



053765



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

Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite

MEZI: **ČEPRO, a.s.**
Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7 Holešovice
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze,
oddíl B, č. vložky B 2341
IČO: 60193531
DIČ: CZ60193531
Číslo zákazníka: 00247900

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

1. Informace o smlouvě

Číslo smlouvy:	C32476	Datum vyhotovení:	22/07/2021
Zahájení smluvního období:	01/09/2021	Základní doba platnosti	
		smlouvy:	60 měsíců s cenovou ochranou
Platnost nabídky do:	20/10/2021		

Tato Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite se uzavírá jako součást finančního vypořádání auditu softwarových produktů IBM ve společnosti ČEPRO a.s.

2. Platba

Cena za služby bez DPH: od 01/09/2021 do 31/08/2026
Fakturováno čtvrtletně

CZK 2.000.013,00

Cena za Služby bude fakturována průběžně jako opakované plnění dle § 21, odst. 9 zákona 235/2004 Sb. o DPH.

Čtvrtletně fakturované smlouvy: Čtvrtletní fakturace bude prováděna poslední den prvního měsíce kalendářního čtvrtletí. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován nejpozději poslední den prvního měsíce kalendářního čtvrtletí. Ročně fakturované smlouvy: Není-li zákazníkem požadováno jinak, roční fakturace bude prováděna poslední den v měsíci, kdy bylo zahájeno poskytování služeb. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován nejpozději poslední den v měsíci, kdy bylo zahájeno poskytování služeb. Měsíční fakturace: Měsíční fakturace bude prováděna poslední den příslušného měsíce. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován nejpozději poslední den příslušného měsíce.

Případné změny budou fakturovány nejpozději poslední den v měsíci, ve kterém příslušná změna nastala. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude v tomto případě považován nejpozději poslední den v měsíci.

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

3. Smluvní podmínky

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

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Příloha k DPA na adrese <https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy> se vztahují na osobní údaje Zákazníka, pokud se na ně vztahuje I) evropské Obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679); a II) jiné právní předpisy o ochraně údajů uvedené na adrese <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

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

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

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

Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite (pokračování)

Za zákazníka	[Redacted]	Za IBM Česká republika, spol. s r.o.	[Redacted]
Podpis oprávněného	[Redacted]	Podpis oprávněného	[Redacted]
Jméno (hůlk.písmem)	[Redacted]	Jméno (hůlk.písmem/strojem)	Radka Zahradková
Titul	[Redacted]	Titul	Sednatel
Datum, Místo	28.8.2021 PRAHA	Datum, Místo	26-08-2021 PRAHA

Za zákazníka	[Redacted]		
Podpis oprávněného zástupce	[Redacted]		
Jméno (hůlk.písmem/strojem)	[Redacted]		
Titul	[Redacted]		
Datum, Místo	24.8.2021 PRAHA		

Strany berou na vědomí a potvrzují, že pandemie COVID-19 představuje událost mimo sféru rozumné kontroly stran, u níž nelze předvídat (nebo účelně zkusit a předvídat) její trvání, dopady ani rozsah včetně možných opatření a doporučení zavedených správními orgány. S ohledem na výše uvedené tedy platí, že v případě nesplnění, nepříznivého ovlivnění anebo opožděného plnění povinností z důvodů vyplývajících z pandemie COVID-19 nebo s ní souvisejícím dopadem, dotčená strana v této souvislosti nenese, bez ohledu na jakákoliv jiná ustanovení smlouvy, žádnou odpovědnost za neplnění svých závazků, ovlivnění výkonů či zpoždění. Strany se zavazují jednat rozumně tak, aby projednaly dotčené povinnosti, možná alternativní řešení a jiné související záležitosti s tím, že veškeré dohodnuté změny smlouvy řádně zdokumentují.

Popis služeb: IBM ServiceSuite

1. Vymezené pojmy

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

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

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

Vybraný stroj – hardwarový produkt, na který se vztahují Služby tohoto Popisu služeb, který je uveden v Rozpisu služeb nebo následně začleněn do tohoto Popisu služeb v souladu s oddílem Automatické vložení inventáře pro Služby údržby strojů.

Vybraný produkt – znamená Vybraný stroj nebo Vybraný program.

Vybraný program – softwarový produkt, na který se vztahují Služby tohoto Popisu služeb podle popisu v Rozpisu služeb.

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

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

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

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

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

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

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

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

Časový plán – je transakční dokument, který obsahuje podrobnosti o Službách, Seznam Strojů/Služeb, odkazy na další služby a poplatky.

Úroveň služeb – úrovně Služeb stanovené v transakci představují pouze cíle týkající se doby odezvy a nepředstavují žádnou záruku. Některé úrovně Služeb nejsou k dispozici ve všech místech po celém světě. Doba odezvy závisí na obvyklých pracovních dnech a pracovní době v dané lokalitě. Měření úrovně Služeb je sladěno

tak, že začíná registrací servisního požadavku (časem, kdy Zákazník vytvoří servisní požadavek, který je ověřen IBM jako oprávněný). Výpočet doby odezvy vychází z podmínek smlouvy a vybraného pokrytí.

- **Kód úrovně služby (Service Level Code - SLC)** – definuje způsob poskytnutí Služby, hodiny pokrytí a úroveň Služby.
- **Servis IBM na místě u zákazníka (IBM On-site repair - IOR)** – Pokud stroj nelze opravit formou vzdálené podpory IBM, společnost IBM opraví nefunkční stroj na Určeném místě.
- **Následující pracovní den (Next Business Day – NBD)** – závisí na obvyklých pracovních dnech a pracovní době v dané lokalitě. Cílem servisního technika IBM je dorazit na určené místo před koncem hodin pokrytí následujícího pracovního dne.
- **Tentýž pracovní den (Same Business Day – SBD)** – závisí na obvyklých pracovních dnech a pracovní době v dané lokalitě. Cílem servisního technika IBM je dorazit na určené místo před koncem doby pokrytí téhož pracovního dne.
- **Doba/Cíl reakce servisního technika na určeném místě (On-site Response Time/Target – ORT)** – čas nebo cílová doba od zaregistrování servisního požadavku do okamžiku příjezdu servisního technika na Určené místo.
- **Nejzazší čas registrace (Last Call Registration – LCR)** – pro veškeré servisní požadavky se uplatní Nejzazší čas registrace a znamená poslední čas, kdy může společnost IBM registrovat servisní požadavek pro dosažení přiřazené Cílové úrovně služeb. To se nevztahuje na "nepřetržitě" pokrytí (24x7).
- Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Nejzazší čas registrace pro:
 - **SBD (Tentýž pracovní den)** je 12:00 hod.
 - **NBD (Následující pracovní den)** je 15:00 hod.

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

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

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

Servisní program – software nebo nástroje použité pro poskytnutí služeb.

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

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

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

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

2. Rozsah služeb

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

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

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

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

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

3. Smluvní období

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

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

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

3.1 Smluvní období s automatickým prodloužením

Po uplynutí bude Smluvní období každý rok automaticky prodlouženo. S výjimkou platby předem se frekvence plateb Zákazníka během Období obnovení a každého následujícího Období obnovení nezmění. V případě platby předem bude frekvence plateb Zákazníka ročně předem. Pokud nebude ukončena, zůstává tato Smlouva v platnosti po další dvanáctiměsíční období.

Každá strana se může rozhodnout Smlouvu neprodloužit, a to poskytnutím písemné výpovědi druhé straně minimálně třicet (30) dní před koncem aktuálního Smluvního období. IBM vypočte poplatky za Období obnovení na základě aktuálních ceníkových cen za Služby, bez započtení slev, s výjimkou Slevy pro Závazné počáteční smluvní období, je-li relevantní.

4. Hodiny pokrytí

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

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

5. Automatické vložení inventáře pro Služby údržby stroje

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

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

Pokud je v místě Zákazníka nainstalován další Stroj IBM, automaticky se doplní do Rozpisu služeb:

- a. v den následující po datu ukončení záruční doby IBM pro Stroj, který Zákazník zakoupil přímo od IBM;
- b. ke dni následujícímu po datu ukončení záruční doby IBM pro Stroj, který byl získán od Obchodního partnera IBM a který IBM zná; nebo

-
- c. ke dni následujícím po datu ukončení poskytování služeb ServicePac, získaných od Obchodního partnera IBM a známému IBM.

Každý doplněný Stroj získá základní úroveň Služby údržby.

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

Zákazník může automatické navýšení inventáře zrušit písemným oznámením do (30) kalendářních dní od data, kdy IBM Zákazníkovi navýšené poplatky vyfakturuje. Toto právo na zrušení se nevztahuje na automatické navýšení inventáře, které je výsledkem upgradu Stroje, včetně dalších funkcí, konverzí modelu a prvků nainstalovaných na stávajícím Vybraném stroji.

Služby údržby, které IBM vykoná na žádost Zákazníka na strojích, které nejsou uvedeny na Seznamu Strojů/Služeb, budou poskytnuty za dodatečný poplatek. Na takové Služby údržby se vztahují smluvní podmínky tohoto Popisu služeb.

6. Licence k Servisnímu programu a elektronický přístup

6.1 Licence k Servisnímu programu

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

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

Zákazník nesmí:

- a. změnit strojově čitelné pokyny či data Servisního programu nebo je sloučit do jiného Programu;
- b. zpětně sestavovat, zpětně kompilovat nebo jinak překládat Servisní program, pokud to není výslovně povoleno platnými právními předpisy, bez možnosti vzdání se smluvních práv;
- c. sublicencovat, postupovat nebo převádět licenci k Servisnímu programu; nebo
- d. distribuovat Servisní program třetí osobě.

IBM bude Servisní program poskytovat bez jakékoliv záruky.

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

Platnost licence Zákazníka končí:

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

IBM je oprávněna ukončit platnost licence, pokud Zákazník neplní své smluvní závazky, nebo dle svého uvážení, například pokud Program již není pro Služby vyžadován. Po ukončení licence musí Zákazník zničit Servisní program, včetně všech záložních kopií, které obdržel nebo vytvořil.

6.2 Nástroje IBM

IBM soustavně vyvíjí a využívá nové Nástroje IBM a dovednosti pro účely poskytování podpory vzdáleného nebo místního stanovení problému a jeho řešení pro Zákazníky IBM. Některé Nástroje (např. aplikace) jsou využívány místními technikami pro pořízení obrazů (image) Vybraných strojů a přenesení těchto obrazů vzdálenému expertovi IBM na danou oblast s cílem urychlit a zlevnit opravy a komplexní problémy vyřešit během jediné návštěvy. Pokud IBM neposkytne písemnou licenci, Zákazník nemá žádné právo přístupu, uchování, kopírování nebo používání Nástrojů IBM a Zákazníkovi se neuděluje žádná licence ani práva k duševnímu vlastnictví, ani se neodvozují na

základě používání Nástrojů IBM v souvislosti s poskytováním Služeb. Na Nástroje IBM se vztahují podmínky, které s nimi souvisejí. Pro Nástroje IBM není poskytována záruka. V příslušných případech po dokončení Služeb se Zákazník zavazuje, že přestane používat, odinstaluje a odstraní Nástroje IBM z Vybraných strojů a zařízení Zákazníka.

6.3 Elektronický přístup

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

Společnost IBM:

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

Zákazník se zavazuje, že:

- a. oznámí IBM své určené oprávněné uživatele databází. Zákazník může jako uživatele určit pouze své zaměstnance;
- b. přiřadí uživatele, který bude Administrátorem služeb Zákazníka a ponese odpovědnost za:
 1. dodržování postupů Administrátora služeb Zákazníka, které IBM poskytne;
 2. registraci uživatelů Zákazníka pro přístup k databázi produktů IBM; a
 3. to, že bude vystupovat jako primární kontaktní osoba pro uživatele Zákazníka a IBM.
- c. zajistí, aby uživatelé Zákazníka využívali informace získané z databází IBM pouze za účelem podpory požadavků na zpracování informací Zákazníka. Zákazník nesmí informace získané z databází IBM používat za účelem vývoje produktů, ani k prodeji či marketingovým aktivitám a poskytování podpory třetím osobám;
- d. poskytne vybavení (například pracovní stanice, modemy a komunikační funkce) nezbytné k využití elektronického přístupu;
- e. je zodpovědný za neoprávněné použití uživatelských ID Zákazníka; a
- f. IBM poskytuje přístup bez jakékoliv záruky.

7. Poplatky a platba

Tento Oddíl nahrazuje oddíl "Poplatky, daně, platba a ověření" v Dohodě o rámcových obchodních podmínkách (IBM Client Relationship Agreement).

Poplatky Zákazníka jsou vypočteny se zohledněním objemů Vybraného stroje, výběru Služeb a způsobů platby. Zákazník bude i) uchovávat a na vyžádání poskytnout záznamy, výstup ze systémových nástrojů a přístup do prostor Zákazníka, které jsou přiměřeně nezbytné k tomu, aby IBM a její nezávislý auditor mohli ověřit dodržování podmínek této Smlouvy, včetně licencí a metrik ke Strojovému kódu a licenci Programu (například využití dílčí kapacity), Zákazníkem, a ii) ihned objedná jakákoli požadovaná oprávnění, uhradí dodatečné poplatky ve výši aktuálních sazeb IBM a jiné závazky stanovené na základě takového ověření. Tyto povinnosti v souvislosti s ověřením shody zůstávají v platnosti po období Smlouvy a po dva (2) následující roky.

IBM je oprávněna navýšit opakované poplatky, (jednotkové) sazby za práci a minimální závazky na základě oznámení poskytnutého tři (3) měsíce předem. Veškerá navýšení nabývají platnosti k datu vystavení faktury k výročí Počátečního data smlouvy po datu nabytí účinnosti, které IBM uvede v oznámení, nebo pokud si Zákazník zvolil ochranu ceny během smluvního období, na konci Závazného počátečního smluvního období. Jednorázové poplatky může IBM navýšit bez upozornění. Navýšení jednorázového poplatku se však na objednávku nevztahuje, pokud i) IBM objednávku obdrží před datem oznámení navýšení a ii) do tří (3) měsíců od přijetí objednávky společností IBM je produkt zaslán nebo poskytnut Zákazníkovi.

Poplatky za Služby mohou být dále změněny vždy, když:

- a. kontrola inventáře stanoví změnu počtu od posledního počítání; nebo

b. dojde k přidání, vymazání nebo změně Určeného místa, typu Vybraného stroje nebo Služby.

Poplatky budou odpovídat aktuálním cenám IBM pro nové typy Vybraného stroje a Služby.

Pro všechny nově přidané Vybrané stroje a Služby a změny stávajících konfigurací Vybraného stroje a Služeb bude platit aktuální sazba poplatků. Na nově přidané Vybrané stroje se však do konce příslušného období vztahuje ochrana ceny.

Pokud si Zákazník vybral čtvrtletní platbu, bude IBM Zákazníkovi fakturovat předem za období od Počátečního data smlouvy do konce aktuálního kalendářního čtvrtletí a poté čtvrtletně předem od začátku každého kalendářního čtvrtletí.

Pokud si Zákazník vybral možnost zálohové platby, společnost IBM bude Zákazníkovi fakturovat předem za období od Počátečního data smlouvy do konce předplaceného období. Po dobu předplaceného bude Zákazníkovi za všechny nově přidané Oprávněné stroje a Služby, stejně jako změny stávajících Oprávněných strojů a Služeb fakturováno předem od data doplnění nebo změny do konce předplaceného období.

Pokud si Zákazník zvolil možnost "fakturace podle smlouvy", bude IBM Zákazníkovi fakturovat předem každé tři (3) měsíce nebo k výročí Počátečního data smlouvy, pokud si Zákazník zvolil "roční" fakturaci.

Pokud si Zákazník zvolil možnost "fakturace podle kalendáře", bude IBM Zákazníkovi fakturovat poměrně předem za aktuální kalendářní čtvrtletí nebo rok, pokud byla vybrána "roční" fakturace, a poté předem k prvnímu dni kalendářního čtvrtletí nebo k prvnímu dni roku, pokud byla vybrána "roční" fakturace.

Pokud doba pokrytí údržby Zákazníka (záruka nebo smlouva o údržbě) přesáhne pro stroj, identifikovaný modelem, typem a sériovým číslem, konečné datum pokrytí o více než devadesát (90) dní a Zákazník požádá o obnovení pokrytí Služby, bude naúčtován Poplatek za obnovení. Poplatek vychází z počtu dní chybějícího pokrytí údržby a maximální výše tohoto poplatku se bude rovnat poplatku za jeden (1) rok poplatků za službu údržby hardwaru.

Hardware musí splnit specifikace bezpečnosti a provozuschopnosti specifikované výrobcem. IBM si vyhrazuje právo do jednoho (1) měsíce od zahájení poskytování Služby zkontrolovat Vybrané stroje.

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

Zákazník se zavazuje, 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 z prodlení s platbou. Veškeré částky dle Smlouvy jsou splatné po obdržení faktury a musí být uhrazeny nejpozději do třiceti (30) dnů od data vystavení faktury na účet uvedený IBM. Předplatné služby je nutné využít během příslušného období. IBM neposkytuje kredity ani náhrady za předplacené, jednorázové či jiné poplatky, které jsou již splatné nebo již byly uhrazeny.

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.

8. Ukončení nebo odhlášení

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

8.1 Smlouvy se závazným obdobím

8.1.1 Ukončení z určitého důvodu

Každá strana může tento Popis služeb ukončit na základě písemné výpovědi podané druhé straně, pokud tato strana nenapravila podstatné porušení svých povinností podle tohoto Popisu služeb – včetně neuhrazení částky, kterou jedna strana dluží druhé straně – poté, co oznamující strana druhou stranu na takové porušení upozornila a poskytla jí přiměřenou lhůtu k nápravě. Pokud porušení není během takové lhůty napraveno a nelze očekávat, že druhá strana dodrží podmínky Popisu služeb, je poškozená strana oprávněna tento Popis služeb kdykoli ukončit, a to na základě výpovědi s okamžitou účinností podané druhé straně.

V případě takového ukončení ze strany IBM může být vyžadováno, aby Zákazník neprodleně uhradil všechny neuhrazené poplatky splatné IBM, které budou zahrnovat poplatek za službu za minimálně dvanáct (12) měsíců a případné vyrovnávací poplatky.

8.1.2 Odhlášení Vybraných strojů nebo Služeb Zákazníkem

Zákazník může odhlásit jednotlivé Vybrané stroje nebo Služby na základě písemného oznámení poskytnutého IBM devadesát (90) kalendářních dní předem, pokud příslušný Vybraný stroj nebo Služba byly do tohoto Popisu služeb zahrnuty alespoň jeden (1) rok.

Toto odhlášení bude podmíněno tím, že Zákazník uhradí příslušný vyrovnávací poplatek ("Poplatky za ukončení").

Poplatky za ukončení budou zahrnuty do skutečných poplatků Zákazníka za fakturační období, ve kterém k odhlášení došlo. Poplatky za ukončení jsou dále popsány v oddíle "Poplatky za ukončení" níže.

Ve výjimečných případech může Zákazník odhlášení provést:

- a. v okamžiku odhlášení Vybraného stroje Zákazník Vybraný stroj nahradí ekvivalentním Strojem, který má certifikaci IBM pro stejnou Službu; nebo

-
- b. Zákazník ukončí používání Vybraného stroje v Podniku Zákazníka, pro který je podle tohoto Popisu služeb poskytována Služba; Zákazník musí IBM na vyžádání doložit ukončení užívání.

Pro kritéria uvedená v oddíle výše platí, že Zákazník bude IBM informovat písemným oznámením podaným třicet (30) kalendářních dní předem.

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

8.1.3 Ukončení bez udání důvodu

Každá strana může celý Popis služeb ukončit bez udání důvodu, a to kdykoli během Závazného počátečního smluvního období, ale nejdříve za dvanáct (12) měsíců od Počátečního data smlouvy, a to podáním písemné výpovědi druhé straně devadesát (90) kalendářních dní předem, která bude obsahovat rozhodnutí o ukončení Popisu služeb bez udání důvodu k datu účinnosti takového ukončení. Pokud je příčinou ukončení jedna z událostí popsanych v oddíle "Odhlášení Vybraných strojů nebo Služeb Zákazníkem", Zákazník pro všechny stroje nebo Služby tohoto Popisu služeb upozorní IBM písemným oznámením poskytnutým třicet (30) kalendářních dní předem. Ukončení nabude účinnosti k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po skončení výpovědní lhůty. Pokud se Zákazník rozhodne tento Popis služeb ukončit bez udání důvodu a bylo vybráno Závazné smluvní období, musí Zákazník uhradit IBM příslušné vyrovnávací poplatky ("Poplatky za ukončení").

IBM vypočte Poplatky za služby vzniklé k datu, ke kterému ukončení bez udání důvodu nabude účinnosti, použije příslušné Poplatky za ukončení a na případný rozdíl vystaví Zákazníkovi fakturu nebo dobropis. Zákazník obdrží kredit za jakékoli zbývající předplacené období související s částí Služeb, které Zákazník ukončuje v souladu s ustanoveními tohoto Popisu služeb. Poplatky za ukončení jsou dále popsány v oddíle "Poplatky za ukončení" níže. Poplatky za ukončení nejsou účtovány, pokud je Popis služeb ukončen předčasně ze strany IBM.

Zákazník nesmí tuto smlouvu ukončit před ukončením Období obnovení.

8.1.4 Poplatky za ukončení

Poplatky za ukončení tohoto Popisu služeb a/nebo za odhlášení Vybraných strojů a/nebo Služeb jsou stanoveny v souladu s následujícími body:

- a. v případě ukončení nebo odstoupení v průběhu Závazného smluvního období dvou (2) let budou související Poplatky za ukončení vypočteny na základě třiceti procent (30 %) průměrného ročního poplatku za Službu, přičemž průměrný roční poplatek za službu se vypočte na základě fakturovaných částek ukončených položek; nebo
- b. v případě ukončení nebo odstoupení v průběhu Závazného smluvního období tří (3) let budou související Poplatky za ukončení vypočteny na základě třiceti pěti procent (35 %) průměrného ročního poplatku za Službu, přičemž průměrný roční poplatek za službu se vypočte na základě fakturovaných částek ukončených položek; nebo
- c. v případě ukončení nebo odstoupení v průběhu Závazného smluvního období čtyř (4) let budou související Poplatky za ukončení vypočteny na základě čtyřiceti procent (40 %) průměrného ročního poplatku za Službu, přičemž průměrný roční poplatek za službu se vypočte na základě fakturovaných částek ukončených položek; nebo
- d. v případě ukončení nebo odstoupení v průběhu Závazného smluvního období pěti (5) let budou související Poplatky za ukončení vypočteny na základě čtyřiceti pěti procent (45 %) průměrného ročního poplatku za Službu, přičemž průměrný roční poplatek za službu se vypočte na základě fakturovaných částek ukončených položek.

Pokud Zákazník odhlásí Vybraný stroj nebo Službu, pro které předem uhradil související poplatky za Službu, nebo pokud IBM odhlásí či ukončí Služby pro Vybraný stroj nebo Službu, pro které Zákazník již předem uhradil související poplatky za Službu, bude Zákazníkovi za Vybraný stroj nebo Službu poskytnut poměrný kredit. V každém případě, pokud se na Zákazníka vztahují Poplatky za ukončení, budou předplacené Poplatky za služby zohledněny při výpočtu souvisejících Poplatků za ukončení.

Poplatky za ukončení mohou zahrnovat proplacení předplacených rabatů a příslušných slev souvisejících s plněním tohoto Popisu služeb. Poplatky za ukončení se vypočtou pro každou ukončenou položku zvlášť.

9. Údržba Strojů IBM

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

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

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

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

9.1 Upgrade služeb záručního servisu (Warranty Service Upgrade - WSU)

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

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

9.2 Change of Support Level after End of Development (EOD)

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

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

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

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

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

9.3 Prodloužení podpory hardwaru

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

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

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

Společnost IBM:

- a. poskytne vzdálenou technickou podporu pro provedení určení problému (Problem Determination – PD), identifikace zdroje problému (Problem Source Identification – PSI) a, pokud je to technicky možné, i vzdálené řešení problému;
- b. poskytne místní technické zdroje dle potřeby pro řešení závady hardwaru (například včetně výměny jednotek typu FRU (Field Replacable Unit), pokud jsou tyto díly obecně komerčně dostupné;
- c. stanoví, zda existuje odpovídající řešení, které může zahrnovat opravy chyb nebo náhradní řešení; a

-
- d. poskytne pomoc s otázkami souvisejícími s kódem pouze pro opravy dříve existujících Strojových kódů (označovaných rovněž jako mikrokódy nebo firmware).

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

preventivní servis;

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

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

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

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

Služba se automaticky neobnovuje.

10. Další služby

IBM bude vykonávat "Další služby" uvedené v Rozpisu služeb k tomuto Popisu služeb, a to za podmínek jejich příslušných Popisů služeb, příloh SOA a dokumentů, na které Rozpis služeb odkazuje.

11. Povinnosti Zákazníka

Zákazník se zavazuje, že:

- a. do tří (3) pracovních dní od podpisu tohoto Popisu služeb Zákazníkem určí Primární kontaktní osobu pro technické záležitosti Zákazníka;
- b. poskytne IBM inventář, ve kterém uvede všechny Vybrané stroje, které budou v jednotlivých Určených místech zahrnuty. Zákazník se také zavazuje, že určí všechny Vybrané stroje, pro které bude IBM poskytovat záruční Službu;
- c. oznámí IBM, pokud si přeje do stávajícího Určeného místa přidat typy Vybraných strojů nebo nastavit nová Určená místa; IBM Zákazníka informuje o relativním dodatečném poplatku;
- d. oznámí IBM změny inventáře stroje a programu a kapacity pro zpracování Zákazníka v Určeném místě, které náležejí do tohoto Popisu služeb, a to do třiceti (30) kalendářních dní od provedení změny. V důsledku těchto změn mohou být upraveny Zákazníkovy poplatky za Službu;
- e. kontaktuje společnost IBM, aby vydala servisní požadavek v případě, že se vyskytne systémová chyba pro Vybraný produkt. Servisní požadavky mohou být nahlášeny prostřednictvím kontaktních údajů uvedených na následující webové adrese; <https://www.ibm.com/planetwide/cz/>
- f. použije technologie vzdálené podpory, pokud jsou k dispozici, pro přímé hlášení problému a vzdálené stanovení problému, aby se urychlila servisní reakce i řešení problémů;
- g. zajistí, aby přístupové kódy, které IBM Zákazníkovi poskytne, byly použity pouze autorizovaným personálem Zákazníka;
- h. poskytne IBM informace, které IBM vyžaduje v souvislosti s poskytováním Služeb Zákazníkovi, a upozorní IBM na případné změny;

-
- i. použije elektronickou diagnostiku a zařízení pro poskytování Služby, které IBM Zákazníkovi poskytne, pouze na podporu Vybraných strojů a Vybraných programů uvedených v Rozpisu služeb;
 - j. udělí IBM oprávnění ke vzdálenému přístupu k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka, aby IBM mohla poskytovat Služby;
 - k. poskytne IBM příslušný vzdálený přístup k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka prostřednictvím modemu, Internetu nebo jiného režimu připojení schváleného IBM za účelem poskytování vzdálených Služeb, například diagnostiky a opravy problémů. Povinností Zákazníka je zajistit ve svém zařízení požadovaný modem a telefonní linky a poskytnout IBM přístup k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka. Pokud Zákazník nezajistí vzdálený přístup ke svým Vybraným strojům a Vybraným programům, může dojít k prodloužení doby řešení problémů;
 - l. ponese odpovědnost za řádnou ochranu svých Vybraných strojů, Vybraných programů a všech ostatních programů a dat v nich obsažených, a to při každém přístupu ze strany IBM;
 - m. ponese odpovědnost za zabezpečení svých informací a za zavedení postupů pro obnovu ztracených nebo změněných souborů, dat a programů;
 - n. uhradí veškeré poplatky za komunikaci související se Zákazníkovým přístupem ke Službám, pokud IBM neurčí jinak;
 - o. pro všechny Vybrané programy, pro které požaduje Služby, zajistí řádnou licenci;
 - p. bude pravidelně navštěvovat weby IBM, aby zjistil, zda nedošlo k doplnění, vymazání či změnám programů a strojů, které mají nárok na Služby na základě tohoto Popisu služeb;
 - q. zajistí, aby zahrnuté Systémy měly poslední úroveň kumulativní opravy (fix level);
 - r. poskytne IBM veškeré relevantní a dostupné diagnostické informace (včetně informací o produktu nebo systému) týkající se problémů s Vybranými stroji nebo Programy, pro které Zákazník vyžaduje asistenci;
 - s. nainstaluje na Vybraném stroji či Vybraných strojích Zákazníka příslušné Programy, které IBM pro Zákazníka určí a které mohou být vyžadovány pro použití vzdálených elektronických nástrojů;
 - t. ponese odpovědnost za instalaci mikrokódu, firmwaru a oprav, které IBM Zákazníkovi doporučila;
 - u. bude užívat informace získané v rámci této Služby výhradně na podporu požadavků na zpracování informací v rámci Podniku Zákazníka;
 - v. bere na vědomí, že pro určitá zařízení (např. zařízení fusion I/O a polovodičové paměťové prvky) platí omezení počtu čtení/zápisu nebo opotřebení uvedená ve specifikacích a/nebo omezeních hardwarového produktu. Když tato zařízení dosáhnou omezení opotřebením, nevztahují se na ně Služby údržby, v rámci kterých se IBM zavazuje poskytovat podporu a údržbu nebo výměnu vadných, nefunkčních či jiných částí, pokud takové podmínky konkrétně neidentifikují dané zařízení popisem a/nebo číslem dílu a nepopisují podmínky podpory nebo pokrytí údržby, které se na ně vztahují;
 - w. ponese odpovědnost za obsah jakéhokoli datového souboru, databáze, za výběr a implementaci opatření týkajících se řízení přístupu a užívání, zálohování a obnovy a zabezpečení uložených dat. Toto zabezpečení zahrnuje také veškeré postupy nezbytné k zajištění integrity a zabezpečení softwaru a dat použitých v rámci Služby před přístupem neoprávněných osob; a
 - x. ponese odpovědnost za identifikaci a interpretaci jakýchkoli platných právních předpisů, směrnic a nařízení, které mají vliv na obchodní a technické prostředí Zákazníka, a za zajištění, že Zákazníkovo prostředí splňuje požadavky těchto platných právních předpisů, směrnic a nařízení.

12. Změna místa

Pokud je během období platnosti tohoto Popisu služeb Vybraný stroj přesunut na jiné instalační místo osobami, které nejsou pracovníky IBM (změna místa), bude mít IBM právo poté a před pokračováním v poskytování Služeb zkontrolovat udržitelnost stroje. Tato kontrola bude provedena za poplatek za Službu.

Pokud během této kontroly IBM určí nějakou závadu způsobenou změnou místa, nebude se na tuto závadu vztahovat tento Popis služeb. IBM může nabídnout odstranění problémů se strojem a fakturovat Zákazníkovi tuto službu na základě času práce a použitého materiálu, nebo může Službu pro daný stroj pozastavit, dokud Zákazník závadu neodstraní sám. Ve druhém případě si IBM vyhrazuje právo zopakovat kontrolu uvedenou výše, na kterou se také vztahuje poplatek za Službu.

13. Kapacita na vyžádání (OOCoD)

Dočasné využití kapacity, ať už získané nebo nikoli, a objednané prostřednictvím procesu Kapacity na vyžádání na libovolném vybraném stroji může způsobit uplatnění dalších poplatků za Údržbu.

Poplatky platné pro den aktivace budou uvedeny v Resource Link™. <http://www.ibm.com/servers/resourceLink>.

Platné denní poplatky jsou založeny na největším aktivovaném Upgrade Kapacity na vyžádání během nepřetržitého 24hodinového období nebo částečného 24hodinového období. Výsledné poplatky budou účtovány, dokud Zákazník Upgrade Kapacity na vyžádání nedeaktivuje.

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

CZ-LD-SW01-00 09-2016, Czech Republic 02-2019

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

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

1. Rozsah služeb

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

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

Služba nezahrnuje asistenci při:

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

2. Definice

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

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

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

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

Programy IBM i (dříve rovněž známé jako programy iSeries, i5/OS nebo OS/400) uvedené na výše zmíněné webové stránce jsou vybrány pro služby Údržby softwaru IBM pro Vybrané stroje iSeries a i5/OS, pokud je služba

Údržba softwaru IBM uvedena v Rozpisu služeb. Všechny ostatní programy uvedené na výše zmíněné webové stránce musí být jmenovitě uvedeny v Rozpisu služeb a označeny jako Vybrané programy pro službu Údržba softwaru.

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

3. Technické požadavky

Na Údržbu softwaru IBM se vztahují následující podmínky:

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

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

4. Povinnosti IBM

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

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

5. Další povinnosti Zákazníka

Zákazník:

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

6. Poplatky

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

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

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

7. Ukončení a stažení

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

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

8. Začleněné podmínky

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

Platí následující změny:

- a. Pokud verze smlouvy IPLA poskytnutá s Vybraným programem IBM není ve verzi 13 nebo vyšší (číslo verze je uvedeno posledními dvěma číslicemi formátu čísla – například verze "13" ve formátu Z125-3301-13), uplatní se verze 13. Zákazník může získat kopii verze 13 od společnosti IBM nebo jejich prodejců a na Internetu na adrese <http://www.ibm.com/software/sla>; a
- b. změny pojmů:
 1. Pojmy "Program" a "Licence k programu" jsou nahrazeny pojmem "služba Údržba softwaru".
 2. Pojem "Nabyvatel licence" se nahrazuje pojmem "Zákazník".

-
3. Věta "zákony země, v níž Zákazník nabyl licenci k programu" v odstavci Rozhodné právo se nahrazuje slovním spojením "zákony země, v níž dojde k nabytí služby Údržba softwaru".
 4. Prohlášení "Veškerá práva, povinnosti a závazky IBM jsou podřízeny soudům země, v níž Zákazník nabyl licenci k programu" v odstavci Soudní pravomoc se nahrazuje prohlášením "Veškerá práva, povinnosti a závazky každé ze stran platí pouze v zemi, v níž dojde k nabytí služby Údržba softwaru, nebo, v případě, že IBM souhlasí, zemi, v níž se služba Údržba softwaru používá".

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

CZ-EMEA-General-IC09-06 04-2015, Czech Republic: 02-2020

Příloha (Service Option Attachment): Popis služeb pro služby Vzdálené Technické podpory - Remote Technical Support Services - Support Line

Tato příloha (Service Option Attachment - dále též "SOA") stanoví podmínky volitelné služby, kterou si vybral Zákazník v Rozpisu služeb k souvisejícímu Popisu služeb IBM Service Suite (SOW). Na tuto Přílohu SOA se vztahují podmínky Popisu služeb pro ServiceSuite a smlouvy uvedené výše.

V případě rozporu podmínek tohoto Popisu služeb a smlouvy mají přednost podmínky tohoto Popisu služeb. Tento Popis služeb a Smlouva (a všechny relevantní dokumenty, na které je odkazováno) představují úplnou smlouvu týkající se tohoto předmětu a nahrazují veškerou předchozí ústní nebo písemnou komunikaci mezi smluvními stranami v souvislosti s tímto předmětem.

1. Rozsah služeb

IBM poskytuje IBM Remote Technical Support Services – Support Line ("Služba") s cílem Zákazníkovi napomáhat formou vzdálené podpory s provozem systémových prostředí a softwarových produktů v rámci vybraných Skupin podpory (Softwarová podpora).

IBM v Rozpisu služeb k tomuto Popisu služeb uvádí podrobnosti objednávky Zákazníka (včetně zahrnutých Skupin podpory, smluvního období a poplatků Zákazníka).

2. Definice

Datum zahájení poskytování Služby – datum uvedené v Rozpisu, ke kterému se tato Služba stává účinnou.

Nepřetržitá dostupnost – znamená 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, včetně státních svátků.

Doba mimo Základní servisní hodiny – znamená dobu kdykoli mimo Základní servisní hodiny.

Základní servisní hodiny – znamená standardní pracovní doba IBM v místním časovém pásmu, kde zákazník obdrží službu (t.j.: 8:00 - 17:00 hod., pondělí až pátek, s výjimkou státních svátků).

Podporované produkty – znamená systémová prostředí a produkty uvedené na Seznamu podporovaných produktů, který je k dispozici na webové stránce IBM <https://www.ibm.com/services/supline/products/> nebo který IBM poskytuje jiným způsobem. Na Seznamu podporovaných produktů bude uvedeno systémové prostředí a produkty v rámci určených Skupin podpory, které jsou v jednotlivých zemích pro tuto Službu kvalifikovány. Seznam podporovaných produktů bude pravidelně upravován tak, aby zahrnoval přidané (například nové produkty) či odstraněné položky (například produkty odstraněné po ukončení platnosti).

3. Popis služeb

3.1 Povinnosti IBM

3.1.1 Podpora softwaru

Pro všechny Produkty v zahrnutých Skupinách podpory Zákazníka:

IBM bude poskytovat vzdálenou asistenci (telefonicky ze Střediska podpory softwaru IBM), která bude reakcí na servisní požadavky Zákazníka týkající se následujících záležitostí:

- a. krátkých odpovědí na základní otázky ohledně instalace, užívání a konfigurace; a
- b. dotazů týkajících se příruček k Podporovaným produktům IBM.

Pro všechny Podporované softwarové produkty v zahrnutých Skupinách podpory Zákazníka:

- a. dotazů ohledně problémů souvisejících s kódem;
- b. přezkoumání diagnostických informací, aby mohla být poskytnuta asistence při odhalování příčiny problému (například asistence při interpretaci výsledků sledování a výpisů z paměti v případě problémů s instalací a s kódem), a
- c. v případě známých závad, informací o dostupných servisních opravách a opravách programu, na jejichž provedení má Zákazník nárok na základě podmínek licence od IBM.

Když Zákazník nahlásí problém se zahrnutými Podporovanými produkty softwaru od jiného subjektu, než je IBM, IBM mu pomůže izolovat příčinu problému a poskytne mu informace o obnovení funkčnosti (jsou-li dostupné) od prodejce. Je-li zjištěna nová (neznámá) vada, IBM ji nahlásí příslušnému prodejci a bude Zákazníka informovat o této aktivitě. Vyřešení závad je pak již záležitostí dodavatele.

V případě skupin podpory pro systém Linux může IBM pro podporované distribuce systému Linux zpřístupnit nové opravy komponent typu open source operačního systému Linux. Pro distribuci systému Ubuntu Linux není IBM oprávněna vytvářet ani poskytovat nové opravy. Jsou-li nahlášeny nové vady, IBM může zpřístupnit nouzové opravy zdrojového kódu. Distributor poskytuje opravné softwarové kódy (fixy), záplaty, údržbu a další aktualizace přímo Zákazníkovi jménem IBM podle podmínek distributora. IBM tyto nové opravy zdrojového kódu poskytne distributorovi systému Linux a správci kódu typu open source pro zahrnutí a distribuci aktualizací a oprav. IBM bude pro tyto nové opravy zdrojového kódu poskytovat podporu a údržbu, dokud je distributor systému Linux nebo správce kódu typu open source nezahrne nebo nevytvoří alternativní opravu a nedistribuuje aktualizaci nebo opravu. Tímto okamžikem je závazek podpory ze strany IBM splněn.

3.1.2 Kritéria pro odezvu

IBM vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby telefonicky reagovala na servisní požadavky Zákazníka do dvou hodin během Základních servisních hodin. První reakce IBM může mít za následek vyřešení požadavku Zákazníka nebo může být základem pro určení, jaké dodatečné akce mohou být nezbytné za účelem dosažení technického vyřešení požadavku Zákazníka. Během Doby mimo Základní servisní hodiny vynaloží IBM komerčně přiměřené úsilí, aby na servisní požadavky, které Zákazník označí za Kritické problémy zákazníka, reagovala během dvou hodin.

Poznámka: Žádosti o podporu v případě Kritických problémů Zákazníka mimo pracovní dobu musí být hlášeny telefonicky.

3.2 Dodatečné povinnosti Zákazníka

Zákazník souhlasí, že:

- a. uhradí jakékoli komunikační poplatky související s přístupem k těmto Službám, nestanoví-li IBM jinak;
- b. zajistí řádné licence na užívání veškerých softwarových Podporovaných produktů, pro které Zákazník vyžaduje Službu;
- c. s Prodejcem v souvislosti s Podporovanými produkty uzavře platnou a účinnou Smlouvu o registraci;
- d. bude pravidelně získávat a kontrolovat aktuální Seznam podporovaných produktů s cílem ověřit, zda v něm došlo k nějakému doplnění nebo odstranění v rámci zahrnutých podporovaných produktů Zákazníka;

-
- e. zajistí, aby jakékoli přístupové kódy, které IBM Zákazníkovi kdykoli poskytne, používali pouze jeho oprávnění zaměstnanci;
 - f. určí technicky kvalifikovaného zástupce (Primární technický kontakt). Primární technický kontakt Zákazníka a každý volající musí mít dostatečné technické znalosti Zákazníkovy prostředí a Vybraných produktů, aby byla možná efektivní komunikace s IBM Střediskem podpory;
 - g. poskytne IBM veškeré relevantní a dostupné diagnostické informace (včetně informací o produktu nebo systému) týkající se problémů se softwarem, pro který požaduje asistenci;
 - h. poskytne IBM příslušný vzdálený přístup ke svému systému, který IBM potřebuje, aby Zákazníkovi mohla pomoci s izolováním příčiny problému se softwarem. Zákazník nese ve všech případech, kdy IBM s jeho svolením vzdáleně přistupuje k jeho systému, odpovědnost za adekvátní ochranu svého systému a všech dat, která jsou v něm uložena;
 - i. odpovídá za instalaci mikrokódu, firmwaru a oprav programu, které IBM Zákazníkovi doporučila;
 - j. bude informace získané na základě této Služby používat výhradně k podpoře požadavků na zpracování informací v rámci Podniku Zákazníka;
 - k. poskytne IBM písemné potvrzení o změnách jeho inventáře strojů nebo kapacitě pro zpracování, např. pro pracovní procesy systému Linux, a to do jednoho měsíce od okamžiku, kdy k těmto změnám došlo. Takové změny mohou mít za následek změnu Zákazníkových poplatků za Službu.

4. Účtování a platby

Poplatky Zákazníka se vypočítávají na základě výběru Podporovaných produktů (Pokrytí), výběru Služby a možností plateb Zákazníka.

Poplatky za Službu mohou být upraveny vždy, když revize inventáře udává změnu od posledního zúčtování, nebo v případě přidání, odstranění nebo změny Určeného umístění (místa provozu) či Služby.

Poplatky budou účtovány ve výši aktuálních cen IBM za Služby. IBM může poplatky také revidovat v souladu s podmínkami této Smlouvy.

5. Ukončení a stažení Služby

IBM může poskytování Služby ukončit nebo ji stáhnout na základě písemného oznámení poskytnutého Zákazníkovi tři měsíce předem. IBM může stáhnout Službu pro Podporovanou skupinu uvedenou na Seznamu podporovaných produktů na základě písemného oznámení poskytnutého Zákazníkovi tři měsíce předem. Ostatní změny Seznamu podporovaných produktů (například přidání nových produktů nebo vymazání produktů po ukončení platnosti) budou zveřejněny v Seznamu podporovaných produktů na adrese <https://www.ibm.com/services/supline/products/> v okamžiku vzniku.

Pokud IBM stáhne Službu nebo některá ze stran Službu ukončí podle ustanovení tohoto Popisu služeb, a jedná se o Službu, kterou si Zákazník předplatil a kterou IBM dosud Zákazníkovi neposkytla v plném rozsahu, poskytne IBM Zákazníkovi na jeho žádost kredit v poměrné výši. Toto platí, pokud IBM stáhne podporu pro celou Skupinu podporovaných produktů, ale nikoli v případě, kdy IBM stáhne podporu pro jednotlivé produkty.

Zákazník je oprávněn Službu pro jakoukoli Skupinu podporovaných produktů ukončit ke konci kalendářního měsíce, a to na základě písemného oznámení poskytnutého IBM tři měsíce předem poté, co byla Služba do tohoto Popisu služeb zahrnuta minimálně jeden rok. V případě Voleb registrace softwaru se na ukončení ze strany Zákazníka nevztahuje poměrná náhrada ani kredit za předem uhrazené poplatky. Pokud Zákazník Službu ukončí, budou ukončeny i všechny související Smlouvy o předplatném se třetí stranou.

Příloha (Service Option Attachment): Vzdálená podpora pro Machine Control Program

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

1. Rozsah služby

IBM bude poskytovat službu vzdálené podpory při řešení krátkých základních otázek týkajících se Zákazníkem vybraných MCP (Machine Control Programs), jak je podrobněji popsáno níže.

2. Definice

Následující definice doplňují definice uvedené ve Smlouvě:

Machine Control Program (“MCP”) je aplikační kód dodávaný jako součást IBM stroje, který se provádí na pozadí, za vnějším uživatelským rozhraním (tj. kód je implementován v oblasti, ke které nemají uživatelské programy přístup).

Vybraný MCP stroj znamená stroj, jehož model je uveden na webové adrese <http://www-1.ibm.com/servers/eserver/about/mcrsa/mcrsa.html> a jehož sériové číslo je uvedeno ve Smlouvě nebo je v souladu s podmínkami Smlouvy dodatečně přidán do Smlouvy jako stroj vybraný pro tuto službu.

Seznam modelů strojů z výše uvedených webových stránek může Zákazníkovi poskytnout rovněž obchodní zástupce IBM nebo obchodní partner IBM.

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

3. Odpovědnost IBM

IBM poskytne Zákazníkovi vzdálenou podporu (telefonicky ze střediska podpory IBM nebo prostřednictvím elektronického přístupu), a to pouze pracovníkům technické podpory informačních systémů (IS) Zákazníka během základních servisních hodin. IBM v rámci této podpory poskytne odpovědi na běžné otázky týkající se instalace, konfigurace a užívání (tzv. otázky typu „how-to/jak na to“) vztahující se k MCP na Vybraných MCP strojích Zákazníka.

Služba nezahrnuje asistenci 1) při návrhu a vývoji kódu, 2) při Zákazníkově užívání kódu MCP v jiném než určeném operačním prostředí, 3) při užívání na jiném než Vybraném stroji, nebo 4) při závadách způsobených produkty, za které IBM na základě Smlouvy nenese žádnou odpovědnost. Tato služba nezahrnuje poskytování oprav pro MCP (Machine Control Program) ani asistenci na pracovišti Zákazníka.

4. Odpovědnost Zákazníka

Odpovědnost Zákazníka je uvedena ve Smlouvě.

Seznam strojů

Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite (pokračování)

Číslo zákaznickovy instalace: 00247900		Číslo finan.org: 00247900
Servisní úroveň	KSU	Popis
Servisní úroveň po uplynutí záruky	M19	Standardní servis na místě u zákazníka, doba odezvy na místě u zákazníka ve stejný pracovní den provozní hodiny servisu pondělí až neděle od 00:00-24:00
Rozšířená servisní úroveň během záruky	M19	Standardní servis na místě u zákazníka, doba odezvy na místě u zákazníka ve stejný pracovní den provozní hodiny servisu pondělí až neděle od 00:00-24:00

Typ	Model/prvek	Seriové číslo/ Popis	Ks	Datum uplynutí záruky	Datum zahájení služby	Datum ukončení služby	Cena bez DPH (CZK)	Cena Grantované úrovně služby bez DPH (CZK)	TC 1)
2076	824	ORB47T2							
		FlashSystem 7200 Control	1	31/08/2024	01/09/2024		10.060,00	0,00	Q
	Rozšíření záručního servisu	1		01/09/2021	31/08/2024		3.140,00	0,00	Q
	ADS5	ADS5-4.8TB NVMe FCM	20		01/09/2024		28.008,00	0,00	Q
		Rozšíření záručního servisu	20		01/09/2021	31/08/2024	8.739,00	0,00	Q
2076	824	ORBZ0T5							
		FlashSystem 7200 Control	1	31/08/2024	01/09/2024		10.060,00	0,00	Q
	Rozšíření záručního servisu	1		01/09/2021	31/08/2024		3.140,00	0,00	Q
	ADS5	ADS5-4.8TB NVMe FCM	20		01/09/2024		28.008,00	0,00	Q
		Rozšíření záručního servisu	20		01/09/2021	31/08/2024	8.739,00	0,00	Q
7063	CR2	ORBHX08							
		HMC 7063-CR2	1	31/08/2022	01/09/2022		3.126,00	0,00	Q
		Rozšíření záručního servisu	1		01/09/2021	31/08/2022	932,00	0,00	Q
8960	F64	ORB2TW							
		IBM Storag Networking SAN6 4B-6	1	31/08/2022	01/09/2022		3.634,00	0,00	Q
		Rozšíření záručního servisu	1		01/09/2021	31/08/2022	1.090,00	0,00	Q
8960	F64	ORB3TX							
		IBM Storag Networking SAN6 4B-6	1	31/08/2022	01/09/2022		3.634,00	0,00	Q
		Rozšíření záručního servisu	1		01/09/2021	31/08/2022	1.090,00	0,00	Q
9009	22G	ORB2R03							
		IBM Power System S922	1	31/08/2024	01/09/2024		935,00	0,00	Q
	Rozšíření záručního servisu	1		01/09/2021	31/08/2024		325,00	0,00	Q
	EP59	EP59-10core 2.9/3.8 GHz POWER9	2		01/09/2024		13.834,00	0,00	Q
	Rozšíření záručního servisu	2		01/09/2021	31/08/2024		4.819,00	0,00	Q
EP69	EP69-One Proc Activation EP59	20		01/09/2024		0,00	0,00	Q	
		Rozšíření záručního servisu	20		01/09/2021	31/08/2024	0,00	0,00	Q
9009	22G	ORB6N0Z							
		IBM Power System S922	1	31/08/2024	01/09/2024		935,00	0,00	Q
		Rozšíření záručního servisu	1		01/09/2021	31/08/2024	325,00	0,00	Q

Seznam strojů

Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite (pokračování)

Typ	Model/ prvek	Seriové číslo/ Popis	Ks	Datum uplynutí záruky	Datum zahájení služby	Datum ukončení služby	Cena bez DPH (CZK)	Cena Grantované úrovně služby bez DPH (CZK)	TC 1)
	EP59	EP59-10core 2.9/3.8 GHz POWER9	2		01/09/2024		13.834,00	0,00	Q
		Rozšíření záručního servisu	2		01/09/2021	31/08/2024	4.819,00	0,00	Q
	EP69	EP69-One Proc Activation EP59	20		01/09/2024		0,00	0,00	Q
		Rozšíření záručního servisu	20		01/09/2021	31/08/2024	0,00	0,00	Q

1) Typ ceny : Q : cena za kvartál

Software Maintenance AIX Standard Edition

Číslo zákaznickovy instalace: 00247900	Číslo finan.org: 00247900
--	---------------------------

Popis	Informace o HW		Datum zahájení služby	Datum ukončení služby	Cena bez DPH (CZK)	TC 1)
	Typ / model stroje	Sériové číslo				
Software Maintenance for AIX Standard Edition 20 Chargeable per Processor Core Power System Small Tier	9009 22G	ORB2R03	01/09/2024		8.543,00	Q
Software Maintenance for AIX Standard Edition 20 Chargeable per Processor Core Power System Small Tier	9009 22G	ORB6N0Z	01/09/2024		8.543,00	Q

1) Typ ceny : Q : cena za kvartál

Software Maintenance for IBM PowerVM Enterprise Edition

Číslo zákaznickovy instalace: 00247900	Číslo finan.org: 00247900
--	---------------------------

Popis	Informace o HW		Datum zahájení služby	Datum ukončení služby	Cena bez DPH (CZK)	TC 1)
	Typ / model stroje	Sériové číslo				
SWMA for PowerVM Enterprise Edition 20 chargeable processor(s) Power System Small	9009 22G	ORB6N0Z	01/09/2024		5.614,00	Q

1) Typ ceny : Q : cena za kvartál

Software Maintenance for IBM PowerVM Enterprise Edition

Číslo zákaznickovy instalace: 00247900	Číslo finan.org: 00247900
--	---------------------------

Popis	Informace o HW		Datum zahájení služby	Datum ukončení služby	Cena bez DPH (CZK)	TC 1)
	Typ / model stroje	Sériové číslo				
SWMA PowerHA SystemMirror AIX Standard Edition 6 Chargeable per Processor Core Power System Small Tier	9009 22G	ORB2R03	01/09/2024		8.541,00	Q
SWMA PowerHA SystemMirror AIX Standard Edition 6 Chargeable per Processor Core Power System Small Tier	9009 22G	ORB6N0Z	01/09/2024		8.541,00	Q

1) Typ ceny : Q : cena za kvartál

Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite (pokračování)

Číslo zákaznickovy instalace: 00247900	Číslo finan.org: 00247900
--	---------------------------

Popis	Informace o HW		Datum zahájení služby	Datum ukončení služby	Cena bez DPH (CZK)	TC 1)
	Typ / model stroje	Sériové číslo				
SWMA for PowerVM Enterprise Edition 20 chargeable processor(s) Power System Small	9009 22G	ORB2R03	01/09/2024		5.614,00	Q

1) Typ ceny : Q : cena za kvartál

SWMA PowerHA SystemMirror AIX Standard Edition**Přehled poskytovaných služeb****SWMA for Cloud PowerVC Manager SWMACLDVCMGR**

Číslo zákaznickovy instalace: 00247900	Číslo finan.org: 00247900
--	---------------------------

Popis	Informace o HW		Datum zahájení služby	Datum ukončení služby	Cena bez DPH (CZK)	TC 1)
	Typ / model stroje	Sériové číslo				
SWMA for Cloud PowerVC Manager 20 Chargeable per Processor Core Power System Small Tier	9009 22G	ORB2R03	01/09/2024		2.462,00	Q
SWMA for Cloud PowerVC Manager 20 Chargeable per Processor Core Power System Small Tier	9009 22G	ORB6N0Z	01/09/2024		2.462,00	Q

1) Typ ceny : Q : cena za kvartál

Machine Control Program Remote Support MCP REMOTE SPT

Číslo zákaznickovy instalace: 00247900	Číslo finan.org: 00247900
--	---------------------------

Popis	Informace o HW		Datum zahájení služby	Datum ukončení služby	Cena bez DPH (CZK)	TC 1)
	Typ / model stroje	Sériové číslo				
MCP Remote Support 1 Processor(s) to be charged	7063 CR2	ORBHX08	01/09/2022		821,00	Q

1) Typ ceny : Q : cena za kvartál

Support Line for Storage Systems

Číslo zákaznickovy instalace: 00247900	Číslo finan.org: 00247900
--	---------------------------

Popis	Informace o HW		Datum zahájení služby	Datum ukončení služby	Cena bez DPH (CZK)	TC 1)
	Typ / model stroje	Sériové číslo				
Support Line for Storage Storage Price Group XLRG-c6	8960 F64	ORBY3TX	01/09/2022		4.738,00	Q
Support Line for Storage Storage Price Group XLRG-c6	8960 F64	ORBN2TW	01/09/2022		4.738,00	Q

1) Typ ceny : Q : cena za kvartál

Údaje o zákazníkovi

Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite (pokračování)**Reference zákazníka****Přehled instalačních míst zákazníka**

Číslo zákaznickovy instalace	Místo instalace	Číslo finan.org
00247900	CEPRO, A.S. DELNICKA C., C. OR. 12 170 04 PRAHA 7	00247900

Přehled fakturačních míst zákazníka

Číslo finan.org	Adresa pro zaslání faktury	Celkem za období Od 01/09/2021 Do 31/08/2026 bez DPH
00247900	CEPRO, A.S. DELNICKA C., C. OR. 12 170 04 PRAHA 7	2.000.013,00