



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

## Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite

---

**MEZI:** NEMOCNICE S POLIKLINIKOU  
CESKA LIPA, A.S.  
PURKYNova 1849  
470 77 CESKA LIPA  
CZECH REPUBLIC  
**Číslo zákazníka:** 00814262

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

### 1. Informace o smlouvě

Číslo smlouvy:	C24675	Datum vyhotovení:	10/05/2018
Zahájení smluvního období:	01/07/2018	Základní doba platnosti smlouvy:	12 měsíců
Ukončení smluvního období:	30/06/2019		
Platnost nabídky do:	02/07/2018		

## **2. Platba**

**Cena za služby bez DPH: od 01/07/2018 do 30/06/2019**  
**Fakturováno měsíčně**

**CZK 108.072,00**

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

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

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

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

## **3. Smluvní podmínky**

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

Ochrana údajů při zpracování - Dodatek ke zpracování údajů ("DPA", "Data Processing Addendum") dostupný na webové stránce <http://ibm.com/dpa> a Příloha DPA dostupná na webové stránce <https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy> se uplatňuje a doplňuje Smlouvu v rozsahu, v jakém se Obecné nařízení Evropské unie o ochraně osobních údajů (EU/2016/679) vztahuje na Osobní údaje Zákazníka, jak je popsáno v DPA.

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

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

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

**Smlouva o poskytování služeb IBM ServiceSuite (pokračování)**

Za zákazníka	Za IBM Česká republika, spol. s r.o.
Podpis oprávněného zástupce	Podpis oprávněného zástupce
Jméno (hůlk.písmem/strojem)	Jméno (hůlk.písmem/strojem)
Titul	Titul
Datum, Místo <i>17. 5. 2018</i>	Datum, Místo <b>24. 05. 2018</b>

---

## Popis služeb pro služby ServiceSuite

### 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 (dále též "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.

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 "společně ovládání" označují zákonné, bezprostřední nebo ekvitévní vlastnictví, přímo nebo nepřímo, více než padesáti (50) procent všech hlasovacích práv v daném subjektu.

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

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

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

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

Služby údržby, které IBM na strojích vykoná na žádost Zákazníka a které nejsou uvedeny na Seznamu produktů vybraných pro službu, budou poskytnuty za dodatečný poplatek. Na takové Služby údržby se vztahují smluvní podmínky tohoto Popisu služeb.

---

## 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 po-  
žadavků 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

Tento Oddíl nahrazuje oddíl "Poplatky, daně, platba a ověření" v Dohodě o rámcových obchodních podmínkách.

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

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

Poplatky za Služby mohou být dále změněny vždy, když:

- a. kontrola inventarizace stanoví změnu od posledního vyúčtování; nebo
- b. dojde k přidání, vymazání nebo změně Určeného místa, typu Vybraného stroje nebo Služby.

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

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

Měsíční fakturace bude prováděna poslední den příslušného měsíce. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován nejpozději poslední den příslušného měsíce.

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

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

Pokud 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.

Zákazník se zavazuje, že uhradí všechny příslušné poplatky, které stanoví IBM, poplatky za užívání nad rámec oprávnění, jakákoli cla nebo jiné celní poplatky, daně, dávky nebo poplatky, které zavedl některý ze státních orgánů a které vyplývají z transakcí Zákazníka uskutečněných na základě této Smlouvy, a rovněž poplatky z prodlení s platbou. Částky jsou splatné po obdržení faktury a musí být uhrazeny nejpozději do třiceti (30) dnů od data vystavení faktury na účet uvedený IBM. Předplacené služby je nutné využít během příslušného období. IBM neposkytuje kredity ani náhrady za předplacené, jednorázové či jiné poplatky, které jsou již splatné nebo již byly uhrazeny.

Zákazník se zavazuje, že: i) v případech, kdy to vyžadují právní předpisy, uhradí srážkovou daň přímo příslušnému státnímu orgánu; ii) dodá IBM potvrzení o zaplacení této daně; iii) zaplatí IBM pouze čistý výnos po zdanění; a iv) bude v plném rozsahu spolupracovat s IBM při hledání možností, pokud jde o osvobození od těchto daní nebo o jejich snížení, a bez zbytečného prodlení vyplní a podá veškeré relevantní dokumenty.

---

## 8. Ukončení nebo odhlášení

### 8.1 Ukončení z určitého důvodu

Každá strana 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 neuhrazení částky, kterou jedna strana dluží druhé straně – poté, co neporušující strana druhou stranu na takové porušení písemně 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 IBM, které budou zahrnovat poplatek za službu za minimálně dvanáct (12) měsíců a případné vyrovnávací poplatky.

### 8.2 Odhlášení Vybraných strojů nebo Služeb Zákazníkem

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

Pokud bylo vybráno Závazné období, musí Zákazník v případě takového odhlášení uhradit příslušné poplatky za adaptaci ("Poplatky za ukončení").

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

Ve výjimečných případech může Zákazník odhlášení provést bez uhrazení Poplatků za ukončení, a to v následujících situacích:

- 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 musí Zákazník IBM písemně vyznat třicet (30) kalendářních dní poté, co byly Vybraný stroj nebo Služba zahrnuty do tohoto Popisu služeb alespoň jeden (1) rok.

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, a to poskytnutím písemné výpovědi druhé straně devadesát (90) kalendářních dní předem, která bude obsahovat rozhodnutí o ukončení Popisu služeb bez udání důvodu k datu účinnosti takového ukončení. Pokud je příčinou ukončení jedna z událostí popsaných v oddíle "Odhlášení Vybraných strojů nebo Služeb Zákazníkem", Zákazník pro všechny stroje nebo Služby tohoto Popisu služeb upozorní IBM písemným oznámením poskytnutým třicet (30) kalendářních dní předem. Ukončení nabyde účinnosti k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po skončení výpovědní lhůty.

Zákazník nesmí tento Popis služeb ukončit během Období obnovení. Pokud se Zákazník rozhodne tento Popis služeb ukončit bez udání důvodu a pokud bylo vybráno Závazné období, musí Zákazník uhradit IBM příslušné poplatky za adaptaci ("Poplatky za ukončení").

IBM vypočte skutečné poplatky vzniklé k datu, ke kterému ukončení bez udání důvodu nabyde účinnosti, použije příslušné Poplatky za ukončení a Zákazníkovi vyfakturuje nebo přičte výslednou částku. Zákazník obdrží kredit za jakékoli zbývající předplacené období související s částí Služeb, které Zákazník ukončuje v souladu s ustanoveními tohoto Popisu služeb. Poplatky za ukončení jsou dále popsány v oddíle "Poplatky za ukončení" níže. Poplatky za ukončení nejsou účtovány, pokud je Popis služeb ukončen předčasně ze strany IBM.

---

## 8.4 Poplatky za ukončení

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

### 8.4.1 Ukončení nebo odhlášení se Závazným obdobím

Pokud si Zákazník zvolil Závazné období, platí následující příslušné Poplatky za ukončení:

- a. v případě ukončení nebo odhlášení v rámci Závazného období v délce dva (2) roky budou související Poplatky za ukončení vypočteny jako třicet procent (30 %) příslušného ročního poplatku za Službu; nebo
- b. v případě ukončení nebo odhlášení v rámci Závazného období v délce tři (3) roky budou související Poplatky za ukončení vypočteny jako třicet pět procent (35 %) příslušného ročního poplatku za Službu; nebo
- c. v případě ukončení nebo odhlášení v rámci Závazného období v délce čtyři (4) roky budou související Poplatky za ukončení vypočteny jako čtyřicet procent (40 %) příslušného ročního poplatku za Službu; nebo
- d. v případě ukončení nebo odhlášení v rámci Závazného období v délce pět (5) let budou související Poplatky za ukončení vypočteny jako čtyřicet pět procent (45 %) příslušného ročního poplatku za Službu.

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

## 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. 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 spuštění 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. 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.

## 14. Povinnosti Zákazníka

Zákazník se zavazuje, že:

- a. do tří (3) pracovních dní od podpisu tohoto Popisu služeb Zákazníkem určí Primární kontaktní osobu pro technické záležitosti Zákazníka;
- b. poskytne IBM seznam inventáře, ve kterém Zákazník uvede všechny Vybrané stroje, které budou v jednotlivých Určených místech zahrnuty. Zákazník se také zavazuje, že určí všechny Vybrané stroje, pro které bude IBM poskytovat záruční Službu;
- c. oznámí IBM, pokud si přeje do stávajícího Určeného místa přidat typy Vybraného stroje nebo nastavit nová Určená místa; IBM Zákazníka informuje o relativním dodatečném poplatku;
- d. oznámí IBM změny inventáře stroje a programu a kapacity pro zpracování Zákazníka v Určeném místě, které náležejí do rozsahu tohoto Popisu služeb, a to do třiceti (30) kalendářních dní poté, co tato změna nastane. V důsledku těchto změn mohou být revidovány 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 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 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 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 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 společnost 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 Dovozce 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.

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

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.

Poplatky platné pro den aktivace budou uvedeny v Resource Link™ dostupném na webové adrese <http://www.ibm.com/servers/resourcelink>

Platné denní poplatky jsou založeny na největším aktivovaném upgradu On/Off CoD během nepřetržitého 24hodinového období nebo částečného 24hodinového období. Výsledné poplatky budou účtovány, dokud Zákazník upgrade On/Off CoD nedeaktivuje.

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 právnickou osobou IBM, která je uvedena výše ("IBM").

### 1. 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").

### 2. 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).

### 3. Služby

#### 3.1 Popis Služeb

##### 3.1.1 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.

##### 3.1.2 Odpovědnosti Zákazníka

Zákazníksouhlasí 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 společností International Business Machines Corporation a jejími spřízněnými 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 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 společnost 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.

#### **4. Smluvní období**

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

#### **5. 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.

#### **6. 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“).

### 1. Popis Garantovaných úrovní služby údržby

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

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

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

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

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

### 2. Smluvní období a ukončení

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

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

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

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

---

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

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

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

#### 4. Výjimky

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

Zákazník si nemůže nárokovat Kredity služby:

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

#### 5. Výlučné opravné prostředky

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

#### 6. Změny

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

## Seznam strojů

Číslo zákaznickovy instalace: 00814262		Číslo finan.org: 00814262
Servisní úroveň	KSU	Popis
Servisní úroveň po uplynutí záruky	M17	Standardní servis na místě u zákazníka, doba odezvy na místě u zákazníka ve stejný pracovní den provozní hodiny servisu pondělí až pátek od 07:00-18:00, výjma svátků, nahlášení závady nejpozději do 12:00

Typ	Model/prvek	Seriové číslo/ Popis	Ks	Datum uplynutí záruky	Datum zahájení služby	Datum ukončení služby	Cena bez DPH (CZK)	Cena Grantované úrovně služby bez DPH (CZK)	TC 1)
			1		01/07/2018			0,00	M

1) Typ ceny : M : měsíční cena

## Seznam strojů

Číslo zákaznickovy instalace: 00814262		Číslo finan.org: 00814262
Servisní úroveň	KSU	Popis
Servisní úroveň po uplynutí záruky	M5F	Standardní servis na místě u zákazníka, garantovaná doba odezvy po telefonu do 2 hodin provozní hodiny servisu pondělí až neděle od 00:00-24:00

Typ	Model/prvek	Seriové číslo/ Popis	Ks	Datum uplynutí záruky	Datum zahájení služby	Datum ukončení služby	Cena bez DPH (CZK)	Cena Grantované úrovně služby bez DPH (CZK)	TC 1)
			1		01/07/2018			0,00	M
			1		01/07/2018			0,00	M
			1		01/07/2018			0,00	M
			1		01/07/2018			0,00	M
			1		01/07/2018			0,00	M

1) Typ ceny : M : měsíční cena

## Reference zákazníka

## Přehled instalačních míst zákazníka

Číslo zákaznickovy instalace	Místo instalace	Číslo finan.org
00814262	NEMOCNICE S POLIKLINIKOU CESKA LIPA, A.S. PURKYNOVA 1849 470 77 CESKA LIPA CZECH REPUBLIC	00814262

## Přehled fakturačních míst zákazníka

Číslo finan.org	Adresa pro zaslání faktury	Celkem za období Od 01/07/2018 Do 30/06/2019 bez DPH
00814262	NEMOCNICE S POLIKLINIKOU CESKA LIPA, A.S. PURKYNOVA 1849 470 77 CESKA LIPA CZECH REPUBLIC	108.072,00