

SMLOUVA O DODÁVCE, INSTALACI A ZAJIŠTĚNÍ MAINTENENCE SYSTÉMU DISKOVÝCH POLÍ PRO IS SZIF

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená

v souladu s ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., zadávání o veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“) a dle ustanovení § 2079 a násl. a § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „ObčZ“) mezi stranami, jimiž jsou:

1. Objednatel: Státní zemědělský intervenční fond

Se sídlem: Ve Smečkách 33, 110 00 Praha 1
IČO : 481 33 981
DIČ: CZ48133981
bankovní spojení: Česká národní banka a.s., č.ú.: 000-3926001/0710
zastoupená: Ing. Martinem Šebestyánem, MBA, generálním ředitelem

(dále jen „Objednatel“ nebo také „SZIF“)

2. Dodavatel: O2 IT Services s.r.o.

Se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4
IČO: 028 19 678
DIČ: CZ02819678
zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 223566
bankovní spojení: PPF banka a.s., č.ú. 2019110006/6000
Zastoupená: Michal Kopeček, Key Account Manager, na základě pověření ze dne 31.1.2018

(dále jen "Dodavatel")

(Objednatel a Dodavatel společně dále jako „Smluvní strany“, jednotlivě dále jen jako „Smluvní strana“)

za takto dohodnutých podmínek:

I. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele dodat infrastrukturu diskového pole (hardware), provést její implementaci a zajistit služby maintenance dodávaných komponent této infrastruktury (hardware i software maintenance), v souladu s požadavky Objednatele, které jsou vymezeny v rámci Zadávací dokumentace pro zpracování nabídky k nadlimitní veřejné zakázce na dodávky zadávané v otevřeném řízení s názvem „Dodávka diskových polí pro IS SZIF a související služby“ ze dne 24.1.2018 (dále jen „Zadávací dokumentace“) a za podmínek stanovených touto Smlouvou, a dále závazek Objednatele poskytnout součinnost v rozsahu uvedeném v Příloze č. 3 Smlouvy a nezbytném k naplnění účelu této Smlouvy, a zaplatit za plnění dle této Smlouvy Dodavateli dohodnutou cenu dle článku II. této Smlouvy.
2. Realizace předmětu Smlouvy dle tohoto článku odst. 1 Smlouvy zahrnuje tyto části plnění:

a) Dodávka systému diskového pole pro IS SZIF. Přehled jednotlivých komponent systému diskového pole včetně jednotkových cen je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

b) Implementace dle podmínek a požadavků stanovených v příloze č. 4 Zadávací dokumentace.

(dále jen „**Dodávka**“)

c) zajištění služeb softwarové i hardwarové podpory – maintenance jednotlivých komponent dodaného systému diskového pole na období 60 měsíců od protokolárního předání systému diskového pole Objednateli. Podpora komponent dle Přílohy č. 1 Smlouvy je zajištěna Výrobce komponent přímo pro Objednatele. Podrobná specifikace podmínek a způsobu poskytování služeb podpory včetně kontaktních údajů Dodavatele a Výrobce pro řešení provozních situací vyžadujících vyvolání záručních servisních prací, nebo maintenance výrobce je součástí Přílohy č. 2 Smlouvy.

(dále jen „**maintenance**“).

(Dodávka a maintenance společně jako „**Předmět Smlouvy**“).

3. Účelem této Smlouvy je naplnění předmětu a účelu veřejné zakázky Objednatele s názvem „Dodávka diskových polí pro IS SZIF a související služby“ (dále jen „veřejná zakázka“).

II. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Celková cena za Předmět Smlouvy je stanovena dohodou Smluvních stran jako cena úplná, konečná a nejvýše přípustná v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a činí: **26.554.358,- Kč bez DPH** (slovy: dvacet šest milionů pět set padesát čtyři tisíc tři sta padesát osm korun českých), tj. **32.130.773,18 Kč** (slovy: třicet dva milionů jedno sto třicet tisíc sedm set sedmdesát tři korun českých osmnáct haléřů) **včetně DPH**. DPH ke dni podpisu Smlouvy **ve výši 21%** činí **5.576.415,18 Kč** (slovy: pět milionů pět set sedmdesát šest tisíc čtyři sta patnáct korun českých osmnáct haléřů). V případě změn daňových předpisů bude DPH účtována v zákonné výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

2. Celková cena dle odstavce 1 této Smlouvy za Předmět Smlouvy se skládá z:

	Předmět Smlouvy	Cena v Kč bez DPH	Výše DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
1.	Celková cena zařízení	25.856.152,-	5.429.791,92	31.285.943,92
2.	Cena implementace	698.206,-	146.623,26	844.829,26
	Celková cena za Předmět Smlouvy	26.554.358,-	5.576.415,18	32.130.773,18

3. Celková cena za Předmět Smlouvy bude uhrazena na základě faktury – daňového dokladu. Celková cena za Předmět Smlouvy bude uhrazena Objednatelům po protokolárním předání Dodávky Objednateli (tj. podpisem akceptačního protokolu dle čl. VI. této Smlouvy). Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve první den po podepsání příslušného předávacího (akceptačního) protokolu.

4. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, popřípadě

pokud předmět plnění neobsahuje některou z dohodnutých náležitostí podle této Smlouvy je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Dodavateli k doplnění.

- Objednatel je povinen v případě potvrzeného převzetí kompletního Předmětu Smlouvy zaplatit fakturu do 21 dnů od jejího doručení. V případě oprávněného vrácení faktury ve smyslu čl. II. odst. 4 této Smlouvy se Objednatel nemůže ocitnout v prodlení se zaplacením částky fakturované oprávněně vrácenou fakturou, Dodavatel v takovém případě není oprávněn přistoupit k uplatnění sankce ve smyslu čl. VIII. odst. 2 této Smlouvy. V případě oprávněného vrácení faktury se okamžikem jejího vrácení Dodavateli přerušuje lhůta splatnosti vrácené faktury. Doručením nové faktury, obsahující veškeré náležitosti ve smyslu čl. II. odst. 4 této Smlouvy, Objednateli, počíná běžet nová 21 denní lhůta splatnosti nové faktury.
- Faktura se považuje za uhrazenou řádně a včas, pokud je nejpozději v poslední den lhůty příslušná částka odepsána z účtu Objednatele. Případně-li poslední den splatnosti na sobotu, neděli, den pracovního klidu v ČR či 31. prosince, je faktura splatná v nejbližší následující pracovní den.
- Objednatel nebude Dodavateli poskytovat zálohy. Dodavatel se zavazuje k dodržení dohodnutých cen po celou dobu platnosti této Smlouvy. Cenu lze překročit pouze z důvodu změny sazby DPH, popř. změnou právních předpisů, které by výši ceny mohly ovlivnit.
- Dodavatel může zaslat fakturu v papírové formě na adresu SZIF nebo elektronicky podepsanou kvalifikovaným certifikátem na e-mail podatelna@szif.cz.
- Vlastnické právo k předmětu Dodávky přechází na Objednatele úplným zaplacením celkové ceny dle této Smlouvy. Nebezpečí škody na jednotlivých dodávaných komponentech přechází na Objednatele okamžikem jejich převzetí spolu s veškerou související dokumentací a příslušenstvím.

III. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN PŘI PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

- Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých povinností, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy, jsou povinny o takové změně informovat druhou Smluvní stranu nejpozději do tří (3) pracovních dnů po provedení takové změny.
- Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé Smluvní straně dohodnuté anebo obvyklé podmínky umožňující řádné plnění Smlouvy. Za dohodnuté podmínky se výslovně stanovují činnosti uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy včetně harmonogramu a stanovených součinností.
- Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy.
- Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany.
- Dodavatel je povinen zajistit, že na plnění Předmětu Smlouvy se budou podílet osoby splňující podmínky uvedené v čl. 7.1.4. zadávací dokumentace prostřednictvím, kterých Dodavatel prokazoval splnění technické kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. c) a d) ZZVZ.

IV. POVINNOSTI DODAVATELE

- Dodavatel je povinen dodat a poskytnout Předmět Smlouvy za podmínek a v rozsahu touto Smlouvou stanovených.

2. Dodavatel je povinen jednotlivé komponenty systému diskového pole dodat nové, bezvadné a plně funkční, způsobilé k účelu, k němuž jsou dodávány a v množství požadovaném Objednatelem. Dodávka musí být určena pro prodej a provoz v České republice.
3. Dodavatel bude při provádění Předmětu Smlouvy plnit své závazky na své náklady a svou odpovědnost s odbornou péčí. Dodavatel provede plnění v kvalitě stanovené platnými technickými normami, v souladu s obecně závaznými předpisy vztahujícími se k realizaci plnění a rozhodnutími veřejnoprávních orgánů.
4. Dodavatel se zavazuje zajistit poskytnutí maintenance dle požadavků Objednatele stanovených v Zadávací dokumentaci a v souladu s Přílohou č. 2 této Smlouvy.

V. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Místem plnění dle této Smlouvy je hostingové centrum NAGANO, K Červenému dvoru 3156/25, Praha 3.
2. Dodávka dle článku I. odst. 2 písm. a), b) Smlouvy bude odevzdána Dodavatelem Objednateli v místě plnění Smlouvy v termínech uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy. Odevzdání a převzetí Dodávky bude doloženo Akceptačním protokolem podepsaným oprávněným zástupcem Objednatele a Dodavatele v místě plnění dle odstavce 1 tohoto článku Smlouvy.
3. Dodavatel současně s Dodávkou je povinen odevzdat Objednateli i veškerou dokumentaci k dodávanému systému a jeho komponentám, a to v minimálním rozsahu dle požadavků stanovených v této Smlouvě a v jejích přílohách a dále doklady nutné k jeho užívání a provozu, včetně další nezbytné dokumentace.

VI. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Řízení o odevzdání, akceptaci a převzetí Dodávky (dále jen „Akceptační řízení“) dle této Smlouvy musí proběhnout v termínu určeném v Příloze 3 této smlouvy, nebo dříve na základě výzvy Dodavatele a to do 3 pracovních dnů ode dne, kdy byla výzva k převzetí Dodávky doručena Objednateli na adresu uvedenou v této Smlouvě, nebude-li mezi stranami dohodnuto jinak. Objednatel je povinen se dostavit ve stanoveném termínu k řízení o odevzdání a převzetí Předmětu smlouvy.
2. Akceptační řízení probíhá na místě instalace (v místě plnění) za účasti odpovědných zástupců Objednatele a Dodavatele – kontaktní osoby pro řešení technických podmínek dle čl. VI., odst. 10 této Smlouvy. O odevzdání a převzetí Dodávky se na místě pořizuje písemný akceptační protokol, v jehož závěru odpovědný zástupce Objednatele prohlásí, zda Dodávku přijímá, nebo nepřijímá a uvede důvody případného nepřevzetí Dodávky.
3. Podmínkou pro zahájení Akceptace je kompletní dodání Předmětu smlouvy dle čl. I odst. 2 písm. a) a b) této Smlouvy včetně provedení všech služeb a prací uvedených v Příloze č. 3 této smlouvy.
4. Objednatel je povinen převzít předmět plnění po realizaci bezvadné Dodávky a implementaci Dodávky v lokalitě Objednatele (v místě plnění).
5. Případně zjištěné vady Dodávky je Dodavatel povinen odstranit ve lhůtě 30 dnů, nebude-li dohodnuto jinak.

6. Akceptační protokol podepisují oprávnění zástupci Objednatele a Dodavatele, za stranu Objednatele se jedná o kontaktní osobu dle čl. VI. odst. 10 písm. b) této smlouvy, za stranu Dodavatele se jedná o kontaktní osobu dle čl. VI. odst. 10 písm. a) této smlouvy.
7. Den podpisu akceptačního protokolu je zároveň datem uskutečnění zdanitelného plnění dle této Smlouvy.
8. Záruční podmínky jsou specifikovány v Příloze č. 4 této Smlouvy. Záruční doba činí 60 měsíců a počíná běžet dnem protokolárního předání Dodávky.
9. Oprávnění k užití programových produktů, které jsou nedílnou součástí Dodávky, nabývá Objednatel rovněž dnem akceptace. Dodavatel ručí za to, že na Objednatele dnem akceptace přejdou časově neomezená práva užívat veškeré programové produkty související s předmětem Dodávky. Odměna za tato oprávnění je součástí celkové ceny dle čl. II. odst. 1 této Smlouvy. Objednatel je povinen dodržovat podmínky užívání produktů dle obchodních a licenčních ujednání uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
10. Kontaktními osobami pro záležitosti vyplývající z realizace této Smlouvy jsou:

Za Objednatele:

- a) k podpisu Smlouvy oprávněný:

Ing. Martin Šebestyán, MBA

tel.: 222 871 606

e-mail: martin.sebestyan@szif.cz

- b) k řešení technických podmínek je oprávněný:

Ondřej Šmejkal

tel.: 603 396 345

e-mail: ondrej.smejkal@szif.cz

Za Dodavatele:

- a) k podpisu Smlouvy oprávněný:

Michal Kopeček

tel.: 602 523 401

e-mail: michal.kopecek@o2.cz

- b) k řešení technických podmínek je oprávněný:

Ing. Lukáš Liška

tel.: 725 505 143

e-mail: lukas.liska@o2its.cz

VII. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, nebo formou písemného odstoupení od Smlouvy.
2. Smluvní strany mohou od smlouvy odstoupit v souladu s § 2001 a násl. a § 2106 občanského zákoníku.

VIII. SMLUVNÍ POKUTY A ÚROK Z PRODLENÍ

1. Nedodá-li Dodavatel Předmět smlouvy ve lhůtě „Celková délka dodání a implementace“ uvedené v Příloze č. 3 této smlouvy, vzniká Objednateli právo na jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10 % z celkové ceny za Předmět Smlouvy a následně na smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny za Předmět Smlouvy včetně DPH, za každý i započatý pracovní den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do 21 dnů od doručení faktury na smluvní pokutu s výzvou Objednatele Dodavateli k zaplacení smluvní pokuty.
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou daňového dokladu (faktury) vzniká Dodavateli právo na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z ceny za Předmět Smlouvy, včetně DPH, za každý i započatý pracovní den prodlení. Povinnost zaplatit úrok z prodlení vzniká Objednateli do 21 dnů od doručení faktury na úrok z prodlení s výzvou Dodavatele Objednateli k zaplacení úroku z prodlení.
3. Obě smluvní strany se zavazují před uplatněním nároku na smluvní pokutu nebo na úrok z prodlení vyzvat písemně druhou smluvní stranu k podání vysvětlení vzniklé situace.
4. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Dodavatele povinnosti splnit závazek k řádné dodávce Předmětu Smlouvy a povinnosti nahradit případně vzniklou škodu.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována jen písemnými, očíslovanými dodatky. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna textových, e-mailových či jiných elektronických zpráv. Objednatel je oprávněn namítnout neplatnost Smlouvy či jejího dodatku z důvodu nedodržení formy kdykoli, a to i když již bylo započato s plněním.
2. Smluvní vztahy výslovně neupravené v této Smlouvě se řídí občanským zákoníkem a právními předpisy souvisejícími.
3. Veškeré spory mezi Smluvními stranami vyplývající z této Smlouvy nebo z jejího porušení, ukončení nebo neplatnosti budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
4. Obě smluvní strany prohlašují, že se měly možnost seznámit se zněním této Smlouvy, obsahu Smlouvy rozumí a chtějí jí být vázány. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovným ustanovením této Smlouvy.
5. V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
6. Přílohy tvoří nedílnou součást Smlouvy.
7. Tuto Smlouvu nelze postoupit bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Dodavatel není oprávněn postoupit jakékoli pohledávky vyplývající z této Smlouvy vůči Objednateli na kteroukoli třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
8. Smlouva nabývá platnosti podpisem smlouvy tou smluvní stranou, která ji podepíše jako poslední, a účinnosti nejdříve dnem jejího zveřejnění v registru smluv.

9. Dodavatel prohlašuje, že Smlouva neobsahuje informace, které nelze poskytovat podle právních předpisů upravujících svobodný přístup k informacím. Dodavatel bere na vědomí, že objednatel coby povinná osoba ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, je povinen Smlouvu zveřejnit v registru smluv. Tato skutečnost nebrání Dodavateli, aby i z jeho strany došlo ke zveřejnění této Smlouvy. Obě smluvní strany jsou povinny nejpozději do 7-ti kalendářních dnů ode dne podpisu této Smlouvy provést kontrolu, zda je Smlouva zveřejněna v registru smluv. V případě, že Dodavatel zjistí, že tato Smlouva zveřejněna v registru není, je povinen neprodleně písemně informovat kontaktní osobu Objednatele anebo Smlouvu sám zveřejnit.
10. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech originálních stejnopisech, z nichž dva obdrží Dodavatel a dva Objednatel.
11. V případě rozporu Smlouvy se Zadávací dokumentací k veřejné zakázce s názvem „Dodávka diskových polí pro IS SZIF a související služby“ má přednost Zadávací dokumentace Objednatele. V případě rozporu mezi zněním této Smlouvy a jejích ostatních příloh má přednost znění této Smlouvy. Dodavatel prohlašuje, že akceptuje veškeré relevantní požadavky Objednatele specifikované v Zadávací dokumentaci k předmětné veřejné zakázce a rovněž ustanovení zákonných předpisů vztahující se k plnění veřejné zakázky a k poskytování dohodnutého plnění. Smluvní strany se dohodly, že pokud by se jakékoliv ustanovení této Smlouvy přičilo relevantním obchodním podmínkám uvedeným v Zadávací dokumentaci Objednatele nebo je omezovalo či mařilo jejich účel, bude považováno za neplatné a Smluvní strany budou postupovat v souladu s odstavcem 6 tohoto článku Smlouvy.

12. Seznam příloh:

- | | |
|--------------|---|
| Příloha č. 1 | Přehled komponent – Příloha č. 3 Zadávací dokumentace |
| Příloha č. 2 | Obchodní a další podmínky maintenance, kontaktní údaje Dodavatele a výrobce komponent systému |
| Příloha č. 3 | Rychlost dodávky a realizace implementace systému – Příloha č. 5 Zadávací dokumentace |
| Příloha č. 4 | Všeobecné (záruční) podmínky |
| Příloha č. 5 | Dohoda o ochraně informací |
| Příloha č. 6 | Osvědčení výrobce zařízení a souvisejících SW a HW komponent |
| Příloha č. 7 | Osvědčení výrobce o poskytnutí hardwarové a softwarové maintenance s uvedením kontaktních údajů výrobce |
| Příloha č. 8 | Certifikát systému managementu bezpečnosti informací řady ISO 27000 |

V Praze dne
Za Dodavatele:

V Praze dne
Za SZIF:

.....
Michal Kopeček
Key Account Manager

.....
Ing. Martin Šebestyán, MBA
Generální ředitel

Příloha č. 1
Přehled komponent

Příloha č. 1 = Příloha č. 3 ZD

Celkem 3 listy

Příloha č. 2

Obchodní a další podmínky maintenance, kontaktní údaje dodavatele a výrobce komponent systému

1. Kontaktní údaje dodavatele:

- a) kontaktní osoba ve věcech smluvních:
Michal Kopeček
tel.: 602 523 401
e-mail: michal.kopecek@o2.cz

- b) kontaktní osoba ve věcech technických:
Ing. Lukáš Liška
tel.: 725 505 143
e-mail: lukas.liska@o2its.cz

2. Kontaktní údaje a podmínky maintenance IBM:

pro nezbytné případy při řešení provozních situací vyžadujících vyvolání záručních servisních prací nebo maintenance:

tel: + 420 272 131 316
email: servis@cz.ibm.com

Informace o smlouvě

Číslo smlouvy:	Bude doplněno	Datum vyhotovení:	Bude doplněno
Zahájení smluvního období:	Bude doplněno	Základní doba platnosti smlouvy:	60 měsíců s cenovou ochranou
Kód zprostředkovatele:	Bude doplněno		
PLATNOST NABÍDKY DO:		BUDE DOPLNĚNO	

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.

Popis služeb

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 tykající 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.

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.

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 ekviventní 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.

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.

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 navší 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.

Licence k programu a elektronický přístup

Licence k servisnímu programu

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

IBM uděluje Zákazníkovi nevýhradní licenci k užívání Programu na Vybraném stroji určeném IBM za účelem pomoci 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.

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 zaměstnance;
- b) přiřadí uživatele, který bude Administrátorem služeb Zákazníka a ponese odpovědnost za:
 - a) dodržování postupů Administrátora služeb Zákazníka, které IBM poskytne;
 - b) registraci uživatelů Zákazníka pro přístup k databázi produktů IBM; a
 - c) 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 ponese odpovědnost za neoprávněné použití ID uživatelů Zákazníka.

IBM poskytuje přístup BEZ ZÁRUK JAKÉHOKOLI DRUHU.

Poplatky a platba

Obchodní partner IBM Zákazníka stanoví poplatky a podmínky tykající 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 nespĺní 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.

Ukončení nebo odhlášení

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.

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.

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.

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.

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.

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/>

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:

- a. Služby specialistů na podporu z výrobních, technických a vývojových míst IBM tak, jak to IBM považuje za nezbytné;
- b. 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;
- c. asistence Zákazníkovi při zakládání a implementaci elektronických zařízení podpory, jako je Elektronický přístup IBM;
- d. aktivity – k použití pracovníky IBM – elektronických zařízení pro vzdálenou diagnostiku, použití oprav a aktualizaci Vybraných strojů IBM Zákazníka.

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.

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.

Povinnosti Zákazníka

Zákazník se zavazuje, že:

- a. do tří (3) pracovních dní od podpisu tohoto Popisu služeb Zákazníkem určí Primární kontaktní osobu pro technické záležitosti Zákazníka;
- b. poskytne Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka inventář, ve kterém uvede všechny Vybrané stroje, které budou v jednotlivých Určených místech zahrnuty. Zákazník se také zavazuje, že určí všechny Vybrané stroje, pro které bude IBM poskytovat záruční Službu;

- c. oznámí Obchodnímu partnerovi IBM, 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;
- d. 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;
- e. zajistí, aby přístupové kódy, které IBM Zákazníkovi poskytne, byly použity pouze oprávněnými pracovníky Zákazníka;
- f. poskytne IBM informace, které IBM vyžaduje v souvislosti s poskytováním svých Služeb Zákazníkovi, a upozorní IBM a Obchodního partnera IBM Zákazníka na případné změny;
- g. použije elektronickou diagnostiku a zařízení pro poskytování Služby, které IBM Zákazníkovi poskytne, pouze na podporu Vybraných strojů a Vybraných programů uvedených v Rozpisu služeb;
- h. udělí IBM oprávnění ke vzdálenému přístupu k Vybraným strojům a Vybraným programům Zákazníka, aby IBM mohla poskytovat Služby;
- i. 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;
- 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 Zákazníkovým 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 opotřebením 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;
- 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 Zákazníkově 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 společnostmi International Business Machines Corporation a jejími dceřinými společnostmi, Obchodními partnery a subdodavateli kdekoli, kde tyto provádějí svou obchodní činnost, a to výhradně pro výše popsaný 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 povinna 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 poskytli určité osobě nebo příslušnému orgánu informace o Osobních údajích Zákazníka nebo umožnili 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, povinna 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.

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 udržovatelnost 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 kont- rolu 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.

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: Popis služeb - Hardware Maintenance End of Service Extension

Tento Popis služeb (SOW) stanoví volitelnou Službu, kterou si Zákazník vybral v Rozpisu služeb k souvisejícímu produktu IBM Service Suite (SSU). Na tento Popis služeb se vztahují podmínky Popisu služeb pro Service Suite a podmínky výše uvedených smluv.

Tento Popis služeb ("SOW") se uzavírá mezi Zákazníkem a právníčkou osobou IBM, která je uvedena výše ("IBM").

Popis služeb

V rámci této Služby bude IBM poskytovat služby technické podpory pro Vybrané stroje a Podporované produkty, pokud jde o otázky typu "jak na to", o užívání, známé a nové závady. Podmínky uvedené v článku "HWMA Service Extension Support" se vztahují pouze na tuto konkrétní Službu a jejich platnost skončí zároveň se skončením platnosti této Služby. Zákazník získá podporu HWMA Service Extension Support pro Vybrané stroje a Podporované produkty, které jsou jako takové identifikovány v Rozpisu Služeb. Na žádost Zákazníka mohou být přidány nově zakoupené Vybrané stroje a Podporované produkty, které budou - poté, co je IBM akceptuje - uvedeny v Rozpisu služeb, a může dojít ke změně poplatků za tuto Službu. Lokalita(y), v níž (nichž) budou Služby poskytovány, a veškeré příslušné Služby a ostatní související podrobné informace týkající se Služeb jsou uvedeny v příslušném Rozpisu služeb ("Rozpis služeb").

Definice

Základní servisní hodiny – 8:00 až 17:00 v místním časovém pásmu, kde sídlí Zákazníkův Primární technický kontakt, pondělí až pátek (s výjimkou státních svátků).

Podporované produkty – produkty uvedené v Rozpisu služeb, které IBM uvádí jako produkty s končící podporou (EOS - End of Support).

Služby

Popis Služeb

Odpovědnosti v rámci služby HWMA Service Extension Support

IBM:

- a. určí příslušné řešení, které může zahrnovat opravy nebo náhradní řešení problému;
- b. přezkoumá diagnostické informace, 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
- c. zajistí výměnu dílů v případě, že je taková výměna komerčně dostupná.

Časové pokrytí pro každý Podporovaný produkt je specifikováno v Rozpisu služeb. Není-li uvedeno jinak, IBM

poskytuje Služby v průběhu Základních servisních hodin.

Odpovědnost zákazníka

Zákazník souhlasí s tím, že:

- a. po dobu trvání této Služby bude mít uzavřenu smlouvu o údržbě hardwaru IBM pro stroje uvedené v Rozpisu služeb;
- b. zajistí, aby na pokrytých systémech byly nainstalovány nejnovější kumulativní opravy;
- c. zajistí, aby jakékoli přístupové kódy, které IBM poskytne, používali pouze Zákazníkovi oprávnění pracovníci;
- d. jmenuje technicky kvalifikovaného zástupce (tzv. "Primární technický kontakt"), který bude ústředním kontaktním bodem Zákazníka a jemuž může IBM adresovat všeobecné technické informace týkající se Podporovaných produktů Zákazníka; Zákazníkův Primární technický kontakt a každý volající musí mít dostatečné technické znalosti prostředí Podporovaného produktu Zákazníka, aby byla možná efektivní komunikace se střediskem podpory IBM;
- e. poskytne IBM veškeré relevantní a dostupné diagnostické informace (včetně informací o produktu nebo systému) týkající se problémů s hardwarem, pro něž Zákazník požaduje asistenci;
- f. bude užívat informace získané v souvislosti s touto Službou výhradně na podporu požadavků na zpracování informací v rámci svého Podniku. Zákazník nesmí Službu dále prodávat nebo ji využívat k poskytování podpory třetím stranám;
- g. bude IBM písemnou formou informovat o změnách ve svém inventáři strojů, a to do jednoho měsíce poté, co k této změně došlo. Takové změny mohou pro Zákazníka znamenat i změnu poplatků za Službu;
- h. IBM nezaručuje, že budou opraveny všechny vady nebo že program bude pracovat bez přerušení; a
- i. odpovídá za obsah jakékoli databáze, výběru a implementace 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 Služeb před přístupem neoprávněných osob; a
- j. odpovídá za interpretaci a dodržování jakýchkoli příslušných zákonů, směrnic a nařízení, jež mohou mít dopad na stávající systémy, aplikace, programy nebo data Zákazníka, k nimž bude mít IBM přístup během poskytování Služeb, včetně platných zákonů, směrnic a nařízení týkajících se ochrany soukromí, vývozu a dovozu. Zákazník je povinen zajistit, aby systémy, aplikace, programy a data splňovaly požadavky těchto právních předpisů, směrnic a nařízení;
- k. souhlasí, že IBM smí, v souvislosti s Produkty a Službami IBM nebo v rámci podpory obchodního vztahu IBM se Zákazníkem, zpracovávat obchodní kontaktní informace

zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka a informace o Zákazníkovi jako o právnické osobě. Tyto kontaktní informace mohou být ukládány, interně sdělovány a zpracovávány společnostmi International Business Machines Corporation a jejími spřízněnými společnostmi, Obchodními partnery a subdodavateli kdekoli, kde tyto provádějí svou obchodní činnost, a to výhradně pro výše popsany účel a pod podmínkou, že tyto společnosti budou v souvislosti s takovým zpracováním dodržovat platné právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů. Vyžadují-li to příslušné 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 zpracováním. Dále je povinen předat jejich požadavky týkající se přístupu, aktualizace, oprav nebo odstranění kontaktních informací IBM, která následně dané požadavky splní;

- l. nese výhradní odpovědnost za dodržování veškerých příslušných 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 účelu a způsobu zpracování svých Osobních údajů společností IBM podle tohoto Popisu služeb a Smlouvy, včetně odpovědnosti za to, že takové zpracování podle pokynů Zákazníka neuvede IBM do situace, kdy by se dopustila porušení příslušných právních předpisů týkajících se ochrany Osobních údajů. Před zahájením zpracování bude Zákazník informovat IBM o zvláštních kategoriích údajů, které 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 budou v souladu s těmito omezeními nebo zvláštními požadavky. IBM bude dodržovat opodstatněné 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 IBM zničí všechny Osobní údaje Zákazníka nebo mu je navrátí. Jestliže platné právní předpisy o ochraně osobních údajů vyžadují, aby Zákazník nebo Správce dat Zákazníka poskytli určité osobě nebo příslušnému orgánu informace o Osobních údajích Zákazníka nebo k nim umožnili přístup, IBM bude přiměřeným způsobem spolupracovat se Zákazníkem při poskytování těchto informací nebo přístupu nebo k nim;
- m. souhlasí, že pokud IBM důvodně usoudí, že je v rámci poskytování Služeb zapotřebí předat data Zákazníka, včetně Osobních údajů, zahraničním 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 platných právních předpisů, povinna přiměřeně spolupracovat se Zákazníkem, a to včetně získání povinných souhlasů stanovených platnými právními předpisy. Se zřetelem k výše uvedenému Zákazník souhlasí s poskytováním Služeb těmito subjekty v těchto státech a nese výhradní odpovědnost za určení, zda je předávání dat Zákazníka, včetně jeho Osobních údajů, za hranice státu podle podmínek tohoto Popisu služeb a Smlouvy v souladu s platnými 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 klauzule EU upravující předávání osobních údajů zpracovatelům údajů usazeným 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 by IBM nebo její příbuzné společnosti byly považovány za Dovozece údajů a Zákazník nebo příbuzné společnosti Zákazníka by byly

považovány 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 a na základě jejich podmínek.

Smluvní období

Služba bude poskytována od Data zahájení poskytování služeb do Data ukončení poskytování služeb, jak je specifikováno v Rozpisu služeb.

Ukončení

V případě, že IBM rozhodne, že určité požadované díly nejsou již nadále komerčně dostupné, může IBM ukončit Službu Hardware Maintenance - Konec poskytování služby na Vybraný stroj tím, že Zákazníkovi zašle písemnou výpověď s měsíční výpovědní lhůtou.

Zákazník může kdykoli ukončit Službu Hardware Maintenance - Konec poskytování služby na Vybraný stroj tak, že IBM zašle písemnou výpověď s měsíční výpovědní lhůtou. Tato Služba se automaticky neobnovuje.

Strana, které Zákazníka zaplatil za Službu, může Zákazníkovi vrátit poplatky za jakékoli zbývající předplacené období poskytování Služby, které Zákazník ukončí v souladu s ustanoveními tohoto Popisu služeb.

Pokud si Zákazník službu zakoupil od Obchodního partnera IBM, výši těchto vrácených poplatků si může Zákazník ověřit u příslušného Obchodního partnera IBM.

Poplatky

Poplatky za Službu (je-li to relevantní) jsou uvedeny v Rozpisu služeb.

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“).

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.

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.

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.

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.

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 Garantované úrovně 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.

Změny

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

Definice (smluvní podmínky služby):	
Standardní servis na místě u zákazníka, garantovaná doba opravy do 24 hodin provozní hodiny servisu pondělí až neděle od 00:00-24:00	Dostupnost služby 24x7x365
Servisní úroveň	Doba opravy (Fix time)
M3B	24 hodiny

3. Kontaktní údaje a podmínky maintenance CISCO:

pro nezbytné případy při řešení provozních situací vyžadujících vyvolání záručních servisních prací nebo maintenance platí tyto kontaktní údaje:

tel: 601 214 375

email: servicedesk@alef.com.

Příloha ALEF HW REPAIR – dohoda o úrovni služby					
Cíl služby: Zajištění výměny vadného HW zařízení a jeho uvedení do provozu v garantovaném čase.					
Objednatel - kontaktní údaje			Poskytovatel - kontaktní údaje		
Obchodní firma / název: Státní zemědělský intervenční fond (SZIF), Ve Smečkách 33, Praha 110 00			ALEF NULA, a.s.		
Jméno a příjmení	telefon	Mail	Jméno a příjmení	telefon	Mail
			Service Desk	601 214 375	servicedesk@alef.com
Eskalace 1. stupeň			Eskalace 1. stupeň		
	telefon	Mail	Ondřej Mádlík	602 196 475	ondrej.madlik@alef.com
Eskalace 2. stupeň			Eskalace 2. stupeň		
	telefon	Mail	Michal Seidl	601 375 954	michal.seidl@alef.com
Rozsah služby					
Služba ALEF HW REPAIR představuje dopravu náhradního zařízení do lokality, kde se nachází vadné zařízení, výměnu vadného HW zařízení v síti Objednatele za náhradní díl a uvedení zařízení do provozuschopného stavu v garantovaném čase podle dohodnutého SLA (u SLA Standard je zajištěna Poskytovatelem pouze doprava náhradního dílu na lokalitu) Objednatele. Službu vykonává pracovník Poskytovatele v lokalitách uvedených v Seznamu servisovaných zařízení.					
Služba zahrnuje					
<ul style="list-style-type: none">• Servis pouze na ta zařízení, která jsou uvedena v Seznamu servisovaných zařízení• Výměnu prokazatelně vadných servisovaných zařízení v lokalitě uvedené v Seznamu servisovaných zařízení					
Služba nezahrnuje					
<ul style="list-style-type: none">• SW rekonfiguraci• Diagnostiku SW závad					
Definice SLA (smluvní podmínky služby):					
HW Repair - jedná se náhradu vadného HW zařízení novým dílem v garantované době.					Dostupnost služby
					24x7x365
Označení SLA		Doba opravy (Fix time)			
ALF_HWR_24X7_SPEC2		24 hodiny			
<ul style="list-style-type: none">• Počátek servisního zásahu je počítán od doby přijetí nahlášení servisního požadavku Poskytovatelem v aplikaci ServiceDesk Poskytovatele na adrese https://sd.alef.com nebo e-mailem na adrese servicedesk@alef.com, u urgentních požadavků je nutné nahlásit požadavek i telefonicky na hot-line Poskytovatele na tel. 00420 601 214 375.• Časovým limitem vyřešení HW poruchy (Fix time) se rozumí doba od nahlášení požadavku na službu Poskytovateli do okamžiku, kdy je náhradní díl doručen na místo instalace Objednatele, případně kdy je provedena obnova funkčnosti servisovaného zařízení Poskytovatelem, byť dočasným řešením. Vyřešení HW poruchy nemusí mít finální charakter.• Dostupnost služby 24x7x365 znamená připravenost Poskytovatele na přijetí požadavku na službu kdykoliv, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce tzn. v pracovní i mimopracovní době včetně svátků.					

Náležitosti nahlášení požadavku na službu			
<ul style="list-style-type: none"> • Číslo smlouvy, • SN (sériové/výrobní číslo) vadného zařízení, • Produkt (servisované zařízení), • Identifikace koncového zákazníka, • Kontaktní osoba v místě, její telefon, mail, • Lokalita, • Popis poruchy, • Datum a čas poruchy 			
Upřesňující podmínky služby			
<ul style="list-style-type: none"> • O změnu SLA je možné požádat písemně prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Objednatele. • Na každé servisované zařízení uvedené na seznamu níže musí být Objednatelem smluvně zajištěna technická podpora výrobce servisovaných zařízení, která umožní Poskytovateli vyměnit vadné servisované zařízení u výrobce za nové. • Poskytovatel bude udržovat na vlastním servisním skladu všechny HW součásti nutné pro opravu závady. Poskytovatel přednostně nahradí vadné zařízení/díl totožným (identickým) zařízením/dílem, ale pro opravu závady je také oprávněn použít i zástupné zařízení tj. ekvivalentní zařízení, nebo zařízení s vyššími technickými parametry, přičemž je povinen zabezpečit stejnou funkčnost jakou plnilo vadné zařízení. Použité zástupné zařízení bude po vyřízení reklamace u výrobce zpětně nahrazeno identickým zařízením původního typu. • U tzv. nepodporovaného HW bude tento postup: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nepodporovaným HW se rozumí HW s ukončenou dobou životnosti nebo podpory ze strany výrobce zařízení (zařízení, u nichž již nastala výrobcem vyhlášená tzv. doba ukončení životnosti End of Life nebo End of Support), tudíž již nelze pro ně získat aktualizované verze SW, ani žádat o opravu chyb v SW nebo výměnu vadného HW za nový. Nebo se jedná o zařízení, na které Objednatel nekoupil podporu výrobce (maintenance). ○ V případě výskytu závady nepodporovaného HW bude Objednateli poskytnut náhradní díl formou zařízení s vyššími technickými parametry, přičemž Poskytovatel zabezpečí stejnou funkčnost, jakou plnilo vadné zařízení. ○ Poskytovatel se zavazuje bezplatně na dobu 30 kalendářních dnů zapůjčit toto zařízení z vlastního servisního skladu. V případě zápůjčky zařízení delší než 30 kalendářních dnů bude případná cena zápůjčky zpoplatněna ve výši 0,3% GPL ceny (katalogové ceny) zařízení za každý započatý den zápůjčky. 			
Popis a způsob provedení služby:			
<ul style="list-style-type: none"> • Obnovení funkčnosti servisovaného zařízení může být provedeno i prostřednictvím prvků, které nejsou hardwarově či softwarově identické s původní instalací. • Konfigurace servisovaného zařízení bude provedena podle poslední zálohy konfigurace, kterou má Objednatel k dispozici, jinak Poskytovatel nebude povinen službu poskytnout, nebude-li písemně sjednáno jinak. 			
Odpovědnost Objednatele a jeho součinnost s Poskytovatelem			
<ul style="list-style-type: none"> • Objednatel se seznámí s provozními a záručními podmínkami, které jsou součástí přílohy. Dále zajistí pro provoz servisovaných zařízení řádné provozní podmínky podle originální technické dokumentace, zejména pracovní teplotu, bezprašnost, relativní vlhkost, kvalitu napájecí elektrické sítě a zajistit řádnou údržbu. • Poskytovatel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění poruchy, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny s garantovaným dodržáním smluvních lhůt vyřešení poruchy. K tomu je Objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V případě, kdy Objednatel neplní některou povinnost viz. výše a dle Smlouvy, není Poskytovatel povinen službu poskytnout, nebude-li písemně dohodnuto jinak. 			
Seznam servisovaných zařízení			
K zúžení nebo rozšíření dále uvedeného seznamu servisovaných zařízení, na něž je poskytována Poskytovatelem servisní činnost, jakož i ke změně SLA nebo lokalit může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku ke Smlouvě.			
Kategorie SLA	Servisované zařízení	Sériové číslo	Lokalita

Seznam prvků bude doplněn po dodání technologie a vystavení S/N

Příloha č. 3
Rychlost dodávky a realizace implementace systému

Vložit přílohu č. 5 ZD

Celkem 19 listů

Příloha č. 4
Všeobecné (záruční) podmínky

Vložit všeobecné záruční podmínky

Celkem 27 listů

Příloha č. 5

Dohoda o ochraně důvěrných informací

Smluvní strany se dohodly, že jejich vzájemný právní vztah vyplývající ze „Smlouvy o dodávce, instalaci a zajištění maintenance systému diskových polí pro IS SZIF“ (dále jen „Smlouva“), bude podléhat režimu dodržování níže uvedených bezpečnostních ujednání:

1. Účel a cíl

Účelem této dohody je definovat v souvislosti se Smlouvou a jejím plněním postupy a základní principy zajištění bezpečnosti s cílem umožnit naplňování dlouhodobých a strategických plánů SZIF, dosažení právní shody s národní a nadnárodní legislativou, relevantní pro činnost SZIF a zajištění dostupnosti, integrity a důvěrnosti aktiv SZIF, především informačních.

2. Ochrana důvěrných informací

- 2.1. Dodavatel se zavazuje přistupovat ke všem informacím Objednatele, vztahujícím se k předmětu Smlouvy dle článku I., v písemné, ústní, vizuální, elektronické nebo jiné podobě, jako k informacím důvěrným (neveřejným) a bude s nimi nakládat v souladu s ustanoveními této smlouvy.
- 2.2. Důvěrné informace nezahrnují:
 - informace, které se staly obecně dostupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupněním Dodavateli, nebo;
 - informace, které Dodavatel získá, jako informace nikoliv důvěrného charakteru z jiného zdroje, než je Objednatel, a to za předpokladu, že takový zdroj není vázán smlouvou o zachování důvěrné povahy příslušných informací nebo mlčenlivostí.
- 2.3. Všechny důvěrné informace jsou majetkem Objednatele.
- 2.4. Dodavatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, a to v minimálním rozsahu, který postačuje k tomuto splnění.
- 2.5. Dodavatel se dále zavazuje, že ani on, ani osoba, která je s ním přímo či nepřímo majetkově propojena, ani jeho zástupce, pracovník, zmocněnec, mandatář nebo jiná osoba, která byla Dodavatelem seznámena s důvěrnými informacemi, nezpřístupní tyto důvěrné informace jakékoli třetí osobě s výjimkou případů, kdy:
 - je zveřejnění důvěrné informace vyžadováno od těchto osob zákonem nebo jinými právně závaznými předpisy, nebo
 - zveřejnění těchto informací je výslovně touto smlouvou povoleno, nebo
 - zveřejnění těchto informací bude předem těmto osobám písemně odsouhlaseno Objednatelem.
- 2.6. Dodavatel je povinen definovat systém řízení přístupu k důvěrným informacím, definovat konkrétní odpovědnosti osob, zavázat a poučit své zaměstnance, případně další osoby, podílející se za stranu Dodavatele na plnění předmětu smlouvy, jak mají s důvěrnými informacemi zacházet a zajistit dodržování pravidel zacházení s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou. O splnění povinností tohoto odstavce vede Dodavatel písemné záznamy, které je povinen na vyžádání předložit Objednateli.
- 2.7. Dodavatel bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nezpřístupní nic z obsahu důvěrných informací a dále nařídí svým zaměstnancům a poradcům, aby dodržely totéž, s výjimkou případů, kdy je povinnost takového zpřístupnění stanovena zákonem nebo uložena soudním rozhodnutím.

- 2.8. V případě, že podle zjištění Dodavatele dojde v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy u Dodavatele ke zpřístupnění důvěrných informací nebo jejich částí neoprávněné osobě, je Dodavatel povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Objednatele.
- 2.9. Dodavatel se zavazuje, že v případě ukončení činností dle předmětu Smlouvy, neprodleně odstraní všechny důvěrné informace Objednatele uložené v prostředcích informačních technologií Dodavatele. Toto odstranění informací Dodavatel písemně potvrdí Objednateli.
- 2.10. Pokud byly předány Objednatelem Dodavateli důvěrné informace v jiné formě, než se předpokládá v předchozím odstavci 2.9., je Dodavatel povinen, pokud je to možné, tyto informace (resp. příslušné jejich nosiče) vrátit Objednateli nebo je zničit, tak aby nemohlo dojít k úniku důvěrných informací. O provedeném úkonu vyhotoví Dodavatel písemný zápis a předá jej Objednateli.
- 2.11. Dodavatel se zavazuje, že důvěrné informace, k nimž získal přístup při plnění předmětu Smlouvy, bude chránit ještě po dobu 2 roky následujících po ukončení platnosti smlouvy.

3.Ochrana duševního vlastnictví a autorských práv

Dodavatel se zavazuje, že práci s daty v rámci plnění předmětu Smlouvy bude dodržovat závazná ustanovení legislativy ČR a EU při ochraně duševního vlastnictví a autorských práv.

4.Ochrana před škodlivými kódy

Dodavatel se zavazuje ochraňovat předaná data Objednatele proti modifikaci nebo ztrátě vlivem účinků škodlivého kódu a programů.

5.Předávání informací

- 5.1 Dodavatel je povinen předem informovat Objednatele o plánovaných servisních zákrocích, testech a jiných úkonech, které mohou mít vliv na plnění předmětu smlouvy.
- 5.2 Dodavatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o každé mimořádné události, která může mít vliv na plnění předmětu smlouvy nebo na bezpečnost důvěrných informací (zejména na jejich důvěrnost, dostupnost a integritu) ze strany Dodavatele a poskytnout Objednateli všechny dostupné informace pro objasnění možných příčin jejich vzniku, předpokládaného trvání a rozsahu.

6.Právo auditu

- 6.1 Objednatel má právo ověřit plnění smluvních povinností Dodavatele auditem provedeným vlastními zaměstnanci nebo třetí stranou na základě předem Dodavateli předloženého písemného oznámení a za přítomnosti odpovědné osoby Dodavatele.
- 6.2 Auditní úkony se mohou týkat zejména:
 - logů a auditních záznamů relevantních informačních technologií;
 - písemných záznamů a dokumentace majících vztah ke smluvním ujednáním mezi Dodavatelem a Odběratelem.

7.Náhrada škody a smluvní pokuty

7.1 V případě porušení ustanovení této Dohody ze strany Dodavatele náleží Objednateli náhrada škody, pokud tímto porušením Objednateli škoda prokazatelně vznikne. Dodavatel se zavazuje nahradit Objednateli způsobenou škodu a náklady, které Objednateli vzniknou v souvislosti s uplatňováním náhrady škody.

7.2 Smluvní strany se dohodly na smluvní pokutě ve výši 1.000.000,- Kč pro případ každého prokázaného porušení ustanovení Dohody o ochraně důvěrných informací. Povinnost k náhradě vzniklých škod není uplatněním smluvní pokuty dotčena.

8.Závěrečná ustanovení

Tato Dohoda o ochraně důvěrných informací je nedílnou součástí výše uvedené Smlouvy jako její Příloha č. 5 a je sepsána ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.

Příloha č. 6
Osvědčení výrobce zařízení a souvisejících SW a HW komponent

Vložit Osvědčení výrobce zařízení a souvisejících SW a HW komponent

Celkem 2 listy

Příloha č. 7
Osvědčení výrobce o poskytnutí hardwarové a softwarové maintenance s uvedením kontaktních údajů výrobce

„Doplň účastník“

Celkem 2 listy

Příloha č. 8
Certifikát ISO 27000

Certifikát ISO 27001

Celkem 3 listy.