



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

## Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite pro zákazníky (prostřednictvím obchodních partnerů IBM)

---

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

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

### 1. Informace o smlouvě

|                            |            |                                  |                              |
|----------------------------|------------|----------------------------------|------------------------------|
| Číslo smlouvy:             | C23776     | Datum vyhotovení:                | 13/12/2017                   |
| Zahájení smluvního období: | 29/11/2017 | Základní doba platnosti smlouvy: | 12 měsíců s cenovou ochranou |
| Kód zprostředkovatele:     | 10AIM7JX   |                                  |                              |
| Reference zákazníka:       | 4300428115 |                                  |                              |
| Platnost nabídky do:       | 13/03/2018 |                                  |                              |

### 2. Smluvní podmínky

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

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

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

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

### 3. Obchodní Partner

GC System a.s.  
 Špitálka 113/41  
 602 00 Brno-střed, Tmitá  
 IČ: 64509826  
 DIČ: CZ64509826  
 CEID: 18z7glnl

Číslo obchodního partnera: 00004710

|                                              |                                            |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Za zákazníka                                 | Za IBM Česká republika, spol. s r.o.       |
| Podpis oprávněného zástupce                  | Podpis oprávněného zástupce                |
| Jméno (hůlk.písmem/strojem)<br>JINDŘICH FRIC | Jméno (hůlk.písmem/strojem)<br>Petr Havlík |
| Titul<br>ING., Ph.D.                         | Titul<br>jednatel                          |
| Datum, Místo<br>14.12.2017, Brno             | Datum, Místo<br>22.12.2017                 |

---

## Popis služeb pro služby ServiceSuite Poskytnuté Obchodním partnerem IBM

### Popis služeb

#### 1. Rozsah služeb

Tento Popis služeb a jeho Rozpis služeb, jakékoli dokumenty, na které odkazuje, a smlouva Dohoda o rámcových obchodních podmínkách (referenční číslo Z126-6548, dále též "Obchodní podmínky") či jakákoli ekvivalentní smlouva v účinnosti mezi stranami představují úplnou smlouvu ("Smlouva"). Smlouvou se řídí Služby poskytované IBM a Smlouva 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 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.

#### 2. 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.

Po uplynutí bude Smluvní období každý rok automaticky prodlouženo ("Období obnovení"). 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 neobnovit, a to poskytnutím oznámení tohoto úmyslu druhé straně minimálně třicet (30) dní před koncem aktuálního Smluvního období. Obchodní partner IBM Zákazníka vypočte poplatky za Období obnovení na základě aktuálních zveřejněných poplatků za Služby.

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. Definice

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

**Smlouvy o základní podpoře** – jedná se o následující smlouvy: IBM Software Maintenance; IBM Support Line; IBM Hardware Maintenance, IBM ServicePac, IBM Subscription and Support, IBM as service provider for Lenovo Warranty and Lenovo Hardware Maintenance a Lenovo ServicePac IBM Passport Advantage "Subscription and Support" či ekvivalentní smlouvy o podpoře údržby, které se vztahují na Vybrané stroje ETS nebo Vybrané programy ETS Zákazníka.

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

---

**Vybraný stroj** – hardwarový produkt, na který se vztahují Služby tohoto Popisu služeb podle popisu v Rozpisu služeb nebo následně začleněné do tohoto Popisu služeb v souladu s oddílem Automatické vložení 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 nebo následně začleněné do tohoto Popisu služeb.

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

**Provozní příručka údržby hardwaru IBM** – dokument, který na vyžádání poskytne IBM a který poskytuje další informace o záruce a postupech údržby IBM. Jedná se o nezávaznou příručku ke Službám, kterou může IBM změnit.

**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.

**Seznam produktů vybraných pro službu** – seznam obsažený v Rozpisu k tomuto Popisu služeb uvádějící Vybrané stroje, na které se vztahuje "Údržba strojů IBM" a/nebo volitelné Služby podle tohoto Popisu služeb, a jejich příslušný Kód servisní úrovně. Kód servisní úrovně definuje způsob poskytnutí služby, hodiny pokrytí a cílovou hodnotu doby odezvy.

**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 období nebo Závazné počáteční smluvní období** – minimální období, během kterého musí Vybrané stroje a Služby být pokryty tímto Popisem služeb, podle popisu v Rozpisu služeb.

#### 4. Doba pokrytí

- a. **Hlavní pracovní směna** – standardní hodiny pokrytí ("Pracovní den"), což je Základní období služby: 5 dní, 9 hodin od 8:00 do 17:00, pondělí až pátek;
- b. **Celá pracovní směna** – 24 hodin denně, sedm dní v týdnu (včetně státních svátků).

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 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 Určeném místě nainstalován další Stroj stejného typu jako stávající Vybraný stroj, bude automaticky přidán do Rozpisu služeb:

- a. ke dni následujícímu po jeho instalaci, v rámci záruky pro Stroj, který Zákazník získal přímo od IBM;
- b. ke dni následujícímu po datu ukončení záručního období IBM pro Stroj, který byl získán od Obchodního partnera IBM a který IBM zná; nebo
- c. ke dni následujícímu po datu ukončení poskytování služeb ServicePac, získaných od Obchodního partnera IBM a známých IBM.

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

---

Každý přidáný Stroj získá základní úroveň Služby údržby a Upgradu záruční služby (je-li relevantní), kterou Zákazník již využívá pro ostatní Vybrané stroje stejného typu ve stejném Určeném místě.

Obchodní partner IBM Zákazníka doplní svůj Seznam produktů vybraných pro službu a upozorní Zákazníka na příslušné navýšené poplatky.

Pokud chce Zákazník automatické navýšení inventáře zrušit, musí písemně upozornit IBM prostřednictvím Obchodního partnera IBM Zákazníka do třiceti (30) kalendářních dní od data, kdy IBM Zákazníkovi navýšené poplatky vyfakturuje. Toto právo na zrušení se nevztahuje na automatické navýšení inventáře, které je výsledkem upgradu Stroje, včetně dalších funkcí, konverzí modelu a prvků nainstalovaných na stávajícím Vybraném stroji.

Obchodní partner IBM Zákazníka si může účtovat jakékoliv Služby, které IBM na strojích vykoná na žádost Zákazníka a které nejsou uvedeny na Seznamu produktů vybraných pro službu. Podrobnosti o těchto poplatcích poskytne Zákazníkovi Obchodní partner IBM.

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

### **6.1 Licence k servisnímu programu**

Následující podmínky se vztahují na každý Program, který IBM poskytuje se Službou a ke kterému není jinak do-  
dávána licenční smlouva.

IBM uděluje Zákazníkovi nevýhradní licenci k užívání Programu na Vybraném stroji určeném IBM za účelem po-  
moci s určováním problémů nebo poskytováním jiné systémové podpory spolu se Službami.

Zákazník nesmí:

- a. změnit strojově čitelné pokyny či data Programu nebo je sloučit do jiného Programu;
- b. zpětně sestavovat, zpětně kompilovat nebo jinak překládat Program, pokud platné právní předpisy výslovně nepovolují jinak bez možnosti smluvního vzdání se práv;
- c. sublicencovat, postupovat nebo předávat licenci k Programu; nebo
- d. distribuovat Program třetí osobě.

IBM poskytuje Program BEZ ZÁRUK JAKÉHOKOLI DRUHU.

Pokud IBM neposkytne záložní kopii, může si Zákazník vytvořit jednu kopii 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 uplynutí platnosti Služby, pokud Služba není obnovena;
- b. pokud Program již není k poskytování Služby potřeba; nebo
- c. pokud je Vybraný stroj, který IBM určila pro 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 platnosti licence musí Zákazník smazat Program a zničit všechny záložní kopie, které obdržel nebo vytvořil.

### **6.2 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 je povinna:

- a. poskytnout pokyny pro přístup k databázím; a
- b. poskytnout Zákazníkem určenému Administrátorovi služeb Zákazníka ID uživatelů.

Zákazník se zavazuje, že:

- a. oznámí IBM své určené oprávněné uživatele databází. Zákazník může jako uživatele určit pouze své zaměst-  
nance;
- 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. zajištění, 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. poskytnutí vybavení (například pracovních stanic, modemů a komunikačních funkcí) nezbytných k využití Elektronického přístupu; a
- e. ponese odpovědnost za neoprávněné použití ID uživatelů Zákazníka.

IBM poskytuje přístup BEZ ZÁRUK JAKÉHOKOLI DRUHU.

## 7. Poplatky a platba

Obchodní partner IBM Zákazníka stanoví poplatky a podmínky týkající se jejich úhrady. Zákazník poplatky uhradí přímo svému Obchodnímu partnerovi IBM. Je-li vyžadováno cestování, nese Zákazník odpovědnost za všechny skutečné a přiměřené náklady na cestu, ubytování a stravu, které vznikly pracovníkům společnosti IBM. IBM na tyto výdaje upozorní Zákazníka předem. Obchodní partner IBM Zákazníka tyto dodatečné výdaje Zákazníkovi vyfakturuje jménem IBM.

Obchodní partner IBM Zákazníka může uvalit dodatečné poplatky za určité jiné akce, jako je například ukončení užívání nebo změny Služeb. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

Pokud pokrytí údržby Zákazníka (záruka nebo smlouva o údržbě) přesáhne pro stroj nebo model typu končící období pokrytí o více než devadesát (90) dní a Zákazník následně požádá o obnovení pokrytí své Služby, bude naúčtován Poplatek za obnovení. Poplatek vychází z počtu dní s překročeným pokrytím a jeho maximální výše se bude rovnat poplatku za jeden (1) rok poplatků za službu údržby hardwaru. Hardware musí splňovat požadavky IBM na bezpečnost a provozuschopnost. IBM si vyhrazuje právo do jednoho (1) měsíce od zahájení poskytování Služby zkontrolovat Vybrané stroje.

Pokud Stroj nebo Stroje nesplní požadavky IBM na bezpečnost a provozuschopnost, Zákazník se zavazuje, že uhradí všechny opravy, které IBM považuje za nezbytné, před tím, než IBM pro příslušný Stroj potvrdí pokračující pokrytí Služby.

## 8. Ukončení nebo odhlášení

### 8.1 Ukončení z určitého důvodu

Zákazník, IBM nebo Obchodní partner IBM Zákazníka může tento Popis služeb ukončit na základě písemného oznámení poskytnutého druhé straně, pokud tato strana nenapravila podstatné porušení svých povinností podle tohoto Popisu služeb – včetně toho, kdy Obchodní partner IBM Zákazníka nepoukáže IBM příslušné splatné částky – poté, co neporušující strana druhou stranu na takové porušení upozornila a poskytla jí přiměřenou lhůtu k nápravě. Pokud porušení není během takové výpovědní 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 okamžité písemné výpovědi poskytnuté druhé straně.

V případě takového ukončení ze strany IBM může být vyžadováno, aby Zákazník neprodleně uhradil všechny neuhrazené poplatky splatné Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka; obchodní partner IBM Zákazníka může uplatnit dodatečný Poplatek za ukončení. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

### 8.2 Odhlášení Vybraných strojů nebo Služeb Zákazníkem

Zákazník může odhlásit jednotlivé Vybrané stroje nebo Služby na základě písemné výpovědi poskytnuté IBM prostřednictvím Obchodního partnera IBM Zákazníka třicet (30) kalendářních dní předem, pokud příslušný Vybraný stroj nebo Služba byly do tohoto Popisu služeb zahrnuty alespoň jeden (1) rok.

Ve výjimečných případech může Zákazník odhlášení provést:

- 
- a. v okamžiku odhlášení Vybraného stroje Zákazník Vybraný stroj nahradí ekvivalentním Strojem IBM, který má certifikaci IBM pro stejnou Službu; nebo
  - b. Zákazník ukončí používání Vybraného stroje v Podniku Zákazníka, pro který je podle tohoto Popisu služeb poskytována Služba. Zákazník musí IBM na vyžádání doložit ukončení užívání.

Pro kritéria uvedená v oddíle výše platí, že Zákazník musí odhlášení Vybraného stroje nebo Služby z tohoto Popisu služeb oznámit svému Obchodnímu partnerovi IBM prostřednictvím písemné výpovědi zaslané třicet (30) kalendářních dní předem.

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

### 8.3 Ukončení bez udání důvodu

Každá strana může celý Popis služeb ukončit bez udání důvodu, a to kdykoli během Závazného počátečního období smlouvy, ale nejdříve za dvanáct (12) měsíců od Počátečního data smlouvy poskytnutím písemné výpovědi Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka devadesát (90) kalendářních dní předem, která bude obsahovat rozhodnutí o ukončení Popisu služeb bez udání důvodu k datu nabytí účinnosti takového ukončení. Pokud je příčinou ukončení jedna z událostí popsaných v oddíle "Odhlášení Vybraných strojů nebo Služeb Zákazníkem", Zákazník pro všechny stroje nebo Služby tohoto Popisu služeb upozorní IBM prostřednictvím svého Obchodního zástupce IBM ve formě písemné výpovědi poskytnuté třicet (30) kalendářních dní předem. Ukončení nabyde účinnosti k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po skončení výpovědní lhůty.

### 8.4 Poplatky za ukončení

V případě takového ukončení musí Zákazník neprodleně uhradit všechny neuhrazené poplatky splatné Obchodnímu partnerovi IBM. Obchodní partner IBM Zákazníka může uplatit dodatečný Poplatek za ukončení. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

## 9. Části s omezeným opotřebením

Zákazník bere na vědomí, že určitá zařízení mají v souladu se svými produktovými specifikacemi (například flash disky) omezený počet zápisů a jedná se o omezení návrhu příslušné technologie. Vzhledem k tomu, že technologie má omezenou očekávanou životnost, je vyloučena z pokrytí běžné údržby, není-li dohodnuto jinak.

## 10. Požadavky na servis

Pokud v Určeném místě Zákazníka dojde k systémové chybě, může Zákazník kontaktovat IBM prostřednictvím níže uvedených údajů a zadat požadavek na servis. IBM poskytne služby telefonické podpory s cílem určit, zda je systémová chyba způsobena problémy s hardwarem nebo softwarem.

Požadavky na servis mohou být nahlášeny prostřednictvím kontaktních údajů uvedených na následujících webových adresách: <http://www.ibm.com/planetwide/cz/>

## 11. Údržba Strojů IBM

IBM poskytne Službu údržby strojů IBM pro Vybrané stroje IBM uvedené v Seznamu produktů vybraných pro službu v Rozpise služeb. Tato Služba zahrnuje:

- a. vzdálenou asistenci Zákazníkovi při určení, zda systémové problémy souvisejí se strojem nebo s programem (určení problému);
- b. vzdálenou diagnostiku a diagnostiku v místě a Službu nápravné údržby v souladu s Kódem úrovně servisu uvedeným pro Vybraný stroj v Seznamu produktů vybraných pro službu k udržení shody Vybraných strojů IBM s jejich oficiálně zveřejněnými specifikacemi či k návratu do tohoto stavu;
- c. je-li pro Vybrané stroje Zákazníka k dispozici, instalaci monitorovacích Programů za účelem:
  - 1. zjištění a analýzy trvalých chyb;
  - 2. korelace dočasných chyb; a

### 3. identifikace a nahlášení problémů s médii.

IBM si uchová vlastnictví všech takových monitorovacích Programů. Zákazník má licenci pouze ke spouštění takových Programů dle požadavků IBM výhradně k tomu, aby IBM mohla poskytovat Služby dle tohoto dokumentu:

- Služby specialistů na podporu z výrobních, technických a vývojových míst IBM tak, jak to IBM považuje za nezbytné;
- plánování, stanovení harmonogramu a instalace technických změn nebo objednávek na změny v terénu, které jsou vyžadovány ke zlepšení provozuschopnosti, výkonu a/nebo bezpečnosti Vybraných strojů IBM;
- asistence Zákazníkovi při zakládání a implementaci elektronických zařízení podpory, jako je Elektronický přístup IBM;
- aktivace – k použití pracovníky IBM – elektronických zařízení pro vzdálenou diagnostiku, použití oprav a aktualizaci Vybraných strojů IBM Zákazníka.

## 12. Upgrade záruční služby

Pro určité Vybrané stroje IBM si Zákazník může zvolit upgrade Služby ze standardní záruční Služby na vyšší úroveň Služby. Během záruční doby nesmí Zákazník Upgrade záruční služby ukončit ani jej převést na jiný Vybraný stroj IBM. IBM poskytuje Upgrade záruční služby 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 záruční služby.

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.

## 13. Další služby

IBM bude vykonávat "Další služby" uvedené v Rozpisu služeb k tomuto Popisu služeb, a to za podmínek jejich příslušných Popisů služeb, příloh SOA a dokumentů, na které Rozpis služeb odkazuje. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

## 14. Povinnosti Zákazníka

Zákazník se zavazuje, že:

- do tří (3) pracovních dní od podpisu tohoto Popisu služeb Zákazníkem určí Primární kontaktní osobu pro technické záležitosti Zákazníka;
- poskytne Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka 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;
- oznámí Obchodnímu partnerovi IBM, pokud si přeje do stávajícího Určeného místa přidat typy Vybraného stroje nebo nastavit nová Určená místa; Obchodní partner IBM Zákazníka informuje o relativním dodatečném poplatku;
- oznámí Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka změny inventáře stroje a programu a kapacity pro zpracování Zákazníka v Určeném místě Zákazníka, které náležejí do rozsahu tohoto Popisu služeb, a to do třiceti (30) kalendářních dní poté, co tato změna nastane. V důsledku těchto změn může Obchodní partner IBM Zákazníka upravit Zákazníkovy poplatky za Službu;
- zajistí, aby přístupové kódy, které IBM Zákazníkovi poskytne, byly použity pouze oprávněnými pracovníky Zákazníka;
- poskytne IBM informace, které IBM vyžaduje v souvislosti s poskytováním svých Služeb Zákazníkovi, a upozorní IBM a Obchodního partnera IBM Zákazníka na případné změny;
- použije elektronickou diagnostiku a zařízení pro poskytování Služby, které IBM Zákazníkovi poskytne, pouze na podporu Vybraných strojů a Vybraných programů uvedených v Rozpisu služeb;
- udělí IBM oprávnění ke vzdálenému přístupu k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka, aby IBM mohla poskytovat Služby;
- 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 Zákaz-

- nika. Pokud Zákazník nezajistí vzdálený přístup ke svým Vybraným strojům a Vybraným programům, může dojít k prodloužení doby řešení problémů;
- j. 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;
  - k. ponese odpovědnost za zabezpečení svých informací a za zavedení postupů pro obnovu ztracených nebo změněných souborů, dat a programů;
  - l. uhradí veškeré komunikační poplatky související se Zákaznickým přístupem ke Službám, pokud IBM neurčí jinak;
  - m. pro všechny Vybrané programy, pro které požaduje Zákazník Služby, zajistí řádnou licenci;
  - n. bude pravidelně navštěvovat webové stránky IBM, aby zjistil, zda nedošlo k doplnění, vymazání či změnám Programů a Strojů, které mají nárok na Služby na základě tohoto Popisu služeb;
  - o. zajistí, aby zahrnuté Systémy měly poslední úroveň kumulativní opravy;
  - p. 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;
  - q. 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;
  - r. ponese odpovědnost za instalaci mikrokódu, firmwaru a oprav, které IBM Zákazníkovi doporučila;
  - s. bude užívat informace získané v rámci této Služby výhradně na podporu požadavků na zpracování informací v rámci svého podniku;
  - t. bere na vědomí, že pro určitá zařízení (např. zařízení fusion I/O a polovodičové paměťové prvky) platí omezení čtení/zápisu nebo opotřebení uvedená ve specifikacích a/nebo omezeních hardwarového produktu. Když tato zařízení dosáhnou omezení opotřebení, nevztahují se na ně Služby údržby, v rámci kterých se IBM zavazuje poskytovat podporu a údržbu nebo výměnu vadných, nefunkčních či jiných částí, pokud takové podmínky konkrétně neidentifikují dané zařízení popisem a/nebo číslem dílu a nepopisují podmínky podpory nebo pokrytí údržby, které se na ně vztahují;
  - u. 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 poskytování Služby před přístupem neoprávněných osob;
  - v. 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;
  - w. IBM smí v souvislosti s Produkty a Službami IBM nebo v rámci podpory obchodního vztahu IBM se Zákazníkem zpracovávat obchodní kontaktní informace zaměstnanců Zákazníka a smluvních partnerů a rovněž informace o Zákazníkovi jako o právnické osobě (kontaktní informace). Tyto kontaktní informace mohou být ukládány, interně sdělovány a zpracovávány společností International Business Machines Corporation a jejími dceřinými společnostmi, Obchodními partnery a subdodavateli kdekoli, kde tito provádějí svou obchodní činnost, a to výhradně pro výše popsany účel a pod podmínkou, že tyto společnosti budou v souvislosti s takovým zpracováním dodržovat příslušné právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů. Vyžadují-li to platné právní předpisy, je Zákazník povinen informovat osoby, jejichž kontaktní informace mohou být ukládány, interně sdělovány a zpracovávány, o této skutečnosti a je povinen získat jejich souhlas s takovým ukládáním, sdělováním a zpracováním, sdělováním a ukládáním. Dále je Zákazník povinen předat jejich požadavky týkající se přístupu, aktualizace, oprav nebo odstranění takových informací IBM, která následně dané požadavky splní.
  - x. nese odpovědnost za dodržování veškerých platných právních předpisů o ochraně osobních údajů nebo obdobných právních předpisů, jako je směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES (a právní předpisy implementující tuto Směrnici), jež upravují zpracování Osobních údajů a zvláštních kategorií údajů, které společnosti IBM poskytuje Zákazník nebo které jsou poskytovány jeho prostřednictvím, jak tyto podmínky definuje tato Směrnice. Zákazník nese výhradní odpovědnost za určení účelů a způsobů zpracování svých Osobních údajů společností IBM podle tohoto Popisu služeb a Smlouvy, včetně odpovědnosti za to, že takové zpracování podle jeho pokynů neuvede IBM do situace, kdy by se dopustila porušení příslušných zákonů týkajících se ochrany Osobních údajů. Před zahájením zpracování bude Zákazník informovat IBM o zvláštních kategoriích dat, která jsou součástí Osobních údajů Zákazníka, a o všech omezeních nebo specifických požadavcích na zpracování těchto zvláštních kategorií údajů, včetně omezení týkajících se převodu těchto dat do zahraničí. Zákazník nese odpovědnost za to, že Služby popsané v tomto Popisu služeb a ve Smlouvě jsou v souladu s těmito omezeními nebo zvláštními požadavky. IBM bude dodržovat důvodné požadavky Zákazníka týkající se zpracování dat. Osobní údaje Zákazníka bude zpracovávat pouze způsobem důvodně nezbytným pro poskytování Služeb a výhradně pro tento účel. IBM bude používat bezpečnostní opatření uvedená v tomto Popisu služeb a ve Smlouvě, případně taková bezpečnostní opatření, o nichž bude IBM písemně informována předem. Zákazník odpovídá za určení, zda tato opatření poskytují příslušnou úroveň ochrany. Při

---

skončení platnosti nebo uplynutí smluvního období tohoto Popisu služeb nebo Smlouvy je IBM povinná zničit veškeré Osobní údaje Zákazníka nebo je vrátit Zákazníkovi. Jestliže příslušné právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů vyžadují, aby Zákazník nebo Správce údajů Zákazníka poskytl určité osobě nebo příslušnému orgánu informace o Osobních údajích Zákazníka nebo umožnil přístup k nim, IBM bude přiměřeným způsobem spolupracovat se Zákazníkem při poskytování těchto informací nebo přístupu;

- y. že pokud IBM důvodně usoudí, že je v rámci poskytování Služeb zapotřebí předat data Zákazníka, včetně Osobních údajů, do zahraničí subjektům a státům, které jsou uvedeny v tomto Popisu služeb nebo ve Smlouvě (nebo které byly Zákazníkovi dříve oznámeny), smí tak IBM učinit. Tento převod se může uskutečnit do státu mimo Evropský hospodářský prostor (EHP), nebo do státu, který Evropská komise neoznačila jako stát poskytující ochranu dat na adekvátní úrovni, ("Třetí země") za předpokladu, že Zákazník měl možnost získat veškeré povinné souhlasy. IBM je při plnění požadavků, jež pro ni vyplývají z příslušných právních předpisů, povinná přiměřeně spolupracovat se Zákazníkem, a to včetně získání povinných souhlasů stanovených příslušnými právními předpisy. Za těchto okolností Zákazník souhlasí se Službami poskytovanými těmito subjekty v těchto státech a nese výhradní odpovědnost za určení, zda je jakékoli předávání jakýchkoli dat Zákazníka, včetně Osobních údajů, za hranice státu podle podmínek tohoto Popisu služeb a Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy týkajícími se ochrany Osobních údajů. Pokud se jedná o předávání do Třetí země, může součinnost IBM zahrnovat uzavření jedné nebo více smluv o zpracování. Tyto smlouvy musí obsahovat standardní smluvní doložky EU upravující předávání osobních údajů zpracovatelům údajů se sídlem v třetích zemích v souladu s Rozhodnutím Komise 2010/87/EU nebo v souladu s jakýmkoliv nahrazujícím dokumentem schváleným Evropskou komisí ("Smlouva o předávání"). V souladu s definicí uvedenou ve Smlouvě o předávání IBM nebo její příbuzné společnosti byly považovány za Dovozece údajů a Zákazník nebo jeho příbuzné společnosti by byli považováni za Vývozce údajů. Jakékoli spory nebo odpovědnost vzniklé na základě Smlouvy o předávání, a to i v případě, že by tato smlouva byla uzavřena příbuznými společnostmi smluvních stran tohoto Popisu služeb a Smlouvy, budou posuzovány tak, jako by tento spor nebo odpovědnost vznikly mezi smluvními stranami tohoto Popisu služeb a Smlouvy.

## 15. Změna místa

Pokud je během období platnosti tohoto Popisu služeb Vybraný stroj přesunut na jiné instalační místo osobami, které nejsou pracovníky IBM (změna místa), musí IBM po tomto přesunutí a před pokračováním v poskytování Služeb zkontrolovat udržitelnost stroje. Tato kontrola bude provedena za Poplatek za Službu. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

Pokud během této kontroly IBM určí nějakou závadu způsobenou změnou místa, nebude se na tuto závadu vztahovat tento Popis služeb. IBM může nabídnout odstranění problémů se strojem nebo může Službu pro daný stroj pozastavit, dokud Zákazník závadu neodstraní sám. Ve druhém případě si IBM vyhrazuje právo zopakovat kontrolu uvedenou výše, na kterou se také vztahuje poplatek za Službu. V obou výše uvedených případech Zákazník kontaktuje Obchodního partnera IBM Zákazníka a informuje se, zda mu budou účtovány další poplatky. Konečné rozhodnutí týkající se příčiny chyb (zda byly způsobeny změnou místa, či nikoli) provede pouze IBM.

## 16. On/Off Capacity on Demand (dále též „On/Off CoD“ nebo „OOCoD“) - Kapacita na vyžádání

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 Službu údržby. Zákazník kontaktuje svého Obchodního partnera IBM a ověří, zda mu budou účtovány dodatečné poplatky.

Konfigurace, čas aktivace a čas deaktivace pro Kapacitu na vyžádání OOCoD je zaznamenán na vybraném stroji a nahlášen IBM souborem Vital Product Data (VPD), který IBM odešle Zákazník.

---

## Příloha - Service Option Attachment - pro upgrade Záruční služby a Služby údržby: Garantované úrovně služby údržby

Tato příloha Service Option Attachment (SOA) pro Garantované úrovně služby údržby (dále též „Committed Maintenance Service Levels“ nebo „CMSL“) pro upgrade Záruční služby a Služby údržby doplňuje podmínky odkazovaného Popisu služeb definovaného výše. Veškeré podmínky, které nejsou touto přílohou SOA upraveny, zůstávají nezměněny.

IBM nabízí Garantované úrovně služby údržby pro dvě kategorie Služby:

- a. Upgrade Záruční služby s Garantovanými úrovněmi služby údržby (dále též „WSUC“).
- b. Upgrade Služby údržby s Garantovanými úrovněmi služby údržby (dále též „MSUC“).

### 1. Popis Garantovaných úrovní služby údržby

**Vybrané stroje** jsou uvedeny v Rozpisu služeb k Popisu služeb nebo přidány do Popisu služeb na základě Automatického navýšení zásob. Dostupné Garantované úrovně služby údržby měřené během smluvně dohodnutých Hodin pokrytí jsou:

- a. **Doba opravy:** IBM se zavazuje, že Vybranou službu vykoná během zvolené Doby opravy. Doba opravy, jak je měřená IBM, znamená dobu, která uplyne mezi registrací servisního požadavku Zákazníka jako oprávněného požadavku v systému Call Management System IBM a obnovením funkčnosti Vybraného stroje odpovídající příslušným Specifikacím.
- b. **Doba odezvy na místě u zákazníka:** IBM se zavazuje, že do umístění Vybraného stroje přijede během vybrané Doby odezvy v místě u zákazníka. Doba odezvy na místě u zákazníka, jak je měřená IBM, znamená dobu, která uplyne mezi registrací servisního požadavku Zákazníka jako oprávněného hovoru v systému Call Management System IBM a příchodem servisního zástupce na místo provozu Vybraného stroje Zákazníka.
- c. **Doba kontaktu:** IBM se zavazuje, že za účelem počátečního stanovení problému Zákazníka kontaktuje ve vybrané Době kontaktu. Doba kontaktu odezvy, jak je měřená IBM, znamená dobu, která uplyne mezi registrací servisního požadavku Zákazníka v systému Call Management System IBM a okamžikem, kdy Zákazníka v rámci prvního kroku stanovení problému kontaktuje kvalifikovaný zástupce IBM.

Dostupné Garantované úrovně služby údržby podle Stroje jsou uvedeny v seznamu Vybraných produktů povinné smlouvy o údržbě, která je nutným předpokladem CMSL. Vybraná Garantovaná úroveň služby údržby pro Vybraný stroj je uvedena v Rozpisu služeb k Popisu služeb. Garantovaná úroveň služby údržby má přednost před volitelnou službou záruky nebo údržby účinnou v souladu s Popisem služeb.

**Vybraná služba** je služba opravy a údržby hardwaru definovaná v Popisu služeb pro příslušnou Službu.

**Servisní požadavek** – Servisní požadavek (dále též „Qualified Call“) je požadavek Zákazníka kvalifikovaný IBM jako oprávněný požadavek na výkon Služby pro tuto přílohu SOA.

### 2. Smluvní období a ukončení

Doba trvání této přílohy SOA začíná počátečním dnem Rozpisu služeb k Popisu služeb a zůstává v platnosti po stejnou dobu jako Popis služeb, pokud nebude ukončena dříve v souladu s podmínkami tohoto Popisu služeb.

### 3. Nároky týkající se nedodržení Garantované úrovně služby údržby; Kredity

Pokud IBM pro vybraný typ/model/sériové číslo stroje, který je vybrán pro Garantovanou úroveň služby údržby, tuto Garantovanou úroveň pro servisní požadavek Zákazníka nesplní, má Zákazník nárok na Kredit služby. Pro příslušný typ/model/sériové číslo stroje se Kredit služby rovná 5 % čistého ročního poplatku za údržbu pro daný konkrétní typ/model/sériové číslo Vybraného stroje.

Jestliže jednotlivá událost zapříčiní výpadek, který bude mít za následek více závad, má Zákazník nárok pouze na Kredit služby pro jeden z Vybraných strojů, u nichž se vyskytla závada. V takovém případě Zákazník obdrží pouze Kredit služby odpovídající nejvyšší částce, a nikoli souhrnný kredit pro všechny Vybrané stroje, u nichž se závada vyskytla.

Zákazník má nárok maximálně na dva Kredity služby na Vybraný stroj a smluvní rok (tj. maximální celkový kredit, který může být Zákazníkem za Vybraný stroj a smluvní rok nárokován, je 10 % čistého celkového ročního poplatku za údržbu pro daný typ/model/sériové číslo Vybraného stroje.) Zákazník má nárok na kredit služby, pouze pokud za Garantovanou úroveň služby údržby zaplatil.

Pokud si Zákazník Garantovanou úroveň služby údržby zakoupil od Obchodního partnera IBM, musí příslušné kredity nárokovat u Obchodního partnera IBM, který mu Garantovanou úroveň služby údržby prodal.

Pokud chce Zákazník obdržet kredit služby, musí svého prodejce upozornit nejpozději 30 dní od data, kdy IBM nesplnila Garantovanou úroveň služby údržby pro Servisní požadavek. Po uplynutí 30 dní nárok na kredit propadá. Po prošetření nároku Zákazníka IBM upozorní Zákazníka, popřípadě jeho Obchodního partnera IBM na všechny kredity služby, které může Zákazník využít. Takové kredity služby lze využít k započtení částek dlužných společnosti IBM, ale nikoli částek dlužných jakémukoliv Obchodnímu partnerovi IBM. Všechny kredity dlužné po ukončení Garantované úrovně služby údržby budou vyrovnány do jednoho měsíce od ukončení.

#### 4. Výjimky

Kredity služby neplatí během počátečního měsíčního období po Datu zahájení pro Vybraný stroj nebo po dobu jednoho měsíce po datu instalace upgradu systému (souhrnně Přechodové období).

Zákazník si nemůže nárokovat Kredity služby:

- a. za prodlení, jehož příčina je mimo kontrolu IBM;
- b. za závady způsobené externím zdrojem (produkt nebo software);
- c. za závady způsobené jinými než náhodnými problémy (není omezeno na závady v důsledku administrace systému, příkazů nebo přenosů souborů, které provedli zástupci Zákazníka);
- d. za prodlení způsobené v důsledku činnosti Zákazníka, včetně - nikoli však pouze:
  1. Služeb odložených Zákazníkem, naplánované údržby, neúplných informací, prodlení při zajišťování bezpečnostní prověrky pro zástupce IBM přicházející na pracoviště, práce vykonávané na žádost Zákazníka nebo jiných činností nařízených Zákazníkem;
  2. prodlení v důsledku snížení úrovně mikrokódu nebo firmwaru, pokud za úrovně mikrokódu a firmwaru nese odpovědnost Zákazník;
  3. prodlení v důsledku toho, že Zákazník nevyužil Agentu služeb IBM nebo elektronické služby, které jsou k dispozici zdarma a určeny k minimalizaci výpadků systému;
  4. nedostupnosti Strojů nebo nedostatečně rychlé odezvy Zákazníka na incidenty, které vyžadují jeho účast při identifikaci zdroje nebo řešení;
  5. prodlení při výkonu povinností Zákazníka v souladu s Popisem služeb nebo v důsledku porušení jeho povinností podle Popisu služeb nebo Smlouvy;
  6. období nedostupnosti zapříčiněných jinými osobami, včetně Zákazníka nebo Obchodního partnera IBM.
  7. Prodlení způsobená Zákazníkem se do měření Pevné doby nezapočítávají.

#### 5. Výlučné opravné prostředky

Zákazník a IBM souhlasí, že kredity služby jsou zjištěné škody, které představují výhradní a výlučný prostředek nápravy Zákazníka v případě nedodržení Garantované úrovně služby údržby. Pokud si Zákazník zakoupil Garantovanou úroveň služby údržby od Obchodního partnera IBM, tato Příloha SOA neposkytuje Zákazníkovi žádné oprávnění ke vznesení nároků vůči Obchodnímu partnerovi Zákazníka za nedodržení Garantované úrovně služby údržby.

#### 6. Změny

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

## Seznam strojů

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

| Typ  | Model/<br>prvek | Seriové číslo/ Popis                                                                                  | Ks     | Datum<br>uplynutí<br>záruky | Datum<br>zahájení<br>služby | Datum<br>ukončení<br>služby |
|------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1747 | HC1             | 13013CR<br>SYSTEM STORAGE EXP2512<br>HWMA Reestablishment Fee<br>3 lapsed months of HWMA coverage     | 1<br>1 |                             | 29/11/2017                  |                             |
| 2072 | 24E             | 7816029<br>V3700 SFF EXPANSION<br>HWMA Reestablishment Fee<br>12 lapsed months of HWMA coverage       | 1<br>1 |                             | 29/11/2017                  |                             |
| 2072 | 24C             | 7818539<br>V3700 SFF DUAL CONTROL<br>HWMA Reestablishment Fee<br>12 lapsed months of HWMA coverage    | 1<br>1 |                             | 29/11/2017                  |                             |
| 2498 | 24E             | 10323ZT<br>SYSTEM STORAGE SAN24B 4<br>HWMA Reestablishment Fee<br>12 lapsed months of HWMA coverage   | 1<br>1 |                             | 29/11/2017                  |                             |
| 2498 | 24E             | 10324AX<br>SYSTEM STORAGE SAN24B 4<br>HWMA Reestablishment Fee<br>12 lapsed months of HWMA coverage   | 1<br>1 |                             | 29/11/2017                  |                             |
| 3573 | 2UL             | 78X4030<br>TS3100 TAPE LIB. DRIVELESS<br>HWMA Reestablishment Fee<br>3 lapsed months of HWMA coverage | 1<br>1 |                             | 29/11/2017                  |                             |

Reference zákazníka

---

Přehled instalačních míst zákazníka

| Číslo zákaznickovy<br>instalace | Místo instalace                                                                        |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 00173959                        | CENTRUM DOPRAVNÍHO VÝZKUMU<br>LISENSKA 33A<br>636 00 BRNO - ZIDENICE<br>CZECH REPUBLIC |



|                            |                                      |               |       |     |                    |                  |                  |                         |                      |                      |            |
|----------------------------|--------------------------------------|---------------|-------|-----|--------------------|------------------|------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|------------|
| Quote Reference            | ..... / IBM                          | Contract No.  |       |     |                    |                  |                  |                         |                      |                      |            |
| Date Issued                | 10.12.2017                           | Currency      | CZK   |     |                    |                  |                  |                         |                      |                      |            |
| Company Name               | Centrum dopravního výzkumu, v. v. i. | Quote Version |       |     |                    |                  |                  |                         |                      |                      |            |
| Description                | Part Code                            | Machine Type  | Model | Qty | Renewal Start Date | Renewal End Date | Support Duration | Support Level           | cena/pol. Kč bez DPH | cena/pol. Kč vč. DPH |            |
| SYSTEM STORAGE EXP2512     | 13015CR                              | 1747          | HC1   | 1   | 28.11.2017         | 28.11.2018       | 1 Yrs            | 24h Committed Fix, 24x7 | 20 322               | 20 322               | 24 590     |
| V3700 SFF EXPANSION        | 7816028                              | 2072          | 24E   | 1   | 28.11.2017         | 28.11.2018       | 1 Yrs            | 24h Committed Fix, 24x7 | 25 445               | 25 445               | 30 769     |
| V3700 SFF DUAL CONTROL     | 7818539                              | 2072          | 24C   | 1   | 28.11.2017         | 28.11.2018       | 1 Yrs            | 24h Committed Fix, 24x7 | 31 800               | 31 800               | 38 478     |
| TSS100 TAPE LIB. DRIVELESS | 78X4030                              | 3573          | 2UL   | 1   | 28.11.2017         | 28.11.2018       | 1 Yrs            | 24h Committed Fix, 24x7 | 71 425               | 71 425               | 86 424     |
| SYSTEM STORAGE SAN24B 4    | 10323ZT, 10324AX                     | 2498          | 24E   | 2   | 28.11.2017         | 28.11.2018       | 1 Yrs            | 24h Committed Fix, 24x7 | 15 370               | 30 740               | 37 195     |
| Celkem                     |                                      |               |       |     |                    |                  |                  |                         | 179 732 Kč           |                      | 217 476 Kč |
|                            |                                      |               |       |     |                    |                  |                  |                         |                      |                      | S01/16     |
|                            |                                      |               |       |     |                    |                  |                  |                         |                      |                      | L02/120    |
|                            |                                      |               |       |     |                    |                  |                  |                         |                      |                      | L02/120    |
|                            |                                      |               |       |     |                    |                  |                  |                         |                      |                      | Olom       |
|                            |                                      |               |       |     |                    |                  |                  |                         |                      |                      | L02/120    |

Diskové pole - zálohování S01/16  
Diskové pole - expanz. virtuál L02/120  
Diskové pole - virtuál L02/120  
Páskový robot Olom  
SAN switch L02/120



# Obchodní podmínky IBM pro poskytování služeb prostřednictvím obchodních partnerů IBM

---

Těmito Obchodními podmínkami poskytování služeb prostřednictvím obchodních partnerů IBM (dále jen „Obchodní podmínky“) se řídí poskytování určitých IBM Služeb, které Zákazník získává prostřednictvím Obchodního partnera IBM. Takovéto Služby jsou poskytovány ze strany IBM dle podmínek, které jsou navíc k podmínkám uvedeným v těchto Obchodních podmínkách (například dle popisu Služby). Úplná smlouva mezi stranami je tvořena těmito Obchodními podmínkami, Přílohami a Transakčními dokumenty (dále jen „Smlouva“). Licencované programové produkty a IBM stroje nejsou získávány od Obchodních partnerů IBM na základě Smlouvy.

## 1. Definice

**Materiály** se rozumí literární a jiná díla, jež jsou předmětem autorství (jako např. software a zdrojový kód, dokumentace, reporty a podobná díla), které IBM dodá Zákazníkovi v rámci poskytované Služby. Pojem „Materiály“ nezahrnuje Programy, Strojový kód nebo jiné položky dostupné na základě jejich vlastních licenčních podmínek a smluv.

**Podnikem** se rozumí jakákoliv právnická osoba (jako např. společnost) a její dceřiné společnosti, ve kterých vlastní podíl o velikosti alespoň 50 procent. Pojem „Podnik“ se vztahuje pouze k té části podniku, která je umístěna na území České republiky.

**Služba** zahrnuje provedení úkolu, poskytnutí pomoci, podpory nebo přístupu ke zdrojům (jako např. přístup k informační databázi), jež IBM zpřístupní Zákazníkovi.

**Stroj** znamená hardwarové zařízení včetně jeho zdrojů, funkcí, prvků, konverzí, Upgradů stroje, součástí nebo doplňků, či jejich libovolnou kombinaci. Pojem „Stroj“ zahrnuje stroje IBM i stroje třetích stran (včetně jiného zařízení), pro které IBM poskytuje Zákazníkovi Služby údržby.

**Strojový kód** znamená veškeré následující položky: (i) veškeré kódy poskytnuté pro Stroj IBM (včetně zejména firmwaru a mikrokódu Stroje) vyjma kódu, na nějž je poskytnuta licence na základě licenční smlouvy jiné než licenční smlouvy, již se řídí užívání Strojového kódu (např. operační systém a middlewarové produkty IBM); a (ii) záznamy, data a struktury, jež jsou vytvořeny a užívány kódem v bodě (i) výše nebo z nichž kód v bodě (i) výše vychází (např. záznamy týkající se kontroly LIC konfigurace Stroje IBM řady System z a hesla, která zabraňují přístupu nebo užívání kódu v bodě (ii)). Termín Strojový kód zejména zahrnuje jakoukoli celkovou či částečnou kopii Strojového kódu, jakoukoli opravu či náhradu poskytnutou pro Strojový kód.

## 2. Obchodní partneři IBM

IBM uzavřela smlouvy s určitými organizacemi („Obchodní partneři IBM“) za účelem nabízení, zprostředkování prodeje a podpory vybraných Produktů a Služeb. Zákazník může objednat Produkty a Služby, jejichž nabídku a prodej zprostředkují Obchodní partneři IBM, či jiní dodavatelé, avšak i) tato Smlouva se uplatní pouze v případě, že tuto transakci upravuje Transakční dokument podléhající této Smlouvě a ii) příslušní Obchodní partneři IBM či dodavatelé zůstanou nezávislí a oddělení od IBM.

IBM neodpovídá za jednání či prohlášení Obchodních partnerů IBM nebo jiných dodavatelů, za závazky, jež mají vůči Zákazníkovi, nebo za produkty či služby, jež dodají Zákazníkovi na základě svých smluv.

## 3. Struktura smlouvy

Případné dodatečné podmínky pro některé Služby jsou uvedeny v dokumentech nazvaných „Přílohy“ nebo „Transakční dokumenty“, které poskytne IBM a jež tvoří nedílnou součást Smlouvy. Přílohy obecně obsahují podmínky, kterými se obecně řídí využívání Služby zákazníkem nebo se vztahují na více než jednu transakci. Transakční dokumenty (např. Popis služeb, Podmínky služeb, Rozpisy apod.) obsahují specifické detaily a podmínky týkající se každé individuální transakce. Zákazník může obdržet jeden nebo více Transakčních dokumentů pro každou jednotlivou transakci. Přílohy a Transakční dokumenty jsou součástí Smlouvy pouze jde-li o transakce, na které se vztahují.

Nastane-li rozpor mezi podmínkami v různých dokumentech, pak mají podmínky Přílohy přednost před Smlouvou. Podmínky Transakčního dokumentu mají přednost jak před Smlouvou, tak před podmínkami Přílohy.

## 4. Změna smluvních podmínek

- 4.1 Z důvodu udržení flexibility ve vzájemných obchodních vztazích může IBM navrhnout změnu těchto Obchodních podmínek formou písemného oznámení Zákazníkovi tři měsíce předem. Taková změna však nebude mít zpětnou účinnost. Změna bude účinná od data stanoveného IBM v písemném oznámení a bude uplatněna u nových smluv a objednávek, u běžících transakcí sjednaných na dobu neurčitou a u obnovitelných transakcí s uvedenou smluvní dobou obnovení. V případě takovýchto obnovitelných transakcí může Zákazník požádat IBM o odklad účinnosti oznámené změny do konce běžícího smluvního období v případě, že i) změny dopadají na aktuální smluvní období a ii) Zákazník je považuje za nevýhodné.
- 4.2 Zákazník bere na vědomí, že za projev jeho souhlasu s oznámenou změnou bude považováno, pokud Zákazník:
- nově objedná produkty nebo služby po datu účinnosti změny;
  - Zákazník nevznesl námitky proti obnovení Služby během 90 dnů od notifikace změn; nebo
  - nepožádá o odklad data účinnosti změny do zahájení obnoveného smluvního období nebo o ukončení probíhající transakce (poskytované Služby) během 90 dnů od notifikace změn.
- 4.3 Dohodnou-li se smluvní strany na jiné změně, než jak je uvedeno výše, musí být změna stvrzena podpisem obou smluvních stran. Jakékoliv dodatečné nebo odlišné podmínky obsažené v komunikaci Zákazníka (např. v objednávce) jsou neúčinné.

## 5. Cena a platební podmínky

Objedná-li Zákazník Služby IBM prostřednictvím Obchodního partnera IBM, Obchodní partner IBM stanoví ceny a platební podmínky. Zákazník uhradí platbu přímo příslušnému Obchodnímu partnerovi IBM. Avšak v případě, že dojde k mimořádným výdajům, které IBM utrpí v souvislosti s prováděním požadovaných Služeb, může IBM Zákazníkovi účtovat tyto výdaje přímo (např. zvláštní cestovní náklady). Takovéto mimořádné výdaje však nebudou vynaloženy bez předchozího souhlasu Zákazníka. Případné mimořádné výdaje budou uhrazeny na základě daňového dokladu – faktury, která bude splatná po doručení. Zákazník se zavazuje zaplatit v souladu s těmito podmínkami, a to včetně případných úroků z prodlení stanovených ve výši dle platných právních předpisů.

## 6. Záruční podmínky

### 6.1 Záruka na Služby IBM

IBM zaručuje, že každá Služba, kterou IBM poskytuje, bude provedena s vynaložením přiměřené péče a znalostí, a bude odpovídat aktuálnímu popisu příslušné Služby (včetně kritérií plnění) uvedenému v této Smlouvě. Zákazník se zavazuje neprodleně písemně upozornit IBM na případné porušení záruky tak, aby IBM mohla podniknout kroky k nápravě.

### 6.2 Rozsah záruky

**Uvedené záruky představují veškeré záruky, které IBM Zákazníkovi poskytuje, a nahrazují veškeré předchozí výslovné nebo nepřímé udělené záruky či podmínky, včetně, ne však výhradně, nepřímé udělených záruk či podmínek prodejnosti nebo vhodnosti pro určitý účel a jakékoli záruky nebo podmínky neporušení. Smluvní strany tímto vylučují jakoukoli odpovědnost IBM za vady nad rámec sjednaných záruk.**

**Položky, na něž se záruka nevztahuje**

IBM nezaručuje nepřerušené nebo bezchybné poskytování Služeb, ani že IBM opraví všechny chyby.

Není-li stanoveno jinak v této Příloze či v Transakčním dokumentu, poskytuje IBM Materiály, Non-IBM produkty (včetně těch, které byly na žádost Zákazníka dodány se Strojem IBM, nebo na něm instalovány) a Non-IBM Služby bez jakýchkoliv záruk či odpovědnosti za vady. Non-IBM výrobci, vývojáři, dodavatelé nebo vydavatelé však mohou poskytnout svou vlastní záruku přímo Zákazníkovi. Případné záruky na Jiné programy IBM či Non-IBM programy jsou uvedeny v příslušných licenčních smlouvách.

## 7. Služby

### 7.1 Zaměstnanci

Každá ze smluvních stran určí zaměstnance, kteří jsou způsobilí k plnění úkolů příslušné smluvní strany, na základě této Smlouvy a odpovídá za dohled nad svými zaměstnanci, za jejich řízení, kontrolu a odměnu. V souladu s výše uvedeným může každá ze smluvních stran určovat pracovní zařazení svých zaměstnanců či nasmlouvaných pracovníků.

IBM může pro poskytování nebo pro asistenci při poskytování Služeb využít subdodavatelů. V takovém případě však IBM zůstává odpovědná za plnění svých závazků dle této Smlouvy a za řádné poskytování Služeb.

## 7.2 Vlastnictví k Materiálům a licence

V Příloze nebo jiném Transakčním dokumentu budou uvedeny Materiály, které budou dodány Zákazníkovi a budou označeny jako „Materiály typu I“, „Materiály typu II“, či jiným způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami. Pokud Materiály nebudou v tomto smyslu označeny, má se za to, že se jedná o „Materiály typu II“.

Zákazník nabyde právo výkonu majetkových práv autorských k Materiálům, které budou vytvořeny jako součást Služeb a označeny jako „Materiály typu I“. Zákazník uděluje IBM neodvolatelnou, nevýhradní, celosvětovou, splacenou licenci k užití, výkonu, reprodukci, zobrazení, provádění, poskytování sublicencí, a šíření kopií „Materiálu typu I“ a pořizování z něho odvozených děl.

IBM a její subdodavatelé budou mít veškerá autorská práva k Materiálům, které budou vytvořeny jako součást Služeb a označeny jako „Materiály typu II“. IBM uděluje Zákazníkovi neodvolatelnou, nevýhradní, celosvětovou, splacenou licenci k užití, výkonu, reprodukci, zobrazení, provádění a šíření (pouze v rámci Podniku Zákazníka) kopií „Materiálu typu II“.

IBM a její subdodavatelé si ponechávají všechna autorská práva, která jí svědčí, ke každému svému dílu, které existovalo již před uzavřením příslušné Přílohy či Transakčního dokumentu nebo nebylo vytvořeno v rámci plnění Přílohy či Transakčního dokumentu, a ke všem upraveným či rozšířeným verzím takového díla vytvořeným v rámci plnění Přílohy či Transakčního dokumentu. V rozsahu, v jakém jsou zapracovány do jakýchkoliv Materiálů, budou taková díla licencována na základě samostatné licence poskytnuté Zákazníkovi, a pokud taková samostatná licence nebude, pak v rozsahu licence k „Materiálu typu II“.

Každá ze smluvních stran se zavazuje, že na každé kopii vytvořené na základě licence udělené v souladu s touto Částí uvede copyrightovou výhradu a další informace týkající se vlastnictví a autorských práv.

## 7.3 Prostředky Zákazníka

Pokud Zákazník zpřístupní IBM v souvislosti s poskytováním Služeb pracoviště, software, hardware či jiné zdroje, zavazuje se Zákazník získat veškerá oprávnění nebo souhlasy vztahující se k těmto zdrojům potřebným k poskytování Služeb a k vývoji Materiálů ze strany IBM. IBM bude zproštěna svých závazků, které budou nepříznivě ovlivněny tím, že Zákazník včas nezíská takováto oprávnění nebo souhlasy.

Není-li v Příloze nebo Transakčním dokumentu stanoveno jinak, Zákazník je odpovědný za

- i) jakákoliv data a obsah databází, která Zákazník zpřístupní IBM v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy
- ii) výběr a zavedení postupů a kontrol týkajících se přístupů, bezpečnosti, šifrování, užívání a přenosu dat, a
- iii) zálohování a obnovu databází a uložených dat.

Povinnosti IBM týkající se těchto dat nebo databáze a závazky bezpečnosti se řídí ustanoveními Smluv a Transakčních dokumentů, které se vztahují na příslušnou transakci týkající se Služeb (které mají přednost před podmínkami samostatných dohod o zachování mlčenlivosti) a podléhají Omezení odpovědnosti a dalším podmínkám této Smlouvy.

## 7.4 Servis pro stroje

IBM poskytuje určité typy servisu, jejichž cílem je udržovat Stroje ve stavu, nebo je navrátit do stavu, odpovídajícího jejich Specifikacím. IBM bude Zákazníka informovat o dostupnosti jednotlivých typů servisu pro daný Stroj. IBM může dle svého uvážení i) vadný Stroj buď opravit, nebo vyměnit, a ii) poskytnout Službu buď v prostorách Zákazníka, nebo v servisním středisku. IBM spravuje a instaluje vybrané Technické změny, který se vztahují na Stroje IBM a je oprávněna provádět také preventivní údržbu.

Veškeré komponenty, konverze či Upgrady stroje, pro které IBM poskytuje servis, musí být instalovány na Stroji, který i) je Určeným strojem a je opatřen odpovídajícím sériovým číslem, a který ii) je na úrovni Technické změny kompatibilní s takovouto komponentou, konverzí či upgradem.

Vyžaduje-li některý typ Služby, aby Zákazník doručil vadný Stroj IBM, zavazuje se Zákazník, že Stroj odešle vhodně zabalený (na náklady předem uhrazené Zákazníkem, nestanoví-li IBM jinak) do místa určeného IBM. Poté, co IBM Stroj opraví, nebo vymění, vrátí IBM na vlastní náklady, nestanoví-li jinak, Stroj Zákazníkovi. IBM odpovídá za ztrátu nebo škodu na Stroji Zákazníka v době, kdy i) je Stroj v držení IBM nebo ii) během přepravy v případech, kdy je IBM povinna hradit přepravní náklady.

Zákazník prohlašuje, že:

- a. není-li vlastníkem Stroje, získá od vlastníka oprávnění, umožňující IBM poskytovat pro příslušný Stroj servis;
- b. v případech, kdy je to třeba, předtím, než IBM začne poskytovat servis --
  - (1) se bude řídit postupy pro určení problému a zadání požadavku na servis, jež mu poskytne IBM,
  - (2) zabezpečí veškeré programy, data a zdroje obsažené ve Stroji a
  - (3) bude IBM informovat o změnách v umístění Stroje;

- c. se bude řídit servisními postupy, které mu IBM poskytne (jež mohou zahrnovat instalaci Strojového kódu a aktualizací softwaru buď stažených z internetových stránek IBM, nebo kopírovaných z jiných elektronických médií); a
- d. pokud z jakéhokoli důvodu vrátí Stroj IBM --
  - (1) bezpečně vymaže ze Stroje všechny programy, jež nebyly poskytnuty ze strany IBM spolu se Strojem, a data, včetně, mimo jiného, následujících informací: i) Osobních údajů a ii) důvěrných a soukromých informací Zákazníka a jiných údajů. Pokud není možné odstranit nebo vymazat Osobní údaje, zavazuje se Zákazník přeměnit dotčenou informaci (např. její anonymizací) tak, aby již nenaplňovala znaky osobního údaje dle příslušného právního předpisu;
  - (2) odstraní ze Stroje, který vrací IBM, veškeré zdroje. IBM nenese odpovědnost za jakékoli zdroje a programy, které nebyly poskytnuty IBM spolu se Strojem, ani za data, jež jsou obsažena ve Stroji, který Zákazník vrací IBM; a
  - (3) IBM může za účelem splnění svých smluvních závazků odeslat celý Stroj nebo jeho část či jeho software do místa jiného člena skupiny IBM nebo třetí strany kdekoli ve světě a Zákazník tímto opravňuje IBM takto učinit.

## 7.5 Výměna

Zahrnuje-li servis výměnu Stroje nebo jeho části, stává se nahrazená položka vlastnictvím IBM a nahrazující položka se stává majetkem Zákazníka. Zákazník prohlašuje, že veškeré odstraněné položky jsou původní a nezměněné. Nahrazující položka nemusí být nová, ale musí být v dobrém provozním stavu a minimálně funkčně rovnocenná vyměněné položce. Nahrazující položka přebírá záruční nebo pozáruční servisní status položky vyměněné. Zákazník se zavazuje, že předtím, než IBM vymění Stroj nebo jeho část, odstraní veškeré komponenty, díly, úpravy, doplňky a přídatná zařízení, pro něž IBM neposkytuje servis. Zákazník se zároveň zavazuje i) zajistit, aby díly ani Stroj nebyly zatíženy právy třetích stran či jinými omezeními, jež znemožňují jejich výměnu, a ii) převést vlastnické právo a právo držby k odstraněným dílům na IBM.

Servis pro některé stroje IBM zahrnuje vyměnitelné jednotky, které IBM poskytuje Zákazníkovi s tím, že Zákazník si je vymění sám. Takovými vyměnitelnými jednotkami mohou být i) díly Stroje („CRU“ – Customer Replaceable Unit, např. klávesnice, paměť nebo hard disk) nebo ii) celý Stroj. Zákazník může objednat u IBM instalaci vyměnitelných CRU nebo Stroje, avšak tato instalace je prováděna za úhradu. Informace a instalační instrukce poskytne IBM Zákazníkovi zároveň se Strojem a následně kdykoli na požádání. IBM uvádí v materiálech dodaných s vyměnitelnou jednotkou nebo Strojem, zda má být vadný CRU nebo Stroj vrácen IBM. Pokud je vrácení požadováno, IBM dodá Zákazníkovi spolu s vyměnitelnou jednotkou či Strojem i pokyny k vrácení a obal, ve kterém má být vadný CRU či Stroj vrácen. Pokud IBM neobdrží vadný CRU nebo Stroj do 15 kalendářních dnů od obdržení vyměnitelné jednotky Zákazníkem, může Zákazníkovi účtovat dodávku vyměnitelné jednotky.

## 7.6 Položky, na něž se servis nevztahuje

Servisní oprava nebo výměna se nevztahuje na:

- a. příslušenství, spotřební položky, zdroje (jako např. baterie a tiskové kazety) a konstrukční díly (jako např. rámy a kryty);
- b. Stroje poškozené nevhodným použitím, nehodou, úpravou, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím či nevhodnou údržbou ze strany Zákazníka nebo třetí strany;
- c. Stroje, ze kterých, popřípadě, z jejichž dílů, byly odstraněny nebo upraveny identifikační štítky;
- d. chyby způsobené produkty, za které IBM neodpovídá;
- e. změny provedené na Stroji; nebo
- f. Stroje, na kterém Zákazník používá jinou kapacitu či výkonnost, než k jaké byl písemně autorizován IBM.

## 7.7 Rozsah pozáručního servisu

Objedná-li si Zákazník pozáruční servis Strojů, bude ze strany IBM informován o datu zahájení poskytování tohoto servisu. Do jednoho měsíce ode dne zahájení servisu je IBM oprávněna učinit prohlídku Stroje. Není-li Stroj ve stavu přijatelném pro poskytování pozáručního servisu, může Zákazník u IBM za úhradu objednat uvedení Stroje do požadovaného stavu nebo zrušit objednávku pozáručního servisu. V takovém případě však budou Zákazníkovi účtovány veškeré Služby pozáručního servisu, které IBM na jeho žádost provedla.

## 7.8 Automatická obnova pozáručního servisu

Obnovitelné Služby jsou obnovovány automaticky na stejně dlouhé smluvní období, pokud některá ze smluvních stran neoznámí písemně druhé smluvní straně (nejméně jeden měsíc před datem ukončení příslušného smluvního období) své rozhodnutí příslušnou transakcí neobnovovat.

## 7.9 Ukončení a stažení služby

Každá smluvní strana je oprávněna ukončit příslušnou transakci týkající se poskytování Služby, porušuje-li druhá smluvní strana podstatným způsobem své povinnosti vztahující se k této Službě.

Zákazník je oprávněn vypovědět poskytování Služby písemným oznámením IBM za předpokladu, že splnil veškeré minimální požadavky a uhradil případné vyrovnávací poplatky stanovené v příslušných Přílohách a Transakčních dokumentech.

Zákazník je oprávněn vypovědět Služby pozáručního servisu bez povinnosti uhradit vyrovnávací poplatek za předpokladu, že nastala některá z dále uvedených okolností:

- a. Zákazník natrvalo vyjímá Produkt, pro který je Služba poskytována, z produktivního používání v rámci Podniku Zákazníka;
- b. příslušné místo, pro které je Služba poskytována, již není kontrolováno Zákazníkem (např. z důvodu prodeje nebo uzavření pracoviště); nebo
- c. ke Strojím byly Služby pozáručního servisu poskytovány alespoň jeden rok a Zákazník doručil IBM písemnou výpověď alespoň jeden měsíc před ukončením Služeb pozáručního servisu.

Zákazník se zavazuje uhradit IBM i) veškeré Služby, které mu IBM poskytla, a veškeré Produkty a Materiály, které mu IBM dodala do data ukončení poskytování Služby (včetně), a ii) nahraditelné náklady, které IBM vzniknou do data ukončení poskytování Služby (včetně). Vypoví-li Zákazník poskytování Služby bez udání důvodu, zavazuje se zaplatit příslušné vyrovnávací či stornovací poplatky a náklady, které IBM utrpí v důsledku této výpovědi (a k jejichž zmírnění přijme IBM přiměřené kroky).

IBM je oprávněna ukončit poskytování Služby nebo podpory k určitému Produktu na základě písemného oznámení doručeného Zákazníkovi alespoň tři měsíce předem. Ukončí-li IBM poskytování Služby, kterou již Zákazník předplatil, a IBM ještě Službu Zákazníkovi neposkytla v plném rozsahu, vrátí IBM Zákazníkovi poměrnou část předplacené ceny.

Veškeré podmínky, jež svou povahou přesahují výpověď či ukončení poskytování Služby, zůstávají účinné až do doby jejich splnění a vztahují se i na případné právní nástupce a postupníky smluvních stran.

## **8. Ochrana duševního vlastnictví**

### **8.1 Nároky třetích stran**

V případě, že třetí strana uplatní nárok vůči Zákazníkovi z důvodu, že Produkt IBM dodaný společností IBM Zákazníkovi na základě Smlouvy porušuje práva k patentu nebo autorská práva této třetí strany, bude IBM hájit Zákazníka před takovým nárokem na své náklady. IBM uhradí veškeré náklady, škody a náklady na právní zastoupení uložené soudem Zákazníkovi, či zahrnuté v dohodě o narovnání schválené předem IBM, a to za předpokladu, že Zákazník:

- a. bezodkladně předá IBM písemné oznámení o takovém nároku; a
- b. umožní IBM vést obranu a související jednání o narovnání a bude s IBM v tomto jednání spolupracovat.

### **8.2 Náprava**

V případě takového nároku nebo je-li důvodné předpokládat, že takový nárok bude uplatněn, Zákazník souhlasí, že dovolí IBM, aby IBM na základě vlastního uvážení buď (i) zajistila Zákazníkovi možnost dále Materiál používat, (ii) upravit nebo (iii) jej nahradit produktem alespoň funkčně odpovídajícím. Dojde-li IBM k závěru, že nelze důvodně využít některou z těchto možností, zavazuje se Zákazník, na základě písemné žádosti IBM okamžitě vrátit IBM dotčený Materiál a přestat jej užívat. IBM v takovém případě poskytne Zákazníkovi náhradu odpovídající částce zaplacené Zákazníkem IBM za vytvoření Materiálů.

### **8.3 Nároky, za které IBM neodpovídá**

IBM nepřebírá žádné závazky týkající se nároků založených na:

- a. čemkoliv, co poskytli Zákazník nebo třetí strana v zastoupení Zákazníka, a co bylo začleněno do Materiálu; nebo na skutečnosti, že IBM jednala v souladu s designem, specifikací či pokyny dodanými Zákazníkem nebo třetí stranou v zastoupení Zákazníka;
- b. používání Materiálu v rozporu s udělenou licencí a aplikovatelnými omezeními nebo použitím neaktuální verze či vydání Materiálu, v rozsahu, v jakém by nárok býval nebyl uplatněn, kdyby bývala byla použita aktuální verze či vydání;
- c. jakékoli úpravě Materiálu provedené Zákazníkem nebo třetí stranou jménem Zákazníka nebo kombinací, provozu nebo použití Materiálu s jakýmkoli jiným produktem, hardwarovým zařízením, programem, daty, přístrojem, nebo metodami či postupy;
- d. distribuci, provozu nebo používání Materiálu mimo Podnik Zákazníka; nebo
- e. porušení práv prostřednictvím produktu, který nebyl dodán IBM.

Tento článek „Ochrana duševního vlastnictví“ stanoví veškeré závazky IBM a výlučné prostředky nápravy ve prospěch Zákazníka v souvislosti s nároky třetích stran z práv duševního vlastnictví.

## 9. Omezení odpovědnosti

### 9.1 Za co IBM odpovídá

Mohou nastat okolnosti, kdy z důvodu neplnění závazků IBM z Příloh či Transakčního dokumentu vznikne Zákazníkovi vůči IBM nárok na náhradu újmy. V takovém případě bude IBM odpovídat pouze za újmu způsobenou podle příslušné Přílohy či Transakčního dokumentu, a tato újma v souhrnu nepřekročí výši přímé skutečné škody, kterou Zákazník utrpěl jako okamžitý a přímý důsledek takového neplnění, a to maximálně částku odpovídající vyšší z následujících možností: **částce odpovídající 500.000,- EUR** (pět set tisíc EUR) přepočtené na české koruny dle směnného kurzu zveřejněného ČNB v pracovní den předcházející dni uhrazení příslušné faktury Zákazníkem, nebo, není-li takové faktury, v den, kdy došlo k porušení povinnosti IBM; **nebo ceně (v případě opakovaných plateb ve výši 12 měsíčních plateb) za Produkt nebo Službu**, které se předmětný nárok týká. Pro účely tohoto odstavce zahrnuje termín „Produkt“ rovněž Materiály. Toto omezení platí také pro jakéhokoliv ze subdodavatelů IBM a vývojářů Programů.

Obě smluvní strany s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením příslušné Přílohy či Transakčního dokumentu sjednávají, že částky uvedené v předchozím odstavci představují limit náhrady újmy, za kterou budou IBM, její subdodavatelé a vývojáři Programů společně odpovědní. Výše uvedené omezení náhrady újmy se nevztahuje na:

- a. platby, na něž odkazuje článek Ochrana duševního vlastnictví výše; a
- b. újmy na zdraví (včetně usmrcení) a újmy na nemovitém a na osobním movitém majetku, za které je IBM odpovědná ze zákona;
- c. újmy způsobené úmyslně či z hrubé nedbalosti.

### 9.2 Za co IBM neodpovídá

**Vyjma případů, kdy je to výslovně stanoveno kogentními právními předpisy, nebudou IBM, její subdodavatelé ani vývojáři Programů za žádných okolností odpovědní za následující skutečnosti, a to ani v případě, že by byli na takovou možnost upozorněni:**

- a. za ztrátu nebo poškození dat;
- b. za zvláštní, nahodilé, příkladné nebo nepřímé škody, či za následné hospodářské škody; nebo
- c. za ušlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí, ušlé výnosy, újmu způsobenou poškozením dobrého jména, nebo za nedosažené předpokládané úspory.

Omezení náhrady újmy dle tohoto článku Omezení odpovědnosti se uplatní v maximálním možném rozsahu, v jakém to umožňují kogentní ustanovení právních předpisů České republiky, případně v jakém to z těchto předpisů vyplývá.

### 9.3 Ostatní podmínky

- a. Žádná smluvní strana neuděluje bez předchozího písemného souhlasu druhé straně právo užívat její ochranné známky, obchodní názvy, či jiná označení (včetně ochranných známek, obchodních názvů či označení v rámci jejího Podniku) pro účely propagace nebo publikování.
- b. Výměna důvěrných informací bude probíhat na základě smluvními stranami podepsané samostatné smlouvy o výměně důvěrných informací. Avšak do rozsahu, v jakém jsou důvěrné informace vyměňovány v souvislosti s Produkty či Službami dodávanými na základě této Smlouvy bude smlouva o výměně důvěrných informací součástí a předmětem této Smlouvy.
- c. Tato Smlouva, ani žádná transakce na jejím základě uzavřená, nezakládá žádné zastoupení, společný podnik nebo partnerství mezi Zákazníkem a IBM. Obě smluvní strany mohou svobodně uzavírat obdobné smlouvy s jinými stranami za účelem vývoje, nabývání či poskytování konkurenčních produktů a služeb.
- d. Každá smluvní strana uděluje pouze licence a práva uvedená v této Smlouvě. Žádné jiné licence či práva (včetně licencí nebo práv z patentů) nejsou udělována přímo, nepřímo ani jiným způsobem. Práva a licence udělená Zákazníkovi podle této Smlouvy mohou být ukončeny, pokud Zákazník nesplní své příslušné platební povinnosti.
- e. Zákazník souhlasí s tím, že IBM může zpracovávat informace o obchodních kontaktech zaměstnanců a dodavatelů Zákazníka a informace o Zákazníkovi jako právnické osobě (kontaktní informace) v souvislosti s Produkty a Službami IBM nebo v rámci rozvoje obchodního vztahu IBM se Zákazníkem. Tyto kontaktní informace mohou být uchovávány, interně zpřístupňovány a zpracovávány společností International Business Machines Corporation a jejími dceřinými společnostmi, Obchodními partnery a subdodavateli bez ohledu na místo podnikání, a to výhradně za výše uvedeným účelem s tím, že tyto společnosti při zpracovávání těchto údajů postupují v souladu se zákony na ochranu osobních údajů. Pokud to vyžadují platné právní předpisy, Zákazník osoby, jejichž kontaktní údaje mají být uchovávány, interně zpřístupňovány a zpracovávány, informoval a získal jejich souhlas a jejich žádosti o zpřístupnění, aktualizaci, opravu či odstranění kontaktních informací zašle IBM, která následně těmto žádostem vyhoví.

- f. Tato Smlouva ani žádná transakce na jejím základě uzavřená neuděluje žádná práva ani nezakládá žádné nároky ve prospěch třetích stran a IBM neodpovídá za případné nároky třetích stran vůči Zákazníkovi, vyjma případů i) uvedených v Části Ochrana duševního vlastnictví, ii) uvedených v Části Omezení odpovědnosti, týkajících se újmy na zdraví (včetně usmrcení) a újmy na nemovitém a osobním movitým majetku, za které IBM odpovídá třetí straně ze zákona, nebo iii) stanovených kogentními ustanoveními příslušných právních předpisů.
- g. Zákazník odpovídá za výběr Produktů a Služeb splňujících jeho potřeby a za výsledky získané užíváním těchto Produktů a Služeb, včetně svého rozhodnutí realizovat případná doporučení týkající se jeho obchodních postupů a činností.
- h. Pokud je podle této Smlouvy vyžadováno některou smluvní stranou schválení, akceptace, souhlas nebo podobný úkon, nebude poskytnutí takového úkonu bezdůvodně zdržováno nebo odmítnuto.
- i. Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za nesplnění případných nepeněžitých závazků, pokud k takovému nesplnění došlo z důvodů vzniklých nezávisle na její vůli.
- j. Zákazník se zavazuje poskytnout IBM na základě její odůvodněné žádosti, za účelem splnění jejích závazků z této Smlouvy bezplatně, dostatečný a bezpečný přístup (včetně dálkového přístupu) do jeho prostor, k jeho systémům, informacím, zaměstnancům a zdrojům. IBM nenese odpovědnost za případné prodlení s plněním či za neplnění zapříčiněné prodlením Zákazníka s poskytnutím takového přístupu nebo nesplněním jiných povinností Zákazníka dle této Smlouvy.
- k. **Zákazník a IBM se ve smyslu § 1801 zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „občanský zákoník“) dohodli, že se ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku pro vztahy založené touto Smlouvou neuplatní.**
- l. **Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 občanského zákoníku.**
- m. **Smluvní strany vylučují použití § 1740 odst. 3 a § 1751 odst. 2 občanského zákoníku, které stanoví, že tato Smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.**
- n. Každá ze smluvních stran poskytne druhé straně přiměřenou možnost nápravy předtím, než vůči druhé straně vznese nároky související s neplněním jejích povinností z této Smlouvy či Transakčního dokumentu. Smluvní strany se pokusí v dobré víře vyřešit jakékoli spory, neshody či nároky vztahující se k této Smlouvě.

**Smluvní strany tímto sjednávají kratší promlčecí lhůtu veškerých práv vzniklých z této Smlouvy o délce dva roky od okamžiku, kdy začne tato lhůta běžet. Ujednání o zkrácení promlčecí lhůty práv IBM nelze oddělit od ujednání o zkrácení promlčecí lhůty práv Zákazníka.**

Pokud se kterékoli ustanovení této Smlouvy ukáže neplatným či nevynutitelným, zbývající ustanovení této Smlouvy zůstávají platná a účinná v plném rozsahu.

Žádné z ustanovení této Smlouvy nemá vliv na zákonná práva spotřebitelů, jichž se nelze smluvně vzdát a jež nelze smluvně omezit.

## 10. Ukončení Smlouvy

Kterákoli ze smluvních stran může ukončit tuto Smlouvu doručením písemné výpovědi druhé straně poté, co splní či dokončí své závazky podle této Smlouvy, včetně Příloh a Transakčních dokumentů.

Kterákoli ze smluvních stran může ukončit tuto Smlouvu, pokud druhá strana i přes písemné upozornění a poskytnutí přiměřené lhůty k nápravě nedodržuje její podmínky.

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.

## 11. Územní rozsah a rozhodné právo

Práva, povinnosti a závazky stran z této Smlouvy platí pouze v České republice, vyjma licencí, které platí v tom rozsahu, v jakém byly uděleny.

Tato Smlouva, její interpretace a uplatňování práv, povinností a závazků Zákazníka i IBM z nich vzniklých, nebo se vztahujících k jejich předmětu, se řídí právem České republiky, a to bez ohledu na znění kolizních norem mezinárodního práva soukromého.

V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo považováno za neplatné nebo nevymahatelné, zůstanou zbývající ustanovení plně platná a účinná.

Touto Smlouvou nejsou dotčena zákonná práva spotřebitelů, která nemohou být smluvně omezena nebo vyloučena.

Veškerá práva, povinnosti a závazky vyplývající z této Smlouvy spadají do pravomoci soudů ČR.

