or feedback relating to Symantec and its products or services that you provide to us while we are providing Support Services to you, and Symantec may use, and may authorize third parties to use, all such information or feedback for any business purposes whatsoever. Notwithstanding the foregoing, Symantec, Symantec's affiliates, partners and subcontractors will only use your confidential information as defined under and pursuant to applicable agreements between you and Symantec; and we will only use your personal information in accordance with the section captioned "Privacy Notice and Data Protection" in this Policy.

**Subcontractors:** Symantec reserves the right and you consent to our use of subcontractors to provide Support Services.

**Your Compliance:** To help us deliver Support Services to you more efficiently and effectively, you need to follow the terms of your agreements with us. If we determine that you are not in compliance with your License Agreement or Support Agreement, or if you have requested assistance for a copy of Software that is not covered under a Support Agreement, Symantec reserves the right to (1) use Symantec's standard processes to verify that you are in compliance with your License Agreement or Support Agreement, (2) invoice you for applicable Support Services fees, if and as appropriate, or (3) in our sole discretion, elect to stop providing Support Services for that Software license until such time as you become compliant.

**Limitations:** Symantec provides Support Services to address issues where your Software does not substantially conform to its Documentation, where such Software is used in accordance with its Documentation. Therefore, Symantec is not responsible to provide Support Services for Software that has been damaged by a deliberate act, misuse, accident, modification, natural disaster, act of nature, "act of God," power failure or surge, unsuitable physical or operating environment, improper maintenance by you or others, or failure caused by components or technology that Symantec did not supply. In addition, we are not responsible for delay or inability to provide Support Services due to delays you cause or which are caused by network, system or telephone line problems, or by outages or denials of service or any events outside of Symantec's reasonable control. Symantec is not obligated to provide Support Services for any Software operating in an Alternative Configuration. In the event you have not used, installed, serviced or implemented all Software in accordance with the Documentation, our Support Services may be limited or unavailable for your Software.

**Definitions:**

- a) "We," "we" or "our" or "Symantec" means Symantec Corporation or its subsidiaries.
- b) "You," "you" or "your" means you as the customer, the company, or the legal entity that has obtained the Software to which the Support Services apply.

## Certifikát podpory

Tento dokument (dále jen „Certifikát“) je právním ujednáním mezi koncovým uživatelem (dále jen „Držitel licence“), uvedeným na přední straně tohoto Certifikátu a společností Symantec Corporation a/nebo jejími pobočkami (dále jen „Symantec“). Tento Certifikát a v něm udělená práva jsou účinná pouze pro koncové uživatele, kteří mají platnou licenci v souladu s licenční smlouvou společnosti Symantec (dále jen „Licenční smlouva“) pro související softwarový produkt(y) Symantec (dále jen „Software“), ke kterému je tato podpora poskytována. Přečtete si prosím obsah tohoto Certifikátu.

JESTLIŽE DRŽITEL LICENCE S TĚMITO PODMÍNKAMI NESOUHLASÍ, SYMANTEC NEBUDE SCHOPEN POSKYTOVAT DRŽITELI LICENCE PODPORU K SOFTWARE. PŘIJETÍ PODPORY SVĚDČÍ O SOUHLASU DRŽITELE LICENCE S TĚMITO PODMÍNKAMI.

• Nabídka podpory: Počínaje datem vydání, uvedeným na přední straně tohoto Certifikátu, bude Symantec poskytovat služby podpory Držiteli licence, uvedenému na přední straně tohoto Certifikátu, v rámci regionu společnosti Symantec, ve kterém je Software licencován k použití, jak je uvedeno v Licenční smlouvě. Služby podpory jsou poskytovány na základě níže uvedených podmínek, až do data ukončení, uvedeného na přední straně tohoto Certifikátu.

### 1. Základní podpora.

- Přístup k technické podpoře, poskytované na telefonu v režimu 24x7.
- Nepřetržitá služba řešení technických problémů (dostupná na vyžádání pro případy závažnosti 1. stupně).
- Přístup k webové stránce technické podpory společnosti Symantec.
- Poskytování oprav chyb a záplat.
- Základní podpora zahrnuje aktualizace obsahu, jsou-li k dispozici, a záruku upgradu.
- Držitel licence může určit nejvýše šest (6) osob pro Základní podporu každého jednotlivého Softwaru, které budou kontaktními osobami pro tým technických služeb společnosti Symantec (dále jen „Pověřené kontakty“).

### 2. Základní údržba.

- Přístup k technické podpoře poskytované po telefonu od 8 do 16 hodin během pracovních dní a v souladu se zákonnými svátky v zemi, kde je Software instalován.
- Přístup k webové stránce technické podpory společnosti Symantec.
- Poskytování oprav chyb a záplat.
- Základní údržba zahrnuje aktualizace obsahu, jsou-li k dispozici, a záruku upgradu.
- Držitel licence může určit nejvýše dvě (2) osoby pro Základní údržbu každého jednotlivého Softwaru, které budou kontaktními osobami, jak je definováno výše.

### Definice:

- Aktualizace obsahu: Aktualizace obsahu ve smyslu tohoto Certifikátu označují obsah a aktualizovaný obsah používaný Softwarem, včetně, ale nikoli pouze: aktualizovaných antispwarových definic pro antispwarové produkty; aktualizovaných pravidel pro nevyžádané zprávy pro software na ochranu před nevyžádanou poštou; aktualizovaných definic virů pro antivirové a crimewarové produkty; aktualizovaných seznamů URL adres pro produkty pro filtrování obsahu a pro ochranu proti phishingu; aktualizovaných pravidel brány firewall pro firewallové produkty; aktualizovaných signatur zranitelných míst pro produkty pro vyhodnocování zranitelnosti; aktualizovaných pravidel pro zjišťování shody s předpisy pro software zajišťující shodu s předpisy; aktualizovaných seznamů ověřených webových stránek pro software určený pro ověřování webových stránek a dat zjišťování narušení pro produkty pro zjišťování narušení (jsou-li k dispozici). Aktualizace obsahu znamená právo pro použití Aktualizací obsahu Softwaru, jakmile jsou všeobecně dostupné pro koncové zákazníky společnosti Symantec, kromě takových Aktualizací obsahu, které jsou dostupné pouze prostřednictvím pořízení Předplatného Aktualizací obsahu. Symantec si vyhrazuje právo kdykoli a bez předchozího upozornění Držitele licence určit, že konkrétní Aktualizace obsahu vyžadují Předplatné Aktualizací obsahu; ovšem za předpokladu, že Držitel licence zakoupí níže uvedenou podporu, která zahrnuje konkrétní Aktualizace obsahu k datu vystavení uvedenému na přední straně Certifikátu, nemusí Držitel licence platit dodatečný poplatek, aby i nadále získával tyto Aktualizace obsahu až do data ukončení, uvedeného na přední straně tohoto Certifikátu, i když Symantec určil, že tyto Aktualizace obsahu vyžadují Předplatné Aktualizací obsahu.
- Předplatné aktualizací obsahu: Právo používat takové Aktualizace obsahu, u kterých Symantec určil, že budou dostupné pouze na základě samostatného placeného předplatného. Jestliže Držitel licence zakoupí Předplatné(á) Aktualizací obsahu, číslo uvedené na přední straně tohoto Certifikátu, naproti popisu takového předplatného, označuje počet těchto předplatných, pořízených Držitelem licence.
- Záruka upgradu: Právo používat upgrady Softwaru, jakmile jsou všeobecně dostupné koncovým zákazníkům společnosti Symantec. Upgrade jakékoli verze Softwaru, který byl zveřejněn a který nahrazuje předchozí verzi Softwaru z ceníku společnosti Symantec. Veškerý takto upgradovaný Software je licencován Držiteli licence k použití dle obchodních podmínek, včetně například i prohlášení o zárukách a omezení od povědnosti v této Licenční smlouvě. Žádnou část tohoto Certifikátu nelze využít k samostatnému licencování kopíí Softwaru nebo zvýšení počtu kopíí Softwaru licencovaných Držitelem licence.



**Obchodní podmínky:**

- **Podmínky podpory:** Služba(y) podpory bude poskytována v souladu s Pravidly podnikové technické podpory společnosti Symantec a dalšími pravidly podpory, které mohou být společností Symantec kdykoli a bez předchozího upozornění Držitele licence upraveny a aktualizovány. Navštivte prosím stránku [www.symantec.com/enterprise/support/support\\_policies.jsp](http://www.symantec.com/enterprise/support/support_policies.jsp), kde se nacházejí kopie těchto pravidel. Podle Pravidel podnikové technické podpory společnosti Symantec mohou být zastaveny služby podpory určitého Softwaru nebo konkrétní verze Softwaru ještě před datem ukončení, uvedeným na přední straně tohoto Certifikátu.
- **Geografická dostupnost:** Ne všechny níže uvedené služby podpory jsou dostupné ve všech zemích či lokalitách nebo pro všechny softwarové produkty Symantec.
- **Rozsah podpory:** Technická pomoc pro Držitele licence může být omezena na řešení opravy chyb v konkrétním Softwaru, pokud Držitel licence nenainstaloval a neimplementoval všechny licence pro tento Software v souladu s pokyny pro instalaci poskytnutými společností Symantec. Navštivte prosím stránku <http://www.symantec.com/enterprise/products/index.jsp> pro další informace o službách poskytovaných společností Symantec pro asistenci se správnou instalací a implementací Softwaru. Technická podpora nezahrnuje aktivity, které by mohly být typicky dostupné a společností Symantec charakterizované jako produktové školení, konzultace zahrnující Integraci, aktivování bezpečnostního řešení, poradenství v oblasti zabezpečení, předprodukční konfigurační služby, služby řízeného zabezpečení nebo implementace či podobné služby, které jsou nabízeny samostatně, jak je poznamenáno níže.
- **Dodatečné Pověřené kontakty:** Držitel licence může přidat další Pověřené kontakty pro Základní podporu nebo Základní údržbu zaplacením příslušného poplatku v okamžiku, kdy Držitel licence potřebuje přidat dodatečný Pověřené kontakty. Jestliže si Držitel licence pořídil oprávnění přidat další Pověřené kontakty, znamená číslo uvedené na přední straně tohoto Certifikátu počet dodatečných Pověřených kontaktů Držitele licence, které mohou s pověřením Držitele licence čerpat technickou podporu se stejným oprávněním a ve stejném období jako primární kontakty pro Základní podporu nebo Základní údržbu.
- **Souhlas s využitím osobních dat.** Držitel licence souhlasí s tím, že Symantec bude požadovat poskytnutí určitých osobních dat Držitele licence (jako jsou obchodní názvy kontaktů, firemní telefonní čísla, firemní e-mailové adresy), aby mohl Symantec poskytovat podporu a informovat Držitele licence o aktualizacích podpory a produktů. Držitel licence je seznámen s tím, že Symantec je globální organizací, a proto mohou být tato osobní data přístupná na globální bázi, aby mohl Symantec poskytovat podporu Držiteli licence. Poskytnutím těchto dat souhlasí Držitel licence s tím, že Symantec bude tato osobní data na globální bázi využívat, přenášet a zpracovávat k výše popisovaným účelům.
- **Záruka služeb podpory.** Symantec po dobu třiceti (30) dnů od poskytnutí služeb podpory na základě tohoto Certifikátu ručí za to, že tyto služby podpory budou poskytovány způsobem konzistentním s obecně akceptovanými standardy v odvětví. V případě, že služby podpory nebudou prováděny dle záruk v tomto ustanovení, a za předpokladu, že Držitel licence nahlásí tento nesoulad společnosti Symantec v rámci třiceti (30) dnů od poskytnutí těchto nevyhovujících služeb podpory, Symantec podle svého uvážení buďto napraví nevyhovující služby podporu, nebo vrátí příslušný poplatek, zaplacený za nevyhovující služby podpory. **TOTO JE VÝHRADNÍ PROSTŘEDEK NÁPRAVY PRO DRŽITELE LICENCE A JEDINÁ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI SYMANTEC, VZNIKAJÍCÍ VE SPOJENÍ SE ZÁRUKOU NA SLUŽBY PODPORY, POPISOVANOU V TOMTO ODDÍLU.**

**PROHLÁŠENÍ O ŠKODÁCH:** V MAXIMÁLNÍM ROZSAHU POVOLENÉM PŘÍSLUŠNÝMI ZÁKONY A BEZ OHLEDU NA TO, ZDA LIBOVOLNÉ ZDE UVEDENÉ NÁPRAVNÉ OPATŘENÍ NESPLNÍ SVŮJ ZÁKLADNÍ ÚČEL, NEBUDE SPOLEČNOST SYMANTEC V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ VŮČI VÁM ZODPOVĚDNÁ ZA (I) ŽÁDNÉ NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ NÁHRADNÍHO ZBOŽÍ NEBO SLUŽEB, ZTRÁTU ZISKU, ZTRÁTU POUŽITELNOSTI, ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PŘERUŠENÍ OBCHODNÍ ČINNOSTI, VÝROBNÍ ZTRÁTU, ZTRÁTU VÝNOSŮ, ZTRÁTU SMLUV, ZTRÁTU DOBRÉ VŮLE NEBO PŘEDVÍDANÉ ÚSPORY NEBO NEVYUŽITÝ PRACOVNÍ ČAS VEDENÍ NEBO ZAMĚSTNANCŮ; NEBO (II) JAKÉKOLI ZVLÁŠTNÍ, NÁSLEDNÉ, NÁHODNÉ NEBO NEPŘÍMÉ ŠKODY BEZ OHLEDU NA TO, ZDA VYPLÝVAJÍ PŘÍMO NEBO NEPŘÍMO Z POSKYTNUTÍ SLUŽBY (SLUŽEB) PODPORY, A TO I V PŘÍPADĚ, ŽE BYLA SPOLEČNOST SYMANTEC NEBO JEJÍ PRODEJCI, DODAVATELÉ NEBO AGENTI NA MOŽNOST TAKOVÝCH ŠKOD UPOZORNĚNI. ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI SYMANTEC V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEPŘEVYŠÍ CENU ZA POŘÍZENÍ SLUŽEB PODPORY. ŽÁDNÁ ČÁST TOHOTO CERTIFIKÁTU NEZPŮSOBÍ VYLOUČENÍ NEBO OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI SPOLEČNOSTI SYMANTEC V JAKÉKOLI JINÉ ODPOVĚDNOSTI, KTERÁ NEMŮŽE BÝT ZE ZÁKONA VYLOUČENA NEBO OMEZENA.

**INTEGRACE:** Tento Certifikát, doplněný jakýmkoli relevantními podmínkami v Licenční smlouvě, zde nedefinovanými, představuje kompletní smlouvu mezi těmito stranami, která se týká zde uvedeného předmětu a, s výjimkou jiných písemných dohod mezi stranami, nahrazuje veškeré předchozí písemné nebo ústní dohody vztahující se k tomuto předmětu.

Symantec Corporation  
 Celosvětové ústředí  
 20330 Stevens Creek Boulevard  
 Cupertino, CA 95014 USA  
 408 517 8000  
 800 721 3934  
[www.symantec.com](http://www.symantec.com)

Pro informace o produktech ve Spojených státech volejte bezplatně na 800 745 6054.

Pro informace o zastoupení v konkrétních zemích a kontaktní čísla navštivte naši webovou stránku.



This document (the "Certificate") is a legal agreement between the end user (the "Licensee") named on the face of this certificate and Symantec Corporation and/or its subsidiaries ("Symantec"). This Certificate and the rights granted herein are only effective as to end users who have a valid license pursuant to a Symantec license agreement (the "License Agreement") for the underlying Symantec software product(s) (the "Software") for which this support will be provided. Please read this Certificate.

IF LICENSEE DOES NOT AGREE TO THESE TERMS, THEN SYMANTEC IS UNABLE TO PROVIDE SUPPORT FOR THE SOFTWARE TO LICENSEE. RECEIPT OF SUPPORT INDICATES LICENSEE'S AGREEMENT TO THESE TERMS.

- **Support Offerings:** Commencing on the issue date set forth on the face of this Certificate, Symantec will provide to Licensee the support service(s) listed on the face of this Certificate, within the Symantec region in which the Software is licensed for use as indicated in the License Agreement. Support services are provided under the terms and conditions listed below, until the end date set forth on the face of the Certificate.

**1. Essential Support.**

- Access to technical support provided by telephone on a 24x7 basis;
- Continuous Efforts Problem Resolution Engineering (available upon request for Severity 1 Cases only);
- Access to the Symantec technical support website;
- Delivery of bug fixes and patches;
- Essential Support includes Content Updates, if applicable, and Upgrade Assurance;
- Licensee may designate up to six (6) individuals per title of Software for Essential Support to act as liaisons with Symantec Technical Services staff ("Designated Contacts").

**2. Basic Maintenance.**

- Access to technical support provided by telephone from 8 a.m. to 6 p.m. during the normal business week of, and in accordance with statutory holidays of, the country where the Software is installed;
- Access to the Symantec technical support website;
- Delivery of bug fixes and patches;
- Basic Maintenance includes Content Updates, if applicable, and Upgrade Assurance;
- Licensee may designate up to two (2) individuals per title of Software for Basic Maintenance to act as Designated Contacts as defined above.

**Definitions:**

- **Content Updates:** Content Updates as used in this Certificate refer to content used by Software that is updated from time to time, including but not limited to: updated anti-spyware definitions for anti-spyware software; updated antispam rules for antispam software; updated virus definitions for antivirus and crimeware products; updated URL lists for content filtering and antiphishing products; updated firewall rules for firewall products; updated vulnerability signatures for vulnerability assessment products; updated policy compliance updates for policy compliance software; updated lists of authenticated web pages for web site authentication software; and updated intrusion detection data for intrusion detection products, (if applicable). Content Updates means the right to use Content Updates to the Software as they become generally available to Symantec's end user customers except for those Content Updates that are only available through purchase of a Content Updates Subscription. Symantec reserves the right to designate specified Content Updates as requiring purchase of a Content Updates Subscription at any time and without notice to Licensee; provided, however, that if Licensee purchases support hereunder that includes particular Content Updates on the issue date set forth on the face of this Certificate, Licensee will not have to pay an additional fee to continue receiving such Content Updates through the end date set forth on the face of this Certificate, even if Symantec designates such Content Updates as requiring a Content Updates Subscription.
- **Content Updates Subscription:** The right to use those Content Updates that Symantec elects to make available by separate paid subscription. If Licensee has purchased Content Updates Subscription(s), the number set forth on the face of this Certificate opposite the description of such subscription reflects the quantity of such subscription purchased by Licensee.
- **Upgrade Assurance:** The right to use upgrades to the Software as they become generally available to Symantec's end user customers. An upgrade is any version of the Software which has been released to the public and which replaces the prior version of the Software on Symantec's price list. All such upgraded Software is licensed to Licensee for use subject to all terms and conditions, including without limitation disclaimers of warranties and limitation of liabilities, of the License Agreement. Nothing in this Certificate shall be construed as separately licensing copies of the Software or increasing the number of copies of Software licensed to Licensee.

## Support Certificate



### Terms and Conditions:

- **Support Policies:** The support service(s) will be provided in accordance with Symantec's Enterprise Technical Support Policy and other support policies which may be revised and updated by Symantec from time to time without notice to Licensee. Please refer to [www.symantec.com/enterprise/support/support\\_policies.jsp](http://www.symantec.com/enterprise/support/support_policies.jsp) for copies of such policies. Under Symantec's Enterprise Technical Support Policy, support services may be discontinued for certain Software or a particular version of Software prior to the end date set forth on the face of this Certificate.
- **Geographic Availability:** Not all of the support services listed above are available in all countries or locations or for all Symantec software products.
- **Scope of Support:** Licensee's technical assistance may be limited to error correction resolution in certain Software if Licensee has not installed and implemented all licenses for such Software in accordance with the directions for installation provided by Symantec. Please refer to <http://www.symantec.com/enterprise/products/index.jsp> for additional information on services offered by Symantec to assist you in proper installation and implementation of Software. Technical support will not include activities that would be typically made generally available and characterized by Symantec as product training, consulting involving integration, security solutions enablement, security advisory, pre-production configuration services, managed security or implementation services or the like, which are offered separately as noted below.
- **Additional Designated Contacts:** Licensee may add additional Designated Contact(s) for either Essential Support or Basic Maintenance by paying the applicable fee in effect at the time Licensee seeks to add the additional Designated Contact(s). If Licensee has purchased the right to designate additional Designated Contacts, the number set forth on the face of this Certificate reflects the number of additional designated Licensee Designated Contacts who may receive technical support on Licensee's behalf with the same rights and for the same term as the primary contacts for either Essential Support or Basic Maintenance.
- **Acknowledgement of Use of Personal Data.** Licensee recognizes that Symantec will require Licensee to supply certain personal data (such as business contact names, business telephone numbers, business e-mail addresses), in order for Symantec to provide Support and to keep Licensee apprised of support and product updates. Licensee acknowledges that Symantec is a global organization, and such personal data may be accessible on a global basis to enable Symantec to provide Licensee Support. By providing such personal data, Licensee consents to Symantec using, transferring and processing this personal data on a global basis for the purposes described above.
- **Support Services Warranty.** Symantec warrants, for a period of thirty (30) days from the date of performance of support services under this Certificate, that such support services will be performed in a manner consistent with generally accepted industry standards. For support services not performed as warranted in this provision, and provided Licensee has reported such non-conformance to Symantec within thirty (30) days of performance of such non-conforming support services, Symantec will, at its discretion, either correct any nonconforming support services or refund the relevant fees paid for the nonconforming support services. **THIS IS LICENSEE'S EXCLUSIVE REMEDY AND SYMANTEC'S SOLE LIABILITY ARISING IN CONNECTION WITH THE SUPPORT SERVICES WARRANTY DESCRIBED IN THIS SECTION.**

**DISCLAIMER OF DAMAGES:** TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW AND REGARDLESS OF WHETHER ANY REMEDY SET FORTH HEREIN FAILS OF ITS ESSENTIAL PURPOSE, IN NO EVENT WILL SYMANTEC BE LIABLE TO YOU FOR (I) ANY COSTS OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE OR REPLACEMENT GOODS AND SERVICES, LOSS OF PROFITS, LOSS OF USE, LOSS OF OR CORRUPTION TO DATA, BUSINESS INTERRUPTION, LOSS OF PRODUCTION, LOSS OF REVENUES, LOSS OF CONTRACTS, LOSS OF GOODWILL, OR ANTICIPATED SAVINGS OR WASTED MANAGEMENT AND STAFF TIME; OR (II) ANY SPECIAL, CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL OR INDIRECT DAMAGES WHETHER ARISING DIRECTLY OR INDIRECTLY OUT OF THE PROVISION OF SUPPORT SERVICE(S), EVEN IF THE PARTY, ITS RESELLERS, SUPPLIERS OR ITS AGENTS HAS BEEN TOLD SUCH DAMAGES MIGHT OCCUR. IN NO CASE SHALL SYMANTEC'S LIABILITY EXCEED THE PURCHASE PRICE FOR THE SUPPORT SERVICE(S). NOTHING IN THIS CERTIFICATE SHALL EXCLUDE OR LIMIT SYMANTEC'S LIABILITY FOR ANY LIABILITY WHICH CANNOT BE EXCLUDED OR LIMITED BY LAW.

**INTEGRATION:** This Certificate, as supplemented by any relevant terms in the License Agreement not otherwise defined herein, constitutes the entire agreement between this parties pertaining to the subject matter hereof, and, except as otherwise agreed upon in writing by the parties, supersedes any and all prior written or oral agreement with respect to such subject matter.

Symantec Corporation  
World Headquarters  
20930 Stevens Creek Boulevard  
Cupertino, CA 95014 USA  
408 517 8000  
800 721 3934  
[www.symantec.com](http://www.symantec.com)

For product information in the U.S., call toll-free 800 745 6054  
For specific country offices and contact numbers, visit our Web site.

Symantec and the Symantec logos, and all other Symantec product names and slogans are trademarks or registered trademarks of Symantec Corporation. Other brands and products are trademarks of their respective holders. Copyright © 2006 Symantec Corporation. All rights reserved. Printed in the U.S.A. All product information is subject to change without notice.



## Popis služby

### Služba ProSupport pro koncové uživatele

#### Přehled služby

Firma Dell je potěšena, že může poskytnout službu ProSupport pro koncové uživatele (dále jen „služba“ nebo „služby“) pro vybrané serverové a úložné systémy, stolní počítače, notebooky a tiskárny (dále jen „podporované produkty“, jak jsou definovány níže) v souladu s tímto dokumentem (dále jen „popis služby“). Tato služba zahrnuje:

- Přímý telefonní přístup 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (včetně svátků) pro zákazníky Expert Center firmy Dell, globálního centra, v němž pracují služebně starší analytici, kteří pomáhají řešit hardwarové a softwarové problémy.
- Vyslání technika a/nebo dodání záručních díků na místo podnikání zákazníka (podle potřeby a v souladu s úrovní zakoupené služby) za účelem provedení nezbytných oprav a vyřešení problémů způsobených vadami materiálu nebo zpracování podporovaného produktu.
- Pomoc při vzdáleném řešení mnoha obecných problémů v rámci podpory, pokud tato možnost existuje a zákazník souhlasí, kdy se technici firmy Dell přímo připojují k systému uživatele pomocí bezpečného internetového připojení, aby urychlili a zlepšili proces řešení problému.
- Aplikační pomoc týkající se otázek nebo problémů spojených s obecnými aplikacemi pro koncové uživatele, jako je software Norton AntiVirus™, softwarový balík Microsoft® Office, řešení Microsoft Small Business Server, účetní software Intuit® QuickBooks® a programy Adobe® Photoshop® a Adobe Acrobat®.
- Poskytnutí rad do začátku nebo pomoci týkající se jednoduchých sítí (i bezdrátových) a pomoci s konfigurací (dálková konfigurace DellConnect, je-li k dispozici a souhlasí zákazník) v souvislosti s obecnými úlohami a aplikacemi pro malé firmy, jak byly uvedeny výše.
- Přístup k on-line fóřům zaměřeným na podporu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Přístup k informacím z globálních řídicích center, která pomáhají zvládnout kritické situace v zákaznických prostředích, sledují všechna klíčová vyslání pracovníků na místo a zajišťují předvídavou koordinaci řízení krizí a komunikaci v průběhu událostí, jako jsou přírodní katastrofy.
- Správu případů s cílem napomoci sledování řešení a eskalace problémů.
- Management eskalací za účelem poskytnutí jediného kontaktního místa pro správu případů, eskalace a stavu případů v oblasti působnosti této služby.

**Podporované produkty:** Služba ProSupport pro koncové uživatele je k dispozici pro vybrané systémy Dell PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™ a Dell | EMC Enterprise Storage™, které jsou ve standardní konfiguraci, a rovněž pro počítačové systémy OptiPlex™, Dell Precision™, Latitude™, Vostro™ a vybrané tiskárny Dell, které jsou ve standardní konfiguraci („podporované produkty“). Podporovaný produkt, kterého se týká tento popis služby, je vyznačen na zákaznické faktuře vydané firmou Dell. Pro každý podporovaný produkt musí zákazník uzavřít samostatnou smlouvu. (Například tiskárna připojená k systému zahrnutému do služby NENÍ do služby zahrnuta, pokud na ni není uzavřena samostatná smlouva.) Každý podporovaný produkt bude označen visáčkou se sériovým číslem (dále jen „servisní tag“).

Tento popis služby si pozorně přečtěte s vědomím, že si firma Dell vyhrazuje právo kdykoliv změnit nebo upravit jakékoli podmínky stanovené v tomto popisu služby a rozhodnout o tom, zda a kdy se jakékoli takové změny uplatní jak na stávající, tak budoucí zákazníky.

#### Postupy podpory

##### Kontaktování firmy Dell kvůli službě

**Žádost o podporu s nízkou náležitostí:** Pro případ problémů, které nevyžadují okamžitou reakci, může zákazník požádat o službu on-line prostřednictvím webových stránek služby ProSupport pro koncové uživatele v příslušném regionu:

**Webové stránky:**

- EMEA — <http://Support.euro.dell.com/>



## Popis služby

### Služba ProSupport pro koncové uživatele

*Konverzace pomocí chatu (je-li k dispozici):*

- EMEA – <http://Support.euro.dell.com>

*E-mailová podpora: Zákazník může žádost rovněž poslat e-mailem na níže uvedenou adresu:*

- EMEA – <http://support.euro.dell.com/support/emailtechsupport/>

**Žádosti o podporu s vysokou prioritou:** Firma Dell vynaloží z obchodního hlediska přijatelnou snahu, aby udržela telefonickou podporu pro tuto službu po 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dní ročně – včetně svátků.

#### 1. Telefonické vyžádání pomoci

- Pro žádosti o podporu s vysokou prioritou volejte telefonní číslo této služby: +420 22 537 2969. Volejte z místa, z něhož je fyzicky dosažitelný podporovaný produkt, pro případ, že by byl přístup k produktu nutný během řešení problému po telefonu.
- Sdělte analytikovi číslo servisního tagu a jiné požadované informace. Analytik ověří úroveň a oprávněnost podpory.
- Spolu s technikem stanovte míru závažnosti problému.
- Sdělte aktuální verzi operačního systému.
- Sdělte značky a modely jakýchkoli periferních zařízení (např. používaného modemu).

#### 2. Pomoc s řešením problému po telefonu

- Je-li o to požádání, sdělte obsah a čas přijatých chybových hlášení, informujte o tom, jaké činnosti každému chybovému hlášení předcházely a jaké kroky již zákazník podnikl, aby problém vyřešil.
- Analytik provede řadu kroků v rámci řešení problému, aby pomohl problém diagnostikovat.
- Je-li nutná návštěva na místě, analytik dá zákazníkovi další pokyny.

**Úroveň závažnosti a reakce firmy Dell na produkty s podporou v kritických situacích:** Volající zákazníci mohou určit úroveň závažnosti případu a související podmínky s pomocí níže uvedené tabulky.

Závažnost	Stav	Reakce firmy Dell	Role zákazníka
1	Úplná ztráta klíčové podnkové funkce, jež vyžaduje okamžitou reakci.	Pohotovostní oprava na místě souběžně s okamžitým řešením problému po telefonu; rychlý zásah manažera eskalací.	Přidělení příslušných pracovníků na 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a prostředků na podporu. Informování a zapojení vyššího vedení pracoviště.
2	Vysoký dopad, ale existuje možnost, jak problém obejít nebo bezprostředně vyřešit; pro podporu reakce firmy Dell nejsou přiděleny prostředky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.	Okamžité řešení problému po telefonu; zásah manažera eskalací, pokud dálková diagnostika o ničem nerozhodla do 90 minut od navázání kontaktu. Odeslání dílů / vyslání technika po řešení problému po telefonu.	Poskytnutí vhodných pracovníků a prostředků za účelem udržení nepřetržité komunikace a pracovního úslí. Informování a zapojení vyššího vedení pracoviště.
3	Mírnější dopad na podnik	Řešení problému po telefonu, odeslání dílů / vyslání technika po řešení problému po telefonu a informování o stavu případu dle vzájemné dohody.	Poskytnutí informací o případu na kontaktním místě a reakce na požadavky firmy Dell do 24 hodin.



## Popis služby

### Služba ProSupport pro koncové uživatele

**Úrovně závažnosti a reakce firmy Dell na produkty bez podpory v kritických situacích: Volající zákazníci mohou určit úroveň závažnosti případu a související podmínky s pomocí níže uvedené tabulky.**

Závažnost	Stav	Reakce firmy Dell	Role zákazníka
2	Vysoký dopad, ale existuje možnost, jak problém obejít nebo bezprostředně vyřešit; pro podporu reakce firmy Dell nejsou přiděleny prostředky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.	Okamžité řešení problémů po telefonu; zásah manažera eskalací, pokud cílová diagnostika o ničem nerozhodla do 90 minut od navázání kontaktu. Odeslání dílů / vyslání technika po řešení problému po telefonu.	Poskytnutí vhodných pracovníků a prostředků za účelem udržení nepřetržité komunikace a pracovního úsilí. Informování a zapojení vyššího vedení pracoviště.
3	Minimální dopad na podnik	Řešení problému po telefonu, odeslání dílů / vyslání technika po řešení problému po telefonu a informování o stavu případu dle vzájemné dohody.	Poskytnutí informací o případu na kontaktním místě a reakce na požadavky firmy Dell do 24 hodin.

## Podpora na místě

Možnosti reakce na místě se liší podle typu zakoupené služby a podle toho, zda byla se službou ProSupport pro koncové uživatele zakoupena podpora v kritických situacích. Zákaznická faktura udává typ zákaznické reakce na místě a pokud byly splněny všechny použitelné podmínky stanovené v tomto popisu služby, firma Dell vyšle technika na místo podnikání zákazníka (uvedené v zákaznické faktuře nebo v příslušné samostatně podepsané dohodě mezi zákazníkem a firmou Dell), jak je nezbytné podle úrovně závažnosti a příslušné níže uvedené tabulky reakcí na místě:

### A. Služba ProSupport pro koncové uživatele, reakce na místě, s podporou v kritických situacích

Tato služba, je-li zakoupena s podporou v kritických situacích, zajišťuje kratší doby odezvy a může zahájit proces spojený s kritickou situací („krit sit“) u problémů s úrovní závažnosti 1 a vyvolat pohotovostní opravu, je-li požadována.

**Pohotovostní oprava v případě kritických problémů s úrovní závažnosti 1:** Podporované produkty, na něž je uzavřena jak smlouva o službě ProSupport, tak smlouva pro kritické situace s dvouhodinovou nebo čtyřhodinovou reakcí na místě, budou v případě potřeby zkoumány technikem vyslaným na místo, souběžně s řešením problémů po telefonu. Po zjištění problému analytik určí, zda problém vyžaduje dodání dílů.

### Služba ProSupport pro koncové uživatele, reakce na místě, s podporou v kritických situacích:

Typ reakce na místě	Doba reakce na místě	Omezení / zvláštní podmínky
Dvouhodinová reakce na místě s šestihodinovým servisem na místě	Technik se snaží dorazit na místo do 2 hodin po dokončení řešení problému po telefonu a opravit hardware do 6 hodin od vyslání.	<ul style="list-style-type: none"> <li>K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků.</li> <li>K dispozici na definovaných místech s dvouhodinovou reakcí.</li> <li>K dispozici jen pro vybrané modely Dell.</li> <li>Pohotovostní oprava souběžně s řešením problému je dostupná pro úroveň závažnosti 1 kritických problémů.</li> </ul>
4hodinová služba On-Site Service	Technik se snaží dorazit na místo do 4 hodin po dokončení řešení problému po telefonu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků.</li> <li>K dispozici na definovaných místech se čtyřhodinovou reakcí.</li> <li>K dispozici jen pro vybrané modely Dell.</li> <li>Pohotovostní oprava souběžně s řešením problému je dostupná pro úroveň závažnosti 1 kritických</li> </ul>



## Popis služby

### Služba ProSupport pro koncové uživatele

Břhodinová služba On-Site Service	Technik se snaží dorazit na místo do 8 hodin po dokončení řešení problému po telefonu.	<b>problémů.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků.</li><li>• K dispozici na definovaných místech s osmihodinovou reakcí.</li><li>• K dispozici jen pro vybrané produkty Dell.</li><li>• Pohotovostní oprava souběžně s řešením problému je dostupná pro úroveň závažnosti 1 kritických problémů.</li></ul>
--------------------------------------	--	---

#### B. Služba ProSupport pro koncové uživatele, reakce na místě, bez podpory v kritických situacích

Služba ProSupport pro koncové uživatele, standardní možnosti reakce na místě (bez podpory v kritických situacích):

Typ reakce na místě	Doba reakce na místě	Omezení / zvláštní podmínky
4hodinová služba On-Site Service	Technik se snaží dorazit na místo do 4 hodin po dokončení řešení problému po telefonu.	<ul style="list-style-type: none"><li>• K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků.</li><li>• K dispozici na definovaných místech se čtyřhodinovou reakcí.</li><li>• K dispozici jen pro vybrané modely Dell.</li></ul>
Služba s reakcí na místě Next Business Day On-Site	Po řešení problému po telefonu je obvykle vyslán technik, aby dorazil na místo další pracovní den.	<ul style="list-style-type: none"><li>• K dispozici 5 dní místního pracovního týdne, 10 hodin denně – kromě místních svátků.</li><li>• Omezeno na místa mimo lokality s 4hodinovou reakcí.</li><li>• Volání, která Expert Center firmy Dell přijme po 17.00 místního času zákazníka (v pondělí až pátek), a/nebo vyslání techniků po této době mohou mít za následek, že technik dorazí na místo zákazníka o jeden den později.</li><li>• K dispozici jen pro vybrané modely Dell.</li><li>• Není-li služba NBD dostupná, bude dohodnuta alternativní služba SLA.</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>

**Neuskutečněná servísní návštěva.** Pokud zákazník nebo jeho oprávněný zástupce není na místě, když dorazí technik, servisní technik nemůže provést servis podporovaného produktu. Technik zanechá lístek, aby zákazníka informoval o tom, že se dostavil. Pokud k tomu dojde, může být zákazníkovi účtován další poplatek za následné volání servisu.

### Podpora spolupráce:

Pokud se vyskytne problém s určitým produktem třetí strany, který je obvykle využíván v rámci zákaznického systému podpory, poskytne společnost Dell příslušné kontaktní místo, jak je stanoveno v tomto dokumentu, až do chvíle, než se podaří problémy identifikovat a předat patřičnému prodejci třetí strany. Konkrétně, s použitím vlastní smlouvy zákazníka o podpoře, se firma Dell spojí s dodavatelem třetí strany a jménem zákazníka vytvoří z problému případ, přičemž poskytne nezbytnou dokumentaci k problému. Jakmile je dodavatel angažován, firma Dell začne monitorovat proces řešení problému a získávat od dodavatele plány ohledně stavu a řešení problému, dokud dodavatel problém nevyřeší buď poskytnutím řešení, kroků vedoucích k řešení, možností, jak problém obejít, či změn konfigurace, nebo předáním zprávy o chybách. Na žádost zákazníka firma Dell zahájí postupy managementu eskalací v rámci firmy Dell a/nebo organizace dodavatele.

Aby byl zákazník oprávněn k uzavření dohody o podpoře spolupráce, musí mít příslušné aktivní dohody o podpoře a oprávnění od dotyčného dodavatele třetí strany. Po zjištění a nahlášení problému dodavatel třetí



strany poskytně technickou podporu v souvislosti s problémem a dodá řešení zákaznickova problému. FIRMA DELL NEODPOVÍDÁ ZA CHOVÁNÍ JINÝCH DODAVATELŮ PRODUKTŮ NEBO SLUŽEB. Zákazníci souhlasí s tím, že zbaví firmu Dell odpovědnosti a udrží její bezúhonnost vůči jakýmkoli nárokům spojeným s uvedenými produkty třetí strany.

Seznamte se s aktuálními partnery zapojenými do podpory spolupráce na adrese [http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/core\\_software\\_troubleshooting?c=cz&l](http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/core_software_troubleshooting?c=cz&l). Vezměte na vědomí, že partneři se mohou kdykoli změnit, aniž by na to byli zákazníci upozorněni.

## Řešení softwarových problémů

Služba ProSupport pro koncové uživatele zahrnuje řešení softwarových problémů s pomocí podpory spolupráce (jak je stanoveno výše) pro vybrané aplikace, operační systémy a firmware v podporovaných produktech (dále jen „zahrnuté softwarové produkty“) po telefonu nebo prostřednictvím přenosu softwaru a jiných informací pomocí elektronických prostředků nebo prostřednictvím dodání softwaru a/nebo jiných informací zákazníkovi. Mezi zahrnuté softwarové produkty patří hlavní operační systémy (Microsoft®, Novell® nebo Red Hat®), základní software Dell | EMC (jako produkty Navisphere® Manager, Access Logic™, Navisphere Agent a PowerPath®) a klíčové softwarové aplikace (jako Dell Client Manager a software OpenManage).

Omezení služby pro řešení softwarových problémů. Firma Dell nezaručuje, že bude vyřešena jakákoli konkrétní otázka nebo že zahrnutý softwarový produkt vyprodukuje jakýkoli konkrétní výsledek. Situace, které jsou příčinou otázek zákazníka, musejí být reprodukovatelné na jediném systému (tj. na jedné centrální výpočetní jednotce s vlastní pracovní stanicí a jiným příslušenstvím). Firma Dell může dojít k závěru, že otázka je dostatečně složitá nebo že zákaznický podporovaný produkt je takové povahy, která brání účinné analýze otázky prostřednictvím telefonické diskuze. Zákazník chápe a připouští, že firma Dell nemusí být schopna otázky tohoto druhu řešit, a zákazník chápe a připouští, že nebude muset přijímat nezávislá opatření k vyřešení takových otázek.

## Aktualizace základního softwaru Dell | EMC

Služba ProSupport pro koncové uživatele zahrnuje následující softwarové aktualizace pro základní software Dell | EMC jako Navisphere® Manager, Access Logix™, Navisphere Agent a PowerPath® (pro období služby uvedené na faktuře):

- Patche a opravy chyb – menší změny provedené firmou EMC v příslušném podnikovém úložném softwaru pro účely zachování kompatibility operačního systému a/nebo kompatibility databáze a jakékoli opravy chyb, obehití a/nebo patche potřebné k udržení shody s dokumentací pro příslušný podnikový úložný software.
- Všechny nové verze nebo aktualizace příslušného podnikového úložného softwaru obvykle zpřístupněné firmou EMC bez jakýchkoli dalších nákladů nebo jiných licencí na podnikový úložný software, který je kryt zárukou EMC nebo jinou roční smlouvou o údržbě mezi firmou EMC a držitelem licence. Tyto produkty se obvykle skládají z aktualizací, které obsahují patche a opravy chyb, změny odrážející rozšíření nebo zvýšení počtu existujících funkcí a změny zahrnující podstatně nové vlastnosti, funkce nebo schopnosti.

Může být nutný další nákup. Aktualizace základního softwaru Dell | EMC mohou vyžadovat nákup samostatné služby Dell pro instalaci na místě nebo služby Dell | EMC pro údržbu dle doporučení firmy Dell, za účelem udržení způsobilosti podporovaných produktů pro tuto službu.

Obnova. Zákazník může být oprávněn k obnově aktualizací na další období a/nebo k nákupu dalších aktualizací základního softwaru Dell | EMC v závislosti na dostupných možnostech účinných v příslušné době a v souladu se sazbami a podmínkami firmy Dell aktuálními v příslušné době prostřednictvím předložení objednávky firmě Dell. Firma Dell může kdykoli změnit své sazby a podmínky pro poskytování podpory. Poplatky za obnovu aktualizací základního softwaru Dell | EMC jsou uvedeny zde:





## Popis služby

### Služba ProSupport pro koncové uživatele

Dell | EMC, služba ProSupport pro koncové uživatele, obnova podpory, sazby (příloha A):  
[http://www.dell.com/downloads/global/services/con\\_pessTiersGoldex-A\\_EUR.pdf](http://www.dell.com/downloads/global/services/con_pessTiersGoldex-A_EUR.pdf)

#### Služba ProSupport pro koncové uživatele nezahrnuje:

- Jiné činnosti, jako je instalace, odinstalování, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa, nebo jakékoli činnosti nebo služby, které nejsou výslovně popsány v tomto popisu služby.
- Příslušenství, spotřební položky, výměnná média, provozní materiál, periferie nebo díly, jako jsou baterie, rámečky a kryty nebo jejich držáky.
- Přímou podporu produktů třetí strany nebo verzí aktuálně nepodporovaných výrobcem dodavatelem nebo partnerem. (Tato služba zahrnuje „podporu spolupráce“; viz „Postupy podpory“ výše.)
- Podporu zařízení poškozeného v důsledku aktu vyšší moci (jako je, mimo jiné, úder blesku, záplava, tornádo, zemětřesení a hurikán), nesprávného použití, nehody, zneužití podporovaného produktu nebo součástí (jako je, mimo jiné, použití nesprávných síťových napětí, nesprávných pojistek, nekompatibilních zařízení nebo příslušenství, nesprávného nebo nedostatečného větrání nebo nedodržení provozních předpisů), úpravy, nevhodného fyzikálního nebo provozního prostředí, nesprávné údržby prováděné zákazníkem (nebo jeho zástupcem), přestěhování podporovaného produktu, odstranění nebo pozměnění identifikačních štítků na zařízení nebo součástech nebo selhání způsobeného produktem, za který firma Dell neodpovídá.
- Odstranění spywaru/virů, zálohování dat
- Pokročilé bezdrátové, síťové nebo vzdálené instalace, nastavování, optimalizací a konfigurací aplikací mimo těch, které jsou popsány v této smlouvě.
- Skriptování, programování, návrh/implementaci databází, vývoj webových stránek nebo rekompilovaná jádra.
- Jakoukoli činnost nebo službu, která není konkrétně uvedena v tomto popisu služby.

#### Povinnosti zákazníka

- **Zálohování softwaru/dat.** Je povinností zákazníka zálohovat veškerá existující data, software a programy v podporovaných produktech před poskytnutím jakýchkoli služeb firmou Dell. **FIRMA DELL NEODPOVÍDÁ ZA ZTRÁTU NEBO OBNOVU DAT ČI PROGRAMŮ ANI ZA NEMOŽNOST POUŽÍVÁNÍ SYSTÉMŮ NEBO SÍTĚ.**
- **Oprávnění udělit přístup.** Zákazník potvrzuje a prohlašuje, že získal pro sebe i firmu Dell povolení pro přístup k podporovanému produktu, datům v něm uloženým a všem hardwarovým a softwarovým komponentám v něm obsaženým, jakož i pro používání tohoto produktu, dat a komponent pro účely poskytování těchto služeb. Pokud zákazník toto povolení ještě nemá, je jeho povinností toto povolení získat, na vlastní náklady, než požádá firmu Dell o poskytnutí těchto služeb.
- **Spolupráce s telefonním analytikem a technikem pracujícím na místě.** Zákazník souhlasí s tím, že bude spolupracovat s telefonním analytikem a technikem firmy Dell pracujícími na místě a že se bude řídit pokyny těchto pracovníků. Zkušenosti ukazují, že většinu systémových problémů a chyb lze opravit po telefonu díky úzké spolupráci mezi uživatelem a analytikem nebo technikem.
- **Podporované verze.** Zákazník musí udržovat software a podporované produkty na firmou Dell určených minimálních úrovních verzí nebo konfigurací, jak stanovuje PowerLink pro úložiště Dell | EMC nebo jak je stanoveno na [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) pro podporované produkty. Zákazník musí rovněž zajistit instalaci opravných náhradních dílů, patchů, aktualizací softwaru nebo následných verzí dle doporučení firmy Dell za účelem udržení způsobilosti podpůrných systémů pro tuto službu.
- **Záruky třetí strany.** Tyto služby mohou vyžadovat přístup firmy Dell k hardwaru nebo softwaru nevyrobenému firmou Dell. Některé záruky výrobců mohou pozbýt platnosti, bude-li na hardwaru nebo softwaru pracovat firma Dell nebo kdokoli jiný než výrobce. Je povinností zákazníka zajistit, aby činnost firmy Dell nebo služeb takové záruky neovlivnila nebo, pokud ovlivní, aby byl dopad pro zákazníka přijatelný. **FIRMA DELL NEPŘIJÍMÁ ODPOVĚDNOST ZA ZÁRUKY TŘETÍ STRANY NEBO ZA JAKÝKOLI ÚČINEK, KTERÉ MOHOU MÍT SLUŽBY DELL NA TYTO ZÁRUKY.**



## Popis služby

### Služba ProSupport pro koncové uživatele

- **Povinnosti spojené s místem.** Pokud služby vyžadují činnost na místě, musí zákazník poskytnout volný, bezpečný a dostatečný přístup ke svým zařízením a podporovaným produktům. Dostatečný přístup zahrnuje postačující pracovní prostor, elektřinu a místní telefonní linku. Musí být též dán k dispozici monitor nebo displej s myší (ukazovacím zařízením) a klávesnicí (bez JAKÝCHKOLI nákladů pro firmu Dell), pokud systém tyto položky dosud neobsahuje.

**POZNÁMKA:** Pokud zákazník povinnosti a podmínky vymezené v popisu služby nesplní, není společnost Dell povinná tuto službu poskytnout.

## Důležité doplňující informace

**Cisco.** Firma Dell uzavřela smlouvu se společností Cisco a využívá technické prostředky firmy Cisco při poskytování průběžné podpory pro vybrané produkty Cisco v rámci celkového řešení služeb firmy Dell.

**Postoupení.** Firma Dell může tyto služby a/nebo jejich popis postoupit oprávněným poskytovatelům služeb třetí strany.

**Výměna celé jednotky.** Pokud analytik zjistí, že součást vadného podporovaného produktu lze snadno odpojit a znovu připojit (jako v případě klávesnice či monitoru), nebo zjistí, že podporovaný produkt lze vyměnit jako celek, pak si firma Dell vyhrazuje právo zaslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Jestliže technik firmy Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník technikovi Dell přenechat vadný systém nebo jeho součást, pokud si zákazník nekoupil pro postižený systém službu Keep Your Hard Drive (Nechte si svůj pevný disk), v kterémžto případě si zákazník může příslušné pevné disky ponechat. Pokud zákazník nepřenechá vadnou jednotku technikovi firmy Dell, jak je požadováno výše, nebo pokud (v případě, že náhradní jednotka nebyla dodána osobně technikem firmy Dell) není vadná jednotka vrácena do 10 (deseti) dnů, souhlasí zákazník s platbou firmě Dell za náhradní jednotku po přijetí faktury. Jestliže zákazník takovou fakturu nezaplatí do 10 (deseti) dnů po přijetí, pak kromě využití jakýchkoli zákonných práv a opravných prostředků, které má firma Dell k dispozici, může firma Dell tento popis služby ukončit výpovědí.

**Vlastnictví součástí.** Všechny servisní díly od firmy Dell vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené firmě Dell se stávají majetkem firmy Dell. Zákazník musí firmě Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli servisní díly vyjmuté ze systému a ponechané u zákazníka (kromě pevných disků ze systémů zahrnutých do služby Keep Your Hard Drive (Nechte si svůj pevný disk), pokud zákazník přijal od firmy Dell náhradní díly. Při provádění záručních oprav firma Dell používá nové a opravené díly vyrobené různými výrobci.

**Skladované díly.** Firma Dell v současné době skladuje díly na různých místech po celém světě. Vybrané díly nemusí být uskladněny na místech nejbližších ke stanovišti zákazníka. Pokud díl, který je potřebný k opravě podporovaného produktu, není k dispozici v zařízení firmy Dell poblíž lokality zákazníka a musí být přepraven z jiného zařízení, bude dodán prostřednictvím nočního přepravce.

**Omezení podpory.** Firma Dell neodpovídá za poruchu nebo zpoždění výkonu v důsledku jakékoli příčiny, kterou nemá pod kontrolou. Služba se týká jen takového použití, pro které byl podporovaný produkt konstruován.

**Období a obnova.** Zákazník bude dostávat služby v období uvedeném na zákaznické faktuře. Před vypršením období služeb může zákazník získat oprávnění k prodloužení tohoto období v závislosti na dostupných možnostech účinných v příslušné době, v souladu s postupy Dell, které budou v dotyčné době aktuální.

Kromě toho může firma Dell podle své volby navrhnout obnovu této služby tím, že zákazníkovi zašle fakturu na obnovu služeb. Zákazník může podle své volby a jen tehdy, je-li to povoleno zákonem, vyslovit souhlas s takovou obnovou služeb tím, že takovou fakturu zaplatí ve lhůtě splatnosti. Platby faktur za obnovu vyjadřují souhlas zákazníka s prodloužením trvání služby na období pokrytá takovou fakturou. Jestliže se zákazník rozhodne, že fakturu za obnovu nezaplatí, budou služby ukončeny k datu ukončení splatnosti, které je stanoveno v původní nebo naposledy zaplacené zákaznické faktuře.

**Služba ProSupport pro koncové uživatele**

**Přemístění.** Tyto služby budou dodány na místa uvedená v zákaznické faktuře nebo v příslušné samostatně podepsané dohodě mezi zákazníkem a firmou Dell. Zákazník souhlasí s tím, že firmě Dell podá, alespoň 30 (třicet) dnů předem, on-line oznámení na adresu <http://www.dell.com/globaltagtransfer> před přemístěním jakýchkoli podporovaných produktů. Tyto služby nejsou k dispozici ve všech lokalitách. Povinnost firmy Dell poskytnout tyto služby pro přemístěné podporované produkty podléhá místní dostupnosti a může podléhat dalším poplatkům, kontrole a recertifikaci přemístěných podporovaných produktů za sazby firmy Dell za konzultace a materiál platné v dotyčné době. Zákazník poskytne firmě Dell dostatečný, volný a bezpečný přístup ke svým zařízením, aby firma Dell mohla tyto povinnosti splnit. Tato služba nezahnuje podporu v souvislosti se škodami vzniklými v důsledku přemístění podporovaného produktu z jednoho geografického místa na druhé nebo od jedné entity k druhé.

**Zrušení.** Zákazník může tuto službu ukončit do 30 (třiceti) dnů po přijetí podporovaného produktu tím, že firmě Dell předá písemné oznámení o zrušení. Pokud zákazník ukončí tuto službu do 30 (třiceti) dnů po přijetí podporovaného produktu, zašleme zákazníkovi plnou náhradu sníženou o náklady spojené s případnými žádostmi o podporu učiněnými podle tohoto popisu služby. Pokud však od přijetí podporovaného produktu zákazníkem uplyne více než 30 (třicet) dnů, zákazník tuto službu nemůže zrušit, pokud tak nestanoví použitelný státní/zemský/provinční zákon, který nelze změnit dohodou.

Firma Dell může tuto službu zrušit kdykoli v období služby z jakéhokoli z následujících důvodů: Zákazník nezaplatí celou cenu služby, jak ji stanoví podmínky faktury; zákazník uvede v omyl firmu Dell nebo její zástupce; zákazník odmítne spolupracovat s pomáhajícím analytikem nebo technikem pracujícím na místě nebo tohoto analytika či technika jakýmkoli způsobem ohroží; zákazník opakovaně zneužije tuto službu k řešení problémů, jež nepatří do její oblasti působnosti; zákazník jiným způsobem poruší nebo nedodrží všechny podmínky stanovené v tomto popisu služby. Pokud firma Dell tuto službu zruší, zašleme zákazníkovi písemné oznámení o zrušení na adresu uvedenou v našich záznamech. Toto oznámení bude obsahovat důvod zrušení a den, kdy zrušení nabude účinnosti, který nenastane dříve než 10 (deset) dnů po dni, kdy odešleme zákazníkovi oznámení o zrušení, pokud státní zákon nevyžaduje splnění jiných ustanovení o zrušení, která nelze změnit dohodou. **POKUD FIRMA DELL ZRUŠÍ TUTO SLUŽBU PODLE TOHOTO ODSTAVCE, ZÁKAZNÍK NEBUDE OPRAVNĚN K ŽÁDNÉ NÁHRADĚ POPLATKŮ ZAPLACENÝCH NEBO SPLATNÝCH FIRMĚ DELL.**

Firma Dell může, podle svého uvážení, ukončit tento popis služby ve 30denní (třicetidenní) lhůtě výpovědi zákazníkovi, v kterémžto případě bude zákazník oprávněn přijmout poměrnou náhradu nebo jakékoli nečerpané poplatky za podporu, jež zákazník zaplatil. Každou náhradu firma Dell určí na základě uplynulého času a/nebo počtu případů podpory, podle svého uvážení.

**Převod služby.** S výhradou omezení stanovených v tomto popisu služby může zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která koupí celý podporovaný produkt zákazníka před uplynutím v dotyčné době platného termínu ukončení služby, je-li zákazník původním kupujícím podporovaného produktu a tohoto popisu služby nebo pokud zákazník koupil podporovaný produkt a tento popis služby od původního vlastníka (nebo předchozího nabyvatele převodu) a dodržel všechny postupy převodu stanovené v tomto popisu služby (včetně výše uvedených podmínek přemístění), a to on-line na adrese <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. Může být vyžadován poplatek za převod.

Vezměte na vědomí, že pokud zákazník nebo nabyvatel převodu od zákazníka přestěhuje podporovaný produkt na geografické místo, kde tyto služby nejsou dostupné nebo nejsou k dispozici za stejnou cenou, jakou za tuto službu zákazník platí, pak zákazník nemusí mít pokrytí nebo může na novém místě nést další náklady na udržení stejných kategorií krytí podporou. Pokud se zákazník rozhodne, že takové dodatečné náklady nezaplatí, zákaznická služba se může automaticky změnit na takové kategorie podpory, které jsou dostupné za takovou cenu nebo za cenu nižší na takovém novém místě bez dostupné náhrady.

S výjimkou výše popsaného nemá zákazník postoupit nebo jinak převést službu nebo práva zákazníka podle ní nebo delegovat povinnosti zákazníka bez předchozího písemného souhlasu firmy Dell. Jakýkoli pokus toto učinit je neplatný.



## Popis služby

### Služba ProSupport pro koncové uživatele

**Podmínky.** Firma Dell s potěšením poskytne tyto služby v souladu s tímto popisem služby, buď za podmínek vzorové zákaznické dohody o službách na <http://www.euro.dell.com/service-descriptions> nebo příslušné samostatně podepsané dohody mezi zákazníkem a firmou Dell.

*PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiFlex, Precision, Latitude a Vostro jsou ochranné známky společnosti Dell, Inc. Norton Antivirus je ochranná známka společnosti Symantec Corporation nebo jejich dceřiných společností v USA a jiných zemích.*

*Microsoft je registrované ochranné známka společnosti Microsoft Corporation.*

*Intuit a QuickBooks jsou registrované ochranné známky společnosti Intuit, Inc.*

*Adobe, Photoshop a Acrobat jsou registrované ochranné známky společnosti Adobe Systems, Inc.*

*Red Hat je registrované ochranné známka společnosti Red Hat, Inc.*

*Novell je registrované ochranné známka společnosti Novell, Inc.*

*EMC, Navisphere, PowerPath a Access Logix jsou buď ochranné známky, nebo registrované ochranné známky společnosti EMC, Corp.*

**Všeobecné obchodní podmínky TESCO SW a.s.**  
 Obchodní ujednání opravňující k užívání produktů společnosti TESCO SW a.s.

**A. Úvodní ustanovení**

- i. Společnost TESCO SW a.s. s IČO: 258 92 533 a se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc (dále jen „TESCOSW“) vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky TESCO SW a.s. (dále jen „Podmínky“). Podmínky jsou nedílnou součástí smluvního vztahu mezi společností TESCO SW a jejich klientů, resp. klientů jejího oprávněného smluvního partnera a jsou zveřejněny a dostupné v elektronické podobě na internetové stránce [www.tescosw.cz](http://www.tescosw.cz).
- ii. Podmínky jsou závazné pro všechny smluvní strany, tj. účastníky smluvního vztahu a vycházejí ze všeobecných závazných právních předpisů platných v České republice.

**B. Definice**

- i. **Produktem společnosti TESCO SW se rozumí zejména:**
    - a. služby aplikační a systémové integrace,
    - b. analytické, vývojové a implementační práce,
    - c. služby provozní podpory,
    - d. počítačový software, nebo jeho jednotlivé moduly a části (klientský software, aplikační software, databáze),
    - e. dokumentace v elektronické podobě,
    - f. případně příslušná média
    - g. a tištěná dokumentace.
- Rozsah a druh Služeb je přímě definován ve Smlouvě.
- ii. Objednatel je fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba, kterému se na základě Smlouvy zavázala společnost TESCO SW poskytnout Produkt či Služby.
  - iii. Smlouva je smlouva o poskytnutí prací a služeb nebo jakýkoli obdobný smluvní vztah mezi společností TESCO SW a.s. a Objednatel, uzavřený v písemné formě, na jehož základě jsou poskytovány Objednateli Služby. Neodůvodněnou součástí Smlouvy, pokud Smlouva neuvádí něco jiného, jsou Podmínky a Všeobecné licenční podmínky.
  - iv. **Občanský zákoník** znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

**C. Práva a povinnosti smluvních stran**

- i. Pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak, společnost TESCO SW není oprávněna poskytovat a dále šířit Produkt ani podklady, které dostala od Objednatel při poskytování Služeb nebo k vytvoření Produktu.
- ii. Společnost TESCO SW se zavazuje poskytovat Služby a provádět práce na Produktu podle dohodnutého časového harmonogramu, řádně a v požadované kvalitě.
- iii. Objednatel se zavazuje dodávat společnosti TESCO SW podklady pro poskytování Služeb a provádění prací na Produktu podle harmonogramu daného Smlouvou, popř. daného dokumentací v průběhu trvání Smlouvy a poskytovat nezbytnou součinnost.
- iv. Objednatel se zavazuje uhradit společnosti TESCO SW sjednanou cenu za poskytnuté Služby a/nebo vytvořený Produkt dle ujednání Smlouvy a harmonogramu.

**D. Trvání a ukončení Smlouvy**

- i. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností ode dne jejího podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak.
- ii. Smlouvu je možné ukončit výpovědí bez výpovědní doby pouze v případě závažného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy druhou smluvní stranou. V takovém případě Smlouva zaniká domluvenou výpovědí druhé smluvní strany. Ze závažného porušení ujednání smluvních ve Smlouvě se považuje takové porušení smluvních podmínek, která nelze vlněním napravit ani po dvou písemných upozorněních poškozené strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených. Mezi tato upozornění musí být časový úsek alespoň jeden týden.
- iii. Smlouva též zaniká uplynutím životnosti systému daného TESCO SW Objednateli dle smlouvy o dílo.

**E. Cena za Služby a Produkt**

- i. Cena za Služby a/nebo Produkt je určena Smlouvou. V případě opakujícího se gládání a při hodinové ceně uvedené ve Smlouvě je přílohou faktury přehled provedených prací v průběhu daného fakturačního období.
- ii. Pokud není uvedeno jinak, všechny ceny ve Smlouvě jsou uváděny bez DPH.

**F. Platební podmínky**

- i. Objednatel se zavazuje hradit společnosti TESCO SW dohodnuté ceny na základě faktur vystavených společností TESCO SW nejpozději do 14 dnů ode dne jejich doručení, případně dle ujednání splatnosti uvedené ve Smlouvě.
  - ii. V případě prodlení Objednatel s úhradou fakturované částky je společnost TESCO SW oprávněna počítat od Objednatel zaplacení úroků z prodlení a případně i smluvní pokuty uvedené ve Smlouvě. Při prodlení přesahujícím 60 dnů je společnost TESCO SW oprávněna dožádat, až do zaplacení fakturované částky, pozastavit další poskytování Služeb resp. provádění prací, přičemž se v takovém případě přiměřeně posouvají všechny dohodnuté termíny ukončení a předání prací.
- G. Předání, reklamacce**
- i. Společnost TESCO SW poskytuje Služby, resp. předá Produkt Objednateli v base, místě a formě uvedené ve Smlouvě.
  - ii. Objednatel předá společnosti TESCO SW potřebné podklady pro poskytnutí Služeb resp. provádění prací na Produktu v base, místě a formě uvedené ve Smlouvě. Pokud podklady neodpovídají specifikaci nebo jsou dodány po termínu uvedeném ve Smlouvě či harmonogramu daného v dokumentaci, společnost TESCO SW je oprávněna přiměřeně posunout termín poskytnutí Služeb resp. předání Produktu.
  - iii. Objednatel a společnost TESCO SW sepiší o předání Produktu zvláštní předávací/ukončovací protokol, který tvoří přílohu k fakturě vystavené na základě Smlouvy.
  - iv. Společnost TESCO SW se zavazuje předávaný Produkt upravit resp. opravit podle požadavků Objednatel srozumitelných ve specifikaci prací a služeb daných Smlouvou. Pokud Produkt neodpovídá specifikaci Objednatel ani po opravě, či opravě, nebo není předán v dohodnutém termínu z důvodů na straně společnosti TESCO SW, a výjimečně případů vyšší moci, které nastaly na straně společnosti TESCO SW, má Objednatel právo uplatnit nárok na slevu z ceny přiměřenou společně dohodnuté Produktu dle podání datých Smlouvou.
- H. Odpovědnost za škodu, záruky**
- i. Společnost TESCO SW poskytuje na Produkt záruku na jeho funkčnost. Cíly Produktu, které neodpovídají Specifikaci uvedené ve Smlouvě, zjištěné do 6 měsíců po jeho předání, společnost TESCO SW odstraní neprodláň na vlastní náklady. Pokud není uvedeno ve Smlouvě o podpoře jinak, za Produkt se neposkytuje žádná další záruka a podpora.
  - ii. Objednatel je také zodpovědný za případné porušení autorských práv, práv průmyslového vlastnictví a jiných práv třetích osob, pokud k tomuto porušení práv došlo v důsledku použití produktů poskytnutých společností TESCO SW Objednatel.

**I. Společná ustanovení**

- i. Jakékoli spory, které vzniknou mezi smluvními stranami, se smluvní strany zavazují řešit přednostně vzájemným jednáním a cílem vyřádit spor dohodou. V případě, že se Smluvními stranami nepodaří dohodnout v předstihu spora dohoda, je kterákoli ze Smluvních stran oprávněna obrátit se s návrhem na řešení sporu na věcně a místně příslušný soud v České republice.
- ii. Všechna oznámení a další úkony včetně právních jednání, které mají být podle Smlouvy nebo příslušných právních předpisů učiněna písemně nebo buďto elektronicky, se buďto doručovat druhé Smluvní straně osobně nebo doporučenou poštou na poslední známou adresu této Smluvní strany. Smluvní strany se dohodly, že pokud adresa odmítne převzetí zásilky nebo pokud se zásilka vrátí odesílateli jako nedoručená, platí, že zásilka byla doručena druhé straně po dni jejího odeslání.

**J. Závěrečná ustanovení**

- i. V případě, že se některé ustanovení těchto Podmínek stane zcela nebo zčásti neplatná, neúčinná nebo nevykonatelná, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Namísto neplatných, neúčinných a nevykonatelných ustanovení se použijí ustanovení příslušných právních předpisů.
- ii. Společnost TESCO SW si vyhrazuje právo na změnu a doplnění těchto Podmínek, přičemž o změnách bezodkladně informuje Objednatel formou zveřejněné zprávy na internetové stránce [www.tescosw.cz](http://www.tescosw.cz) a uročením data, od kterého tyto změny nabývají účinnosti.
- iii. Podmínky nabývají účinnosti nejdlíže po 5 dnech ode dne jejich zveřejnění podle bodu „J.ii“ těchto Podmínek.
- iv. Odklykem ustanovení Smlouvy mají přednost před těmito Podmínkami. Platnost těchto Podmínek nebo jejich části lze vykonat jen písemnou dohodou účastníků Smlouvy.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2015.

## **Příloha č. 5**

**Kopie dokumentů o oprávnění poskytovatele k zajištění technické podpory dle předmětu této veřejné zakázky potvrzené výrobcí komponent (v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka)**

**Obsah Přílohy č. 5 je totožný s obsahem Přílohy č. 3**

## Příloha č. 6

Šablona „Zpráva o poskytování plnění“

Zadavatel a dodavatel svými podpisy potvrzují, že v souladu se Smlouvou číslo CES XY v platném znění dodavatel zajistil a zadavatel akceptoval parametry služeb technické podpory dle Přílohy č.1 této smlouvy. Parametry služeb technické podpory byly v daném období zajištěny v požadovaném rozsahu a kvalitě. Všechny záznamy spojené s poskytováním služby jsou administrovány v nástroji ServiceDesk poskytnutém objednatelem, kde jsou také k dispozici k průběžné kontrole.

V případě že došlo k porušení některého parametru, je uveden v následující tabulce:

Identifikace ticketu v SD	parametr	Popis porušení parametru	Vypočtená sankce

**Příloha č. 7 – Informace o fyzických hostech**

Fyzický server	Prostředí	LPAR	HW konfigurace
IBM Power 740 (p740-P1)	PROD	ce3p	CPU pool 2 (4C), 16 GB RAM, boot VIO
		edge3p	CPU pool 2 (4C), 8 GB RAM, boot VIO
		css1p	CPU pool 1 (1C), 8 GB RAM, boot VIO
IBM Power 740 (p740-P2)	PROD	ce4p	CPU pool 2 (4C), 16 GB RAM, boot VIO
		edge4p	CPU pool 2 (4C), 6 GB RAM, boot VIO
		css2p	CPU pool 1 (1C), 8 GB RAM, boot VIO
IBM Power 740 (p740-T1)	TEST	ce3t	CPU pool 2 (3C), 16 GB RAM, boot VIO
		edge1t	CPU pool 2 (3C), 4 GB RAM, boot VIO
		ce4t	CPU pool 2 (3C), 16 GB RAM, boot VIO
		edge2t	CPU pool 2 (3C), 4 GB RAM, boot VIO
		css1t	CPU pool 3 (1C), 8 GB RAM, boot VIO
	DEV	ce1d	CPU pool 2 (3C), 8 GB RAM, boot VIO
		css1d	CPU pool 3 (1C), 8 GB RAM, boot VIO
		css2t	CPU pool 3 (1C), 8 GB RAM, boot VIO
IBM Power 740 (p740-S1)	PROD/REF	ce3s	CPU pool 2 (4C), 16 GB RAM, boot VIO
		edge3s	CPU pool 2 (4C), 8 GB RAM, boot VIO
		css1s	CPU pool 1 (1C), 8 GB RAM, boot VIO
IBM Power 740 (p740-S2)	PROD/REF	ce4s	CPU pool 2 (4C), 16 GB RAM, boot VIO
		edge4s	CPU pool 2 (4C), 8 GB RAM, boot VIO
		css2s	CPU pool 1 (1C), 8 GB RAM, boot VIO

Pozn.:

1. **edge**: tato komponenta slouží jako load balancer pro přístup k webovým službám IBM FileNet Content Engine. WAS Edge Profile není samostatně licencovaný software. Služba je součástí licence IBM WebSphere Application Server Network Deployment.
2. **ce**: komponenta IBM FileNet Content Engine
3. **css**: Komponenta FileNet Content Search Services
4. **PROD/REF** – jedná se o prostředí v disaster recovery site, Produkční prostředí je v režimu cold standby a je zde souběžně hostována instance referenčního (neprodukčního) prostředí.