

# Všeobecné obchodní podmínky pro služby hardwarové a softwarové podpory

## 1 Obecná ustanovení

1.1 Společnost Fujitsu Technology Solutions s.r.o. („společnost Fujitsu“) bude poskytovat služby výhradně pro výrobky vedené v servisním dokumentu nebo zaregistrované při aktivaci služby a výhradně pro součásti/výrobky, které byly vydány výrobcem. Zákazník má nárok na tyto služby v rámci hranic území specifikovaného v technických listech s popisem služeb.

1.2 Veškeré podkladové technické listy s popisy služeb a technické přílohy pro servisní produkty společnosti Fujitsu, jakož i jakékoli další standardizované podmínky pro služby hardwarové a softwarové podpory společnosti Fujitsu mohou být na vyžádání k nahlédnutí v prostorách společnosti Fujitsu nebo u prodejních partnerů společnosti Fujitsu.

## 2 Služba / dodávka služby

2.1 Rozsah služeb hardwarové a softwarové podpory společnosti Fujitsu vyplývá z technických listů s popisy služeb, z jejich technických příloh, jakož i z dalších podmínek vztahujících se na sjednanou službu. Povinnost poskytovat služby je omezena na obnovení funkčnosti výrobku v době prvního dodání. Dodávka služeb bude založena na následujících podmínkách a (kde je to vhodné) dalších podmínkách pro zvláštní prvky služby.

2.2 Chyby výrobků a servisní incidenty, které se vyskytnou před aktivací nebo uzavřením dohody, nespádají do rozsahu služeb hardwarové a softwarové podpory společnosti Fujitsu ani po aktivaci či uzavření předmětné dohody. V takových případech platí pouze záruční podmínky na výrobek, stanovené výrobcem pro konkrétní zemi.

2.3 Služby budou poskytovány společností Fujitsu nebo v jejím zastoupení autorizovaným servisním partnerem nebo servisním střediskem Fujitsu a během provozní doby uvedené v příslušném technickém listu s popisem služby.

2.4 Pokud to bude možné, služby budou prováděny pomocí telekomunikačních prostředků (telefon, internet, nástroje pro vzdálený servis). Nezbytná infrastruktura vzdálených služeb bude k dispozici v prostorách zákazníka, jak je stanoveno v technickém listu s popisem služby pro konkrétní výrobek. Společnost Fujitsu si vyhrazuje právo rozhodnout, zda a do jaké vzdálenosti budou služby prováděny v místě provozu.

2.5 Služby nezahrnují dodávku a výměnu příslušenství (např. datových médií), částí podléhajících opotřebení (např. akumulátorů, baterií, záložních bateriových zdrojů, tiskových hlav, obrazovek) a dalšího příslušenství ani zajišťování a instalaci ovladačů systému BIOS / provozního softwaru nebo aktualizací firmwaru nezávisle na události. Pokud nebude výslovně dohodnuto jinak, preventivní opatření údržby obvykle prováděná v pravidelných intervalech zákazníkem, jak jsou uvedena v technickém listu nebo pokynech k obsluze, nebudou součástí služeb.

2.6 Odstranění chyb výrobku a škod, které byly způsobeny nesprávnou manipulací, nečistotami, extrémními podmínkami (přepětí, magnetická pole atd.), vyšší mocí (blesk, povodně, válka atd.), použitím síly, pokusy zákazníka o opravu nebo pokusy o opravu prováděnými třetími stranami, změnami původního výrobku nebo jinými okolnostmi, za které odpovídá zákazník, nebudou zahrnuta v rozsahu služeb. To se vztahuje rovněž na chyby výrobků a škody, které byly způsobeny skutečností, že předmět oprávněný ke službám nebyl použit nebo instalován v souladu s ustanoveními dokumentace ke konkrétnímu výrobku, zejména bezpečnostních předpisů, pokynů nebo provozních předpisů vydaných společnostmi Fujitsu.

2.7 Společnost Fujitsu nebude poskytovat podporu pro žádné výrobky ani součástky jiných výrobců, pokud tyto výrobky nebo součástky nebyly součástí dodávky (rozsahu) původního výrobku oprávněného ke službám a/nebo výslovně zahrnutý v rozsahu služeb popisem služby.

2.8 Rozšíření nebo změny rozsahu služeb či servisních podmínek jsou platné, pouze pokud byly výslovně a písemně zdokumentovány v příslušném servisním dokumentu či nabídce a písemně potvrzeny společností Fujitsu. Společnost Fujitsu se zavazuje k případným konfliktům nebo dodatečným všeobecným obchodním podmínkám zákazníka, pouze pokud jsou tyto podmínky v souladu s výše uvedenými podmínkami nebo pokud společnost Fujitsu výslovně písemně s takovými podmínkami souhlasila.

2.9 Po dobu, kdy je společnost Fujitsu povinna poskytovat služby v souladu s touto servisní dohodou, zákazník nechá veškeré služby a jiné práce související s výrobky (např. rozšíření) provádět výhradně společnost Fujitsu nebo s jejím schválením.

2.10 Náhradní díly a náhradní zařízení použité k opravám společností Fujitsu během provádění servisu jsou nové nebo stejně dobré jako nové náhradní díly či zařízení. Pokud není dohodnuto jinak, vadné díly/zařízení odstraněné z výrobku během servisního zásahu se stávají majetkem společnosti Fujitsu, a pokud nemohou být vyzvednuty společností Fujitsu během provádění servisu, zákazník je uchová nejméně po dobu 60 dní od provádění servisu pro účely testování.

2.11 Pokud zákazník pořídil se servisním produktem právo ponechat si pevný disk (volitelná služba „ponechání pevného disku“), vadný pevný disk zůstane v případě nahrazení při prokázané poruše u zákazníka.

2.12 Dodávky služeb a náhradních dílů, které jsou nabízené standardně společností Fujitsu, ale spadají mimo rozsah služeb jako součást výslovně zakoupených servisních produktů společnosti Fujitsu, budou poskytovány na žádost zákazníka a účtovány v době opravy nebo výměny podle platných ceníků servisních úkonů / náhradních dílů společnosti Fujitsu.

## 3 Doba poskytování služby, termíny

3.1 Pokud není v příslušných technických listech s popisem služeb uvedeno jinak, lhůta služeb hardwarové a softwarové podpory společnosti Fujitsu začíná v čase sjednaném v servisním dokumentu nebo dohodě. Pokud nebyl sjednán kalendářní termín ukončení lhůty služeb, příslušná servisní smlouva může být ukončena oběma stranami s tříměsíční výpovědní lhůtou ke konci kalendářního měsíce, nejdříve však do konce minimálního smluvního období sjednaného v příslušném servisním dokumentu.

3.2 Pokud existuje možnost obnovení podle technického listu s popisem služby nebo se očekává automatické obnovení dohody, dohoda skončí nejpозději s ukončením životnosti výrobku s nárokem na služby. Společnost Fujitsu uvědomí zákazníka o termínu ukončení životnosti konkrétního výrobku s dostatečným časovým předstihem.

3.3 Právo smluvních stran ukončit servisní dohodu z dobrého důvodu není postiženo.

## 4 Dodatečné servisní podmínky upravující služby softwarové podpory

4.1 Žádná softwarová podpora v rámci produktů servisu hardwaru:

4.1.1 V rámci produktů servisu hardwaru jsou služby pro softwarové

produkty dodávané s hardwarem (pokud jsou obsaženy v rozsahu dodávky) omezeny na výměnu fyzicky poškozených nebo nefunkčních datových médií (disket, disků CD, DVD, kazet) během prvních tří měsíců od data dodání/zakoupení. Aktualizace ovladačů a firmwaru, které jsou k dispozici od společnosti Fujitsu, lze stáhnout také pomocí internetových adres uvedených v dokumentaci nebo jsou poskytovány pro terminály pro jednotlivé produkty podle uvážení společnosti Fujitsu.

#### 4.2 Rozsah softwarové podpory v rámci produktů servisu softwaru:

- 4.2.1 Závazek servisu ve vztahu k softwaru kryje výhradně verzi softwaru uvedenou v příslušném servisním dokumentu nebo novou verzi tohoto softwaru převzatou zákazníkem a v rámci této verze kryje výhradně nejnovější opravy a aktualizace převzaté zákazníkem, pokud v technickém listu s popisem služby nebo příslušné technické příloze není uvedeno jinak. Společnost Fujitsu bude poskytovat své služby pro starší verze, opravy a aktualizace výhradně na základě platných zásad vydání společnosti Fujitsu nebo výrobce softwaru, které se vztahují k příslušnému softwaru.
- 4.2.2 Konkrétní rozsah služeb softwarové podpory bude primárně založen na platném technickém listu s popisem služby pro softwarový produkt s nárokem na služby, včetně technické přílohy pro konkrétní software.
- 4.2.3 K servisnímu zásahu v rámci významu těchto smluvních podmínek dojde, pokud nastanou odchylky od specifikací programu uvedených v technickém listu s popisem softwarového produktu s nárokem na služby. Jestliže zákazník rozšířil software nad rámec rozhraní vymezených v poznámkách k vydání pro tento účel, povinnost poskytovat služby sahá pouze k příslušnému rozhraní. Povinnost poskytovat služby se nevztahuje na nápravu nereprodukovatelných chyb.
- 4.2.4 Povinnost zajišťovat služby v kontextu servisní dohody rovněž výslovně nezahrnuje údržbu nebo obnovu nepřerušované či bezchybné funkce softwaru, služby programování jednotlivých aplikací, poradenství v oblasti IT, instalaci, vylepšování výkonu, optimalizaci systému, poskytování ovladačů pro periferní zařízení nebo zálohování a obnovu uživatelských dat či softwaru.
- 4.2.5 S ohledem na software nebo softwarové součásti nezakoupené prostřednictvím společnosti Fujitsu, které však jsou přesto součástí servisní dohody, jak je vymezená v servisním dokumentu, zákazník uvědomí společnost Fujitsu – jak může být zapotřebí k provádění služeb společností Fujitsu a s dostatečným časovým předstihem – o rozsahu práv zákazníka k používání a – pokud to bude nutné – rovněž o rozsahu práv na adaptaci zákazníka s ohledem na software specifikovaný v příslušné dohodě. Aby společnost Fujitsu mohla poskytovat své služby, zákazník zakoupí potřebná licenční práva. Společnost Fujitsu bude zproštěna své povinnosti vykonávat služby do té míry, že služby nemůže poskytovat z důvodu chybějících nezbytných licenčních práv, jestliže odpovědnost za chybějící licenci nese zákazník.
- 4.2.6 Aby společnost Fujitsu mohla odstraňovat incidenty, které se vyskytly, je vždy oprávněna po zákazníkovi požadovat použití případných dostupných oprav, aktualizací a vylepšení programů a/nebo nových verzí softwaru, i když by tyto záležitosti byly dostupné pouze na bázi nezávislé na incidentech/chybách. To platí zejména tehdy, pokud výrobce softwaru již nedodává opravy či aktualizace pro konkrétní vydání, které bylo sjednáno se zákazníkem, nebo výrobce ohlásí „ukončení podpory“ pro takové vydání či verzi používanou na počítačových zařízeních zákazníka. Zákazník je povinen převzít jakoukoli obecně dostupnou novou verzi

softwaru, pokud je zachován rozsah funkcí sjednaných a používaných zákazníkem, a za předpokladu, že převzetí nové verze softwaru není pro zákazníka bezdůvodné. Pokud převzetí takového upgradu či takové nové verze není zahrnuto v původním rozsahu služby, zákazník je povinen nést dodatečné nebo zvýšené licenční a servisní poplatky, které mohou být případně s upgradem nebo novou verzí spojeny. Pokud to zákazník odmítne, společnost Fujitsu je oprávněna odstoupit od servisní dohody z řádného důvodu.

- 4.2.7 Pokud zákazník není schopen z důvodu chyby softwaru provádět činnosti nebo pokud provádění takových činností nelze odložit do doby, kdy budou nové opravy a aktualizace k dispozici, společnost Fujitsu zajistí dočasné řešení pro obejít chyby, za předpokladu, že je to v přiměřeném čase a s přiměřeným úsilím možné. Pokud obejít chyb nelze provést s přiměřeným úsilím nebo pokud takové obejítí není k dispozici, zejména v případě softwarových produktů třetích stran, společnost Fujitsu se pokusí obdržet opravu programu od výrobce příslušného softwaru, jestliže je to přiměřené v brzkém čase.
- 4.2.8 Instalace dodaných oprav programu nebo aktualizací bude prováděna zákazníkem, pokud v dohodě není stanoveno jinak. Pokud opravy, aktualizace, upgrady nebo nové verze dodané jako součást dodávky služby vyžadují z technických důvodů úpravy nebo rozšíření používané hardwarové infrastruktury, zákazník je povinen opatřit nezbytný hardware na vlastní náklady. Pokud to zákazník odmítne, společnost Fujitsu je oprávněna odstoupit od servisní dohody z řádných důvodů, jestliže údržba služby pro předchozí vydání byla pro společnost Fujitsu spojena s bezdůvodnými výdaji nebo náklady. Případné dodatečné náklady v tomto ohledu ponese zákazník.
- 4.2.9 Pokud zákazník obdrží jako službu pro softwarový produkt opravu a/nebo aktualizaci, ustanovení příslušné licence / licenční smlouvy pro softwarový produkt zůstávají v platnosti i pro použití této opravy/aktualizace, pokud není výslovně dohodnuto jinak.
- 4.2.10 Veškeré opravy a aktualizace programů dodané jako součást služeb softwarové podpory budou s dostatečným předstihem před dodáním zákazníkovi podrobeny antivirové podpoře, pokud je to vhodné. Bez ohledu na výše uvedené je zodpovědnost za viry nebo jiné škodlivé softwarové prvky vyloučena, pokud je společnost Fujitsu nezavedla na příslušném datovém médiu, v opravách a aktualizacích programu účelově, záměrně nebo z nedbalosti formou aktivního jednání ze své strany.
- 4.2.11 Zákazníkům nárok s ohledem na služby zaniká, pokud a do té míry, že zákazník nepoužívá software s nárokem na služby a jak je specifikováno v systémové dohodě nebo nabídce v rámci smlouveného systémového prostředí, nebo pokud zákazník používá takový software v rozporu s příslušnými právy užívání, jak jsou stanovena v systémové dohodě. Bez ohledu na výše uvedené zákazník nemá nárok na poskytování služeb, pokud a do té míry, že software upravil nebo byl software změněn třetími stranami neschválenými společností Fujitsu, pokud zákazník není schopen prokázat prostřednictvím zkušebního provozu neupraveného softwarového produktu, že úpravu nelze přímo přisuzovat chybě, která nastala.

## 5 Dodatečné podmínky upravující služby podpory infrastruktury řešení

- 5.1 Proaktivní služby jmenované v rámci služeb podpory infrastruktury řešení jsou služby preventivní podpory pro včasnou předběžnou detekci případných systémových chyb pro systém s nárokem na služby. V této spojitosti společnost Fujitsu bude pouze poskytovat popisované proaktivní služby, ale obecná zodpovědnost za aktuální a nepřerušovaný provoz systému zůstává na straně zákazníka.

Vedle odstranění incidentu v souladu s technickým listem s popisem služby nepřebírá společnost Fujitsu žádnou odpovědnost za jakékoli škody ve spojení s odstávkami systému s nárokem na služby, ke kterým došlo u zákazníka bez ohledu na služby preventivní podpory.

5.2 Pokud není v příslušném technickém listu s popisem služby nebo v technické příloze uvedeno jinak, povinnost servisu nezahrnuje žádnou podporu ve formě vývoje produktů, programování aplikací, poradenství v oblasti IT, instalací, vylepšování výkonu, optimalizací systému nebo zálohování a obnovení dat zákazníků či softwaru.

## 6 Povinnosti spolupracovat, spolupráce při servisním zásahu

6.1 Řádné zajišťování služeb společností Fujitsu a/nebo jejich servisními partnery nebo servisním centrem podléhá řádnému plnění povinnosti spolupracovat pro osobu s nárokem na služby, jak je definováno v technických listech s popisy služeb, v těchto smluvních podmínkách a dalších dohodách. Pokud a do té míry, že zákazník nesplní svou povinnost spolupracovat navzdory důvodnosti předmětné povinnosti spolupracovat, společnost Fujitsu je osvobozena od poskytování svých služeb po dobu, kdy zákazník neplní svou povinnost spolupracovat. Zákazník uhradí případné další náklady nebo škody způsobené neplněním povinnosti spolupracovat. Případné další nutné služby v tomto spojení na straně společnosti Fujitsu budou účtovány podle podmínek a cen společnosti Fujitsu platných v příslušné době. Společnost Fujitsu je oprávněna odstoupit od dohody bez upozornění v případech, kdy zákazník závažně nebo opakovaně porušil svou povinnost spolupracovat.

6.2 Mezi povinnosti zákazníka spolupracovat jako součást služeb krytých těmito smluvními podmínkami patří zejména následující:

6.2.1 Zákazník sdělí společnosti Fujitsu jméno kompetentního zaměstnance, který může poskytovat informace potřebné k plnění této dohody a buď rozhodovat, nebo rychle zajistit učinění rozhodnutí.

6.2.2 Zákazník hlásí veškeré závady a chyby, ke kterým dojde, bez prodlení. Během odstraňování chyby bude zákazník dodržovat případná doporučení a pokyny obdržené od zaměstnanců společnosti Fujitsu. Dále zákazník učiní opatření usnadňující diagnostiku případné chyby a příčin v přiměřeném rozsahu a zkrátí případná opakování běhu pro účely určení předmětné chyby.

6.2.3 Zákazník zpřístupní nezbytné dokumenty, informace a potřebné údaje pro dodávku služby společností Fujitsu a/nebo jejím servisním partnerům. Tato povinnost spolupracovat pokrývá zejména včasná a neprodlená oznámení identifikačních/sériových čísel smluvních hardwarových a softwarových produktů. Oznámení identifikačního/sériového čísla nebo jiných unikátních prostředků pro identifikaci produktů je nezbytným předpokladem pro dodávku sjednaných služeb.

6.2.4 Pokud je to zapotřebí pro dodávku konkrétní služby, zákazník zajistí přístup k místu instalace / provozu zařízení nebo softwarových produktů s nárokem na služby a místnost potřebnou k provádění oprav v místě instalace. Zákazník rovněž zajistí, aby technické instalace (zejména telefonní a elektrické přípojky) potřebné k provádění služeb údržby byly přístupné v dobrém provozním stavu, a to na vlastní náklady a v odpovídajícím rozsahu.

6.2.5 Před každým prováděním servisu, zejména před výměnou dílů nebo zařízení, je zákazník povinen zálohovat případné programy a data a odstranit případná datová média, změny a dodatky. Správná záloha dat zahrnuje veškerá technická a/nebo organizační opatření, která umožňují rychlé a nenákladné obnovení systémů, dat, softwarových produktů a/nebo postupů po vzniku poškození do stavu připravenosti.

6.2.6 Zákazník proaktivně informuje společnost Fujitsu o případných změnách/rozšířeních systému a/nebo o změnách rozhraní či

umístění instalací/zařízení.

6.2.7 Po úspěšném servisním zásahu u zákazníka je zákazník povinen podepsat servisní zprávu servisnímu technikovi. Zákazník písemně uvědomí společnost Fujitsu o případných výhradách a stížnostech v souvislosti s nesprávným odstraněním a/nebo neodstraněním chyb na servisní zprávě nebo odešle písemné oznámení společnosti Fujitsu ihned po zjištění předmětné chyby. Námitky a stížnosti musí zákazník vznést a oznámit společnosti Fujitsu nejpozději do dvou týdnů od prvního zjištění předmětné chyby, jinak příslušná námitka/stížnost bude předem vyloučena. Nezávisle na vědomí zákazníka o předmětné chybě platí pro prosazování případných námitek a stížností období vyloučení v délce 1 (jednoho) roku ode dne příslušného servisního zásahu.

6.3 Povinnosti spolupracovat, spolupráce v rámci vzdáleného servisu

6.3.1 Pokud jsou služby vymezené příslušným technickým listem s popisem služby poskytovány zcela nebo částečně prostřednictvím vzdálené údržby / vzdáleného přístupu (vzdálených služeb), zákazník je – kromě nezbytného telekomunikačního a internetového připojení (včetně poskytnutí funkčního prohlížeče) – povinen přijmout a implementovat instalaci standardního softwarového nástroje pro vzdálený přístup (nástroj pro vzdálený přístup), který poskytne společnost Fujitsu; ta rovněž zajistí jeho funkčnost po dobu trvání servisní smlouvy. V závislosti na používaném nástroji pro vzdálený přístup je rovněž možné pouze dočasně stáhnout softwarové prvky, které budou zapotřebí. Vlastnická práva k příslušnému nástroji pro vzdálený přístup zůstávají vždy příslušnému vlastníkovi.

6.3.2 Během instalace nebo stahování příslušného nástroje pro vzdálený přístup bude vyžadováno, aby zákazník akceptoval licenční smlouvu příslušného výrobce k softwaru a odpovídající nařízení pro ochranu údajů, které jsou připojeny k instalačnímu postupu nebo postupu stahování. Pokud bude požádána, společnost Fujitsu kdykoli rovněž poskytne zákazníkovi příslušná nařízení předem. Použití příslušného nástroje pro vzdálený přístup podléhá smluvním podmínkám této servisní smlouvy a také podmínkám případné záruky výrobce, kterou lze uplatnit. Pokud a do té míry, že zákazník neakceptuje příslušná nařízení poskytovatele licence k softwaru, instalace/stažení nástroje pro vzdálený přístup ani dodávka souvisejícího vzdáleného servisu společností Fujitsu nebudou technicky možné. Za případná výsledná omezení servisu, zejména porušení sjednaných úrovní služeb vzhledem k odmítnutí umožnění vzdáleného přístupu zákazníkem, nenese odpovědnost společnost Fujitsu, ale zákazník.

6.3.3 Technici podpory společnosti Fujitsu získají vzdálený přístup k vašemu počítači, aby problém vyřešili s pomocí příslušného nástroje pro vzdálený přístup. Použití tohoto nástroje pro vzdálený přístup k odstranění problému ze strany techniků podpory bude zahrnovat analýzu konfigurace vašeho systému, zobrazení a zpracování vašich souborů, registraci, zobrazení vaší obrazovky, zobrazení poznámek na vaší obrazovce a převzetí kontroly nad vaším systémem. Pokud a do té míry, že zákazník aktivně neudělil trvalé schválení ke vzdálenému přístupu společnosti Fujitsu jako součást konfigurace nástroje pro vzdálený přístup, bude vyžadováno nové aktivní schválení vzdáleného přístupu při každé relaci vzdáleného přístupu. Zákazník může relaci kdykoli ukončit prostřednictvím vstupní funkce poskytované v provozních pokynech příslušného nástroje pro vzdálenou správu.

6.3.4 Společnost Fujitsu bude shromažďovat, spravovat, zpracovávat a používat diagnostické údaje a rovněž případné technické nebo s používáním související informace spojené se servisním zásahem. To zahrnuje zejména informace o počítači, ke kterému se přistupuje, o používaném systémovém softwaru a softwarových programech a rovněž o připojených periferních zařízeních. Společnost Fujitsu je oprávněna shromažďovat,

ukládat, zpracovávat a používat tyto informace za účelem poskytování aktualizací softwaru, podpory produktů, informací o produktech a jiných služeb (pokud jsou k dispozici) a rovněž anonymně k dalšímu vývoji, zjednodušování či vylepšování produktů a/nebo služeb. Ve spojení s nástrojem pro vzdálený přístup není plánováno jinak přistupovat k osobním údajům nebo tyto údaje shromažďovat. Veškeré bezděky shromážděné či zobrazené osobní údaje budou zpracovávány v souladu se zákonnými ustanoveními týkajícími se utajení dat a směrnic společnosti Fujitsu ohledně utajení dat. Přeprava dat mezi systémem zákazníka a společností Fujitsu bude v šifrované formě.

6.3.5 Společnost Fujitsu může relace vzdáleného přístupu pro účely zajištění kvality monitorovat nebo nahrávat.

6.3.6 Technici společnosti Fujitsu se mohou nacházet a přistupovat k systému zákazníka z území mimo Evropský hospodářský prostor (EHP) a zákazník souhlasí s instalací nebo stažením nástrojů pro vzdálený přístup, aby společnost Fujitsu mohla exportovat, používat a ukládat případné osobní údaje postížené použitím vzdáleného servisu a další informace, s jejichž pomocí můžete být mimo EHP identifikováni, za účelem poskytování vzdálených služeb společnosti Fujitsu a veškerých dalších souvisejících produktů a služeb společnosti Fujitsu.

6.3.7 Aktivace třetích poskytovatelů / servisních partnerů společnosti Fujitsu pro použití nástroje pro vzdálenou správu:

6.3.8 V důsledku dodatečné dohody se zákazníkem nebo se schválením zákazníkem může být nástroj pro vzdálený servis aktivován také pro dodávku vzdálených služeb stanovenými třetími poskytovateli. V těchto případech však společnost Fujitsu bude zajišťovat pouze infrastrukturu vzdáleného servisu. Pokud není výslovně a písemně dohodnuto jinak, riziko nezákonného nebo nesprávného použití práva na vzdálený přístup tímto třetím poskytovatelem, spojeného s aktivací, nese samotný zákazník. Odpovědnost společnosti Fujitsu za servisní činnost a/nebo jinou činnost či nečinnost na straně aktivovaného třetího poskytovatele je vyloučena, pokud tato činnost či nečinnost příslušného třetího poskytovatele není založena na výslovně a písemně objednavce od společnosti Fujitsu (subdodavatelství).

## 7 Ceny, platební podmínky

7.1 Paušální ceníkové ceny společnosti Fujitsu za služby hardwarové a softwarové podpory (jednorázová platba a pravidelné poplatky) jsou považovány za platbu za veškeré služby výslovně popisované v technickém listu s popisem služby jakožto součást služby.

7.1.1 Při zakoupení jsou jednorázové ceny za služby splatné předem.

7.1.2 Měsíční ceny za servis budou hrazeny počínaje datem nabytí účinnosti této dohody za zbytek aktuálního kalendářního čtvrtletí a následně čtvrtletně předem.

7.1.3 Roční ceny za servis budou placeny ročně předem, počínaje datem nabytí účinnosti této dohody.

7.2 V případě, že se obvyklé paušální ceníkové ceny za služby společnosti Fujitsu zvýší, aby se kompenzovaly případné nárůsty personálních výdajů nebo jiných nákladů, společnost Fujitsu může zvýšit ceny za služby, které ještě nejsou splatné, pokud tyto služby byly ovlivněny vývojem s ohledem na náklady.

7.3 Servisní poplatek a služby hardwarové a softwarové podpory společnosti Fujitsu, které byly zakoupeny od prodejního partnera společnosti Fujitsu, budou hrazeny předem společností Fujitsu nebo prodejnímu partnerovi, který servisní produkt společnosti Fujitsu zprostředkoval, jako jednorázový paušální poplatek při zakoupení a

nezávisle na následné aktivaci.

7.4 Vedle cen za servis bude společnost Fujitsu samostatně účtovat následující poplatky podle příslušných platných ceníkových cen za materiály a vzniklé výdaje:

- služby vyžádané zákazníkem, které nejsou zahrnuty ve sjednaném rozsahu služeb stanoveném v technickém listu s popisem služby;
- případnou instalaci, nastavení, přesunutí, konzultace, softwarové inženýrství a další služby podpory vyžádané zákazníkem;
- diagnostiku a odstranění závad nebo škod způsobených nesprávnou manipulací nebo jinými okolnostmi, za které není odpovědná společnost Fujitsu;
- služby, které jsou poskytovány na žádost zákazníka mimo smluvně sjednané termíny služeb;
- první kontrolu a opravy potřebné při přebírání servisu již používaných produktů;
- první kontrolu a zajištění oprav a aktualizací softwaru a/nebo jiných aktualizací, pokud jsou zapotřebí při převzetí servisu již používaných softwarových produktů.

7.5 Platba za další služby související s výdaji, které jsou poskytovány náhradou za platbu, se stává splatnou bezprostředně poté, kdy byla poskytnuta, a zákazník obdržel fakturu.

## 8 Záruka na zajišťování služeb

8.1 Společnost Fujitsu zaručí, že díly, které byly opraveny během servisního zásahu nebo nainstalovány do předmětu s nárokem na služby, související s popisem vydaným společností Fujitsu, a který byl platný v době dodávky zákazníkovi, jsou nové nebo zánovní a mají přinejmenším obdobnou funkčnost.

8.2 Pokud je společnost Fujitsu povinna poskytnout záruku, podle vlastního uvážení buď provede opravu, nebo zajistí bezplatnou výměnu. Pokud se oprava opakovaně nezdaří, zákazník může po stanovení termínu požadovat odpovídající snížení ceny za službu nebo odstoupit od servisní smlouvy s platností po zbytek období poskytování služby. Případné další nároky zákazníka vyplývající ze záručních práv budou vyloučeny také po uplynutí doby odkladu, pokud odpovědnost není podle těchto smluvních podmínek závazná (dále „odpovědnost“). Toto ustanovení však nevyjadřuje změnu důkazního břemena v neprospěch zákazníka.

8.3 Vady způsobené nesprávnou manipulací, pokusy o opravu zákazníkem nebo třetími stranami, použitím síly, změnami původního produktu nebo jinými okolnostmi, za které je odpovědný zákazník, budou ze záruky vyloučeny. To se vztahuje rovněž na všechny vady a škody, které byly způsobeny skutečností, že předmět oprávněný ke službám nebyl použit v souladu s ustanoveními příslušné dokumentace ke konkrétnímu výrobku, zejména bezpečnostních předpisů, pokynů nebo provozních předpisů vydaných společností Fujitsu, nebo byly instalovány – zejména v případě dílů vyměnitelných zákazníkem (customer replaceable units, CRU) – zákazníkem.

## 9 Odpovědnost společnosti Fujitsu za porušení ochranných práv třetích stran

9.1 Pokud třetí strana prosazuje nároky vůči zákazníkovi za porušení práv průmyslového vlastnictví nebo autorských práv v Německu (dále označovaných jako „ochranná práva“) používáním zboží/služeb poskytovaných společností Fujitsu a pokud používání tohoto zboží/služeb v Německu je tímto omezeno nebo zakázáno, společnost Fujitsu je odpovědná, jak je uvedeno níže; tato odpovědnost je omezena na období jednoho roku od počátku promlčecí lhůty:

společnost Fujitsu podle vlastního uvážení a na vlastní náklady buď změní, nebo vymění zboží/služby takovým způsobem, aby neporušovaly ochranná práva, ale stále splňovaly dohodnuté specifikace, nebo zprostí zákazníka povinnosti uhradit licenční

poplatky třetí straně za používání zboží/služeb. Pokud to pro společnost Fujitsu není za přiměřených podmínek možné, společnost Fujitsu je povinna odebrat zboží/služby a proplatit uhrazenou náhradu. Společnost Fujitsu může požadovat přiměřenou kompenzaci za používání zboží/služeb od zákazníka.

9.2 Podmínky pro odpovědnost společnosti Fujitsu podle části 9.1 jsou následující: Zákazník neprodleně písemně informuje společnost Fujitsu o nárocích třetích stran za porušení ochranných práv, nárokové porušení nebude uznáno a vedení případného sporu včetně mimosoudních vyrovnání bude projednáno se společností Fujitsu. Zákazník bude povinen informovat zainteresovanou třetí stranu, že ukončení používání zboží/služeb neznamená uznání ochranných práv, pokud se zákazník rozhodne přestat zboží/služby používat nebo z jiných řádných důvodů.

9.3 Pokud je za porušení ochranných práv odpovědný samotný zákazník, nároky vůči společnosti Fujitsu podle části 9.1 jsou vyloučeny. To platí také v případě, že porušení ochranných práv lze přisoudit jakékoli konkrétní specifikaci stanovené zákazníkem, bylo způsobeno používáním, které společnost Fujitsu nemůže předvídat, nebo bylo způsobeno tím, že zákazník zboží/služby modifikoval nebo používal spolu se zbožím/službami, které neposkytla společnost Fujitsu.

9.4 Případné další nároky zákazníka z důvodu porušení ochranných práv třetí strany jsou vyloučeny. Právo zákazníka odstoupit od dohody z řádného důvodu podle části 10.1 a rovněž ustanovení v částech 10.2 až 10.4 zůstává nezměněno.

## 10 Odpovědnost společnosti Fujitsu

10.1 Pokud služba není poskytována tak, jak byla sjednána podle těchto smluvních podmínek, a pokud je za to odpovědná společnost Fujitsu, pak je společnost Fujitsu povinna poskytnout službu bez dalších výdajů zákazníka během přiměřené časové lhůty, jak bylo dohodnuto. Pokud službu nelze poskytnout podle dohody v přiměřené dodatečné časové lhůtě stanovené zákazníkem z důvodů, za které není odpovědná společnost Fujitsu, zákazník je oprávněn předmětnou službu zrušit.

10.2 Společnost Fujitsu bude bez omezení odpovědná za případné způsobené škody, které vedly ke zranění osob (újmě na životě, tělesné újmě nebo újmě na zdraví), a v případě škod na majetku, za které je odpovědná, její odpovědnost za způsobené škody bude omezena maximální částkou 250 000 € na každou ztrátu nebo škodu. Povinnost odškodnění v případě způsobení škod na materiálu datových médií nebude zahrnovat náhradu jakýchkoli výdajů za znovunabytí ztracených dat či informací.

10.3 Případné další nároky spojené s vadami, na náhradu škody nebo na náhradu nákladů zákazníkem či jakékoli jiné nároky vedle těch, které jsou specifikovány v této dohodě, zejména nároky na výpadek, ušlý zisk, ztrátu informací nebo dat, nároky na následné škody, bez ohledu na jejich zákonnou příčinu, jsou vyloučeny, s výjimkou situace, kdy platí povinná odpovědnost, např. podle zákona o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku nebo v případě záměrné, hrubé nedbalosti nebo porušení materiálních smluvních závazků. Nároky na náhradu škod nebo náhradu nákladů z důvodu porušení materiálních smluvních závazků však budou omezeny na předvídatelné škody, které lze obvykle předpokládat na základě dohody, s výjimkou záměru nebo hrubé nedbalosti.

10.4 Výše uvedená ustanovení v částech 10.2 a 10.3 nepředstavují zrušení důkazního břemene v neprospěch zákazníka.

## 11 Utajení, důvěrnost dat, subdodavatelé

11.1 Smluvní strany budou používat veškeré dokumenty, informace a údaje, které obdrží od protistrany a které jsou označeny jako tajné, výhradně k plnění této servisní smlouvy. Pokud se nestanou všeobecně známými nebo druhá strana dohody neschválila před jejich zveřejněním, přijímající strana s výše uvedenými dokumenty a

informacemi bude zacházet jako s tajnými vůči třetím stranám, které nejsou zapojeny do plnění této dohody.

11.2 Smluvní strany budou dodržovat zákonná ustanovení pro ochranu osobních údajů. Ve spojení s dodávkou služeb, zejména vzdálených služeb ve významu části 6.3, zákazník výslovně souhlasí s automatizovaným přenosem, používáním, uchováváním a vyhodnocováním osobních údajů pro smluvně sjednané účely. Pokud je to vyžadováno z důvodů práv na utajení dat, zákazník podepíše příslušné výslovné písemné prohlášení o souhlasu a dohodne se se společností Fujitsu o organizačních a technických ochranných opatřeních podle podmínek platných zákonů o ochraně dat. Společnost Fujitsu za všech okolností bude používat přenášená data za účelem plnění smluvních závazků této dohody a rovněž anonymně k vyhodnocování a opatření pro zajištění kvality. Jakýkoli přenos třetím stranám bude proveden, pouze pokud jsou tyto strany začleněny do dodávky služeb jako subdodavatelé společnosti Fujitsu nebo pracují anonymně pro účely statistického vyhodnocování a zajišťování kvality. Společnost Fujitsu zavázala všechny zaměstnance, kteří se zabývají zpracováním dat, písemnou povinností utajení dat. Zákazník zajistí, aby byly zajištěny veškeré zákonem stanovené předpoklady (např. získáním prohlášení o souhlasu), do té míry, aby společnost Fujitsu mohla rovněž poskytovat sjednané služby bez případného porušení zákona.

11.3 Tyto závazky rovněž zůstávají v platnosti po vypršení dohody.

11.4 Společnost Fujitsu může uzavírat smlouvy se subdodavateli, ale musí na subdodavatele přenést příslušné povinnosti stanovené v částech 11 až 11.1.

## 12 Vývozní licence

12.1 Vývoz nebo zpětný vývoz produktů a služeb, včetně nehmotného převodu zboží a know-how, jakož i technické podpory a přenosu případné dokumentace technické podpory ve spojení s touto dohodou, může být podmíněn povinností schválení, např. z důvodu typu nebo zamýšleného účelu. Pokud jsou předměty podléhající této dohodě určeny pro vývoz, samotný zákazník je povinen dodržovat příslušná nařízení pro kontrolu vývozu a obdržet požadované licence. Pokud je to požadováno, smluvní strany se dohodnou na poskytnutí informací potřebných k získání licence.

12.2 Vývoz, zpětný vývoz a poskytování prací a služeb ve spojení s touto dohodou nemohou být uskutečňovány, pokud existuje důvod předpokládat, že dodávka služby nebo používání dodaných produktů budou spojeny s chemickými, biologickými či jadernými zbraněmi nebo řízeními střelami schopnými nosit takové zbraně. Smluvní strany této dohody budou dodržovat nejnovější verze příslušných seznamů sankcí Evropské unie, Německa, Japonska, USA (např. Evropský seznam sankcí, Seznam nežádoucích osob) a rovněž případné srovnatelné, platné předpisy jiných zemí a jiné výstrahy či omezení dodávek / závazky od příslušných orgánů a budou jednat v souladu s nimi.

12.3 Jestliže společnost Fujitsu brání v uskutečnění dodávek nebo v plnění odpovídajících závazků předpisy regulující vývoz zboží (zejména se jedná o předpisy vydané Německem, Evropskou unií, USA nebo Japonskem), není společnost Fujitsu povinna takové dodávky uskutečnit ani splnit jakékoli další závazky, které vyplývají z této dohody.

12.4 Porušení ustanovení této části bude považováno za závažné porušení smluvních závazků.

## 13 Postoupení smluvních práv a závazků, doplňkové dohody, místo soudní příslušnosti

13.1 Jakmile začne závazek dodávky služeb, případné postoupení pohledávek zákazníka za služby vůči společnosti Fujitsu třetí straně může proběhnout pouze ve spojení s prodejem nebo jinou formou přenosu vlastnictví předmětu s nárokem na služby. Společnost Fujitsu může postoupit nároky vyplývající z této servisní smlouvy třetím stranám kdykoli.

13.2 Zákazník je oprávněn započíst pohledávky nebo použít jakékoli zadržovací právo pouze v souvislosti s protipohledávkami, o kterých pravomocně rozhodl soud nebo proti kterým společnost Fujitsu nepodala námitku.

13.3 Doplnkové dohody, dodatky a/nebo doplnění musejí být podány v písemné formě.

13.4 V případě, že se jakékoli ustanovení této dohody ukáže jako zcela nebo zčásti neplatné, není tím ovlivněna platnost této dohody, pokud by další dodržování této dohody neznamenalo nepřiměřeně obtížnou situaci, a to i po zohlednění dodatečně uplatňovaných zákonných ustanovení. V takovém případě se smluvní strany domluví na novém vymezení předmětných bodů, které je platné a které v co největší míře odpovídá obsahu zamýšlených ustanovení původně dohodnutých mezi smluvními stranami.

13.5 Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Ustanovení předepsaná úmluvou OSN o mezinárodním prodeji zboží ze dne 11. dubna 1980 (CISG) nebudou brána v úvahu.

13.6 Příslušným soudem pro všechny spory vzniklé z této dohody nebo v souvislosti s ní je soud v Praze.