

I. Rámcová zmluva

Táto rámcová zmluva aktualizovaná k 5. novembru 2021 (ďalej len „**rámcová zmluva**“) je uzatvorená medzi: (i) spoločnosťou Glooko, Inc., spoločnosťou so sídlom v Delaware na adrese 411 High Street, Palo Alto, Kalifornia, 94301 („**Glooko Inc.**“), alebo (ii) Glooko AB, spoločnosťou registrovanou vo Švédsku pod registračným číslom 556668-4675, so sídlom na adrese Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Švédsko („**Glooko AB**“) (podľa oddielu 24 nižšie) (každý jednotlivo „**spoločnosť**“) a zákazníkom uvedeným v riadne vyplnenom objednávkovom formulári, ako je definovaný nižšie („**zákazník**“), ku dňu konečného podpisu v takomto objednávkovom formulári („**dátum účinnosti**“). Každý jednotliviec, ktorý uzavrie túto zmluvu, zaručuje, že má oprávnenie uzatvoriť túto zmluvu v mene strany, pre ktorú je to uvedené, a má oprávnenie uzavrieť v mene tejto strany záväznú zmluvu v súvislosti so záležitosťami, ktoré sú tu uvedené. Akákoľvek dlhodobá dohodnutá zmluva týkajúca sa predmetu tohto dokumentu uzatvorená medzi spoločnosťou a zákazníkom nahrádza podmienky tejto rámcovej zmluvy.

- Objednávkové formuláre.** Počas trvania tejto zmluvy, ktoré je definované nižšie, môžu spoločnosť a zákazník podľa potreby zadávať objednávkové formuláre alebo rezervačné formuláre (samostatne označované ako „**objednávkový formulár**“) na nákup softvérových licencií, hostingových služieb, odborných služieb a hardvéru (spoločne označované ako „**produkty**“). Každý objednávkový formulár sa výslovne riadi podmienkami tejto rámcovej zmluvy a je do nej začlenený. Ďalej sa spoločne označujú ako „**zmluva**“. Spoločnosť odmieta všetky dodatky, výnimky alebo zmeny zmluvy uvedené v akejkoľvek nákupnej objednávke, žiadosti o návrh („**RFP**“), žiadosti o cenovú ponuku („**RFQ**“) alebo inom formulári prijatom od zákazníka alebo inak. Zahrnutie čísla nákupnej objednávky, RFP, RFQ alebo iného čísla zákazníka do ľubovoľného objednávkového formulára alebo faktúry spoločnosti slúži iba na informačné účely a nepredstavuje prijatie žiadnych podmienok uvedených v danom dokumente alebo inde zo strany spoločnosti.
- Poplatky.** Zákazník zaplatí spoločnosti za zakúpené produkty tak, ako je to podrobne uvedené v jednotlivých objednávkových formulároch uzatvorených medzi zmluvnými stranami. Platba je splatná tridsať (30) dní od dátumu každej faktúry. Pokiaľ nie je v objednávkovom formulári dohodnuté inak, spoločnosť si vyhradzuje právo zvýšiť poplatky a sadzby za produkty po uplynutí počiatočného obdobia a nasledujúceho obnoveného obdobia. Akákoľvek nespochybnená suma po lehote splatnosti viac ako tridsať (30) dní sa bude úročiť úrokom vo výške jeden a pol percenta (1,5 %) mesačne alebo v maximálnej výške povolenej zákonom, podľa toho, ktorá hodnota je nižšia, plus všetky náklady na inkaso.
- Prerušenie.** Nezaplatenie alebo oneskorené zaplatenie nespochybných poplatkov predstavuje závažné porušenie tejto zmluvy a oprávňuje spoločnosť na základe vlastného uváženia na (i) odloženie plnenia a prerušenie služby, kým nebudú splatené všetky splatné sumy, alebo (ii) vypovedanie tejto zmluvy s okamžitou platnosťou poskytnutím písomného oznámenia zákazníkovi. Spoločnosť si vyhradzuje právo podľa vlastného uváženia odložiť plnenie a prerušiť poskytovanie služby po zistení potenciálneho nezákonného použitia zo strany zákazníka alebo na základe opatrení presadzovania práva.
- Dane.** Poplatky splatné podľa tejto zmluvy nezahŕňajú miestne, štátne ani federálne dane z predaja, daň z používania, daň z pridanej hodnoty, spotrebnú daň, majetkovú daň ani iné podobné dane alebo clá, ktoré sa uplatňujú v súčasnosti alebo ktoré sa budú uplatňovať v budúcnosti na transakciu a/alebo dodanie produktov. Za všetky takéto dane

zodpovedá zákazník a zaplatí ich v plnej výške s výnimkou daní založených na čistom príjme spoločnosti. Ak si zákazník uplatňuje oslobodenie od daní, spoločnosti sa predloží osvedčenie o takomto stave, a to pred spracovaním objednávkového formulára.

5. Trvanie a vypovedanie.

5.1 **Trvanie.** Trvanie tejto zmluvy začína dňom účinnosti a trvá až do vypovedania zmluvy v súlade s touto časťou.

5.2 **Vypovedanie.** Zmluvná strana môže vypovedať zmluvu (i) na základe písomnej výpovede s 30-dennou výpovednou lehotou druhej zmluvnej strane z dôvodu závažného porušenia zmluvy, ak toto porušenie nebude odstránené počas uvedenej lehoty, (ii) ak sa druhá zmluvná strana stane predmetom návrhu na vyhlásenie konkurzu alebo iného konania týkajúceho sa konkurzu, nútenej správy, likvidácie alebo postúpenia v prospech veriteľov, (iii) zaslaním písomného oznámenia druhej zmluvnej strane, ak nie sú v platnosti žiadne aktívne objednávkové formuláre.

5.3 **Účinnok vypovedania.** Po vypovedaní prestane spoločnosť poskytovať služby. Vypovedanie nezbatimuje zákazníka povinnosti zaplatiť všetky poplatky splatné spoločnosti pred dňom nadobudnutia účinnosti vypovedania vrátane ročných poplatkov, poplatkov za implementáciu, poplatkov za školenie, poplatkov za predplatné alebo akýchkoľvek ďalších poplatkov alebo platieb, ku ktorým sa zákazník zaviazal podľa tejto zmluvy.

6. **Prechodné služby.** Na žiadosť zákazníka, až do deväťdesiatich (90) dní po vypovedaní zmluvy, spoločnosť súhlasí s tým, že bude zákazníkovi poskytovať podporu a prechodné služby za aktuálne sadzby. Ustanovenia zmluvy zostanú v platnosti počas dohodnutého obdobia poskytovania prechodnej asistencie a vzťahujú sa na všetky služby prechodnej asistencie poskytované spoločnosťou počas tohto obdobia.

7. **Spolupráca zákazníka.** Zákazník berie na vedomie, že včasné poskytnutie primeraného personálu, vybavenia, pomoci, spolupráce a úplných a správnych informácií a údajov od jeho vedúcich zamestnancov, zástupcov a zamestnancov, ako aj vhodne nakonfigurovaných počítačových produktov, je nevyhnutné pre plnenie zmluvy zo strany spoločnosti. Spoločnosť nezodpovedá za prípadné nedostatky pri plnení, ak sú tieto nedostatky spôsobené neúplnou spoluprácou zákazníka. Zákazník súhlasí s tým, že zodpovedá za poskytovanie a udržiavanie vlastného prístupu na internet a všetkého potrebného telekomunikačného vybavenia, softvéru a ďalších materiálov vo vlastnej prevádzke potrebnej na použitie produktov. Zoznam kompatibilných webových prehliadačov podporovaných spoločnosťou pri poskytovaní produktov je k dispozícii na webovej lokalite <https://support.glooko.com>. Spoločnosť môže tento zoznam podľa vlastného uváženia z času na čas zmeniť a aktualizovať.

8. **Zabezpečenie.** Spoločnosť udržiava komerčne prijateľné bezpečnostné opatrenia, aby zabránila neoprávnenému prístupu ku všetkým údajom, počítačovému hardvéru a ďalšiemu vybaveniu a/alebo softvéru používanému spoločnosťou na poskytovanie produktov, na základe ktorých spoločnosť dokumentuje, implementuje a udržiava fyzické, administratívne a technické bezpečnostné opatrenia potrebné na: (a) dodržiavanie platných právnych predpisov a (b) ochranu dôvernosti, integrity a dostupnosti všetkých údajov a informácií kontrolovaných spoločnosťou. Spoločnosť bude dodržiavať písomné zásady a postupy riadenia zabezpečenia s cieľom identifikovať, predchádzať, odhaľovať, kontrolovať a riešiť porušenia opatrení prijatých na ochranu dôvernosti, integrity a dostupnosti všetkých údajov a informácií kontrolovaných spoločnosťou. Zákazník nesie výlučnú zodpovednosť za zabezpečenie vlastných interných informačných

technológií a prevádzkových prostredí fyzických kancelárskych priestorov. Zákazník bezodkladne informuje spoločnosť o akomkoľvek ďalšom porušení zabezpečenia pri používaní produktov alebo vo vlastných systémoch a prostrediach.

9. **Program ochrany osobných údajov.** Spoločnosť implementovala a udržiava program ochrany osobných údajov, ktorý je v súlade so všetkými príslušnými zákonmi. Spoločnosť dodržiava svoje oznámenia a zásady súvisiace s ochranou osobných údajov, ktoré sa týkajú používania, získavania, prenosu, spracúvania, prístupu, ochrany, ukladania alebo likvidácie akéhokoľvek typu osobných údajov, ktoré získava. Oznámenie o ochrane osobných údajov spoločnosti je k dispozícii na webovej lokalite <https://www.glooko.com/privacy>. Spoločnosť môže toto oznámenie podľa vlastného uváženia z času na čas zmeniť a aktualizovať.
10. **Plán zabezpečenia kontinuity prevádzky a obnovy po nehode.** Spoločnosť udržiava zavedený adekvátny plán zabezpečenia kontinuity prevádzky a obnovy po nehode, ktorý minimalizuje vplyv porušení jej kritických obchodných procesov, poskytuje koordinované reakcie na potenciálne alebo skutočné porušenia a koordinuje činnosti obnovy po skončení porušenia. Plány zabezpečenia kontinuity prevádzky sa zaoberajú kritickými obchodnými procesmi, produktmi a službami, ktoré riešia straty zariadení, ľudí, vybavenia a poskytovateľov tretích strán podporujúcich kriticky dôležité služby. Spoločnosť obnoví produkčnú kapacitu kritickej IT infraštruktúry (okrem iného vrátane dátových centier, hardvéru, softvéru a napájacích systémov) a kritických hlasových, dátových a elektronických obchodných komunikačných spojení najneskôr do 24 hodín od výskytu zlyhania („**cieľový čas obnovy**“). Maximálne množstvo údajov stratených po prípade zlyhania, ktoré je definované maximálnym časom medzi takýmto prípadom zlyhania a úplnou aktualizáciou databázy, nebude dlhšie ako osem (8) hodín („**cieľový bod obnovy**“). Spoločnosť každoročne vyhodnocuje a aktualizuje plán zabezpečenia kontinuity prevádzky. Pri tomto hodnotení a aktualizácii sa zohľadní povaha a rozsah služieb poskytovaných spoločnosťou vzhľadom na aktuálne obchodné a technologické riziko. Plány zabezpečia nápravu v časových rámcoch primeraných úrovni rizika predstavovaného nedostatkom. Keď dôjde k porušeniu prevádzky, spoločnosť informuje zákazníka hneď, ako to bude prakticky možné, a to po akomkoľvek závažnom porušení služby zahrnutom v pláne zabezpečenia kontinuity prevádzky alebo vyhlásení o nehode.
11. **Úpravy.** Spoločnosť môže z času na čas vyvinúť vylepšenia, aktualizácie, zlepšenia, úpravy, rozšírenia a ďalšie zmeny produktov („**úpravy**“). Spoločnosť má právo podľa vlastného uváženia kedykoľvek implementovať tieto úpravy za predpokladu, že tieto úpravy nebudú mať závažný nepriaznivý vplyv na funkčnosť ani výkonnosť produktov.
12. **Funkčnosť.** Funkčnosť, prevádzka a rozsah všetkých produktov sa budú zhodovať s dokumentáciou vydanou spoločnosťou v danom čase, a to podľa jednotlivých produktov.
13. **Spätná väzba.** Zákazník môže z času na čas odoslať komentáre, informácie, otázky, údaje, nápady, opisy procesov alebo iné informácie poskytnuté spoločnosti počas používania produktov („**spätná väzba**“). Pre všetku spätnú väzbu zákazník udeľuje spoločnosti nevýhradnú, celosvetovú, trvalú a neodvolateľnú licenciu na používanie, využívanie, reprodukciu, začlenenie, distribúciu, zverejnenie a sublicencovanie akejkoľvek spätnej väzby vo svojich produktoch a službách. Zákazník vyhlasuje, že vlastní všetky práva duševného vlastníctva alebo vlastnícke práva potrebné na udelenie takejto licencie spoločnosti a že spätná väzba neporuší osobné ani vlastnícke práva alebo práva duševného vlastníctva tretích strán.

14. **Žiadna lekárska prax.** Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že spoločnosť nevykonáva lekársku prax a že spoločnosť neposkytuje lekárske poradenstvo, diagnózy ani liečbu prostredníctvom poskytovania ľubovoľného produktu zákazníkovi podľa zmluvy.
15. **Dodržiavanie právnych predpisov.** Každá zmluvná strana bude pri výkone zmluvy dodržiavať všetky príslušné zákony a vládne nariadenia.
16. **Práva na propagáciu.** V prípade, ak si zákazník zakúpi produkty bez označenia, akúkoľvek funkciu značky alebo spojenie v rámci produktov, udeľuje spoločnosti obmedzené, nevýhradné, neprenosné a bezplatné právo zobrazovať názov, logo a ochranné známky spoločnosti v týchto produktoch počas trvania zmluvy, a to spôsobom, na ktorom sa zmluvné strany výslovne dohodli.
17. **Dôvernosť.** Pokiaľ to nie je výslovne povolené v tejto časti, žiadna zmluvná strana neposkytne bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany žiadne dôverné údaje druhej zmluvnej strany tretej strane. Informácie sa považujú za dôverné informácie zmluvnej strany, ak (i) ich zmluvná strana zverejní druhej zmluvnej strane v hmotnej forme a zreteľne označené ako „dôverné“, „chránené“ alebo podobne, (ii) ich zmluvná strana zverejní druhej zmluvnej strane v nehmotnej forme a v čase zverejnenia ich identifikuje ako dôverné, (iii) sa zverejnia za okolností, za ktorých by rozumná osoba považovala informácie za dôverné alebo chránené, (iv) ich chránená povaha je zrejmá z kontextu, obsahu alebo povahy zverejnených informácií alebo (v) obsahujú zoznamy zákazníkov, informácie o zákazníkoch, technické informácie, informácie o cenách, cenové metodiky alebo informácie týkajúce sa obchodného plánovania alebo obchodných operácií uverejňujúcej zmluvnej strany. Bez ohľadu na čokoľvek v zmluve, čo je s týmto v rozpore, sa podmienky zmluvy považujú za dôverné informácie spoločnosti. S výnimkou zmluvných podmienok zmluvy sa podľa zmluvy informácie nebudú považovať za dôverné informácie, ak takéto informácie: (i) sú známe prijímajúcej zmluvnej strane pred prijatím od uverejňujúcej zmluvnej strany, a to priamo alebo nepriamo zo zdroja, ktorý sa líši od zdroja s povinnosťou dôvernosti voči uverejňujúcej zmluvnej strane, (ii) stanú sa známe (nezávisle od zverejnenia uverejňujúcou zmluvnou stranou) prijímajúcej zmluvnej strane, a to priamo alebo nepriamo zo zdroja, ktorý sa líši od zdroja s povinnosťou dôvernosti voči uverejňujúcej zmluvnej strane, (iii) stanú sa verejne známe alebo inak prestanú byť tajné alebo dôverné, s výnimkou porušenia tejto zmluvy prijímajúcou zmluvnou stranou, alebo (iv) ich nezávisle vyvinie prijímajúca zmluvná strana bez použitia dôverných informácií uverejňujúcej strany. Každá zmluvná strana zabezpečí a ochráni dôverné informácie druhej zmluvnej strany (okrem iného vrátane podmienok tejto zmluvy) spôsobom, ktorý je v súlade s krokmi prijatými na ochranu jej vlastných obchodných tajomstiev a dôverných informácií, ale nie menej ako v primeranej miere. Každá zmluvná strana môže zverejniť dôverné informácie druhej zmluvnej strany, ak: (i) zverejnenie vyžadujú príslušné zákony, právne predpisy, súdny príkaz alebo iný štátny orgán s príslušnou jurisdikciou, a to po primeranom oznámení druhej zmluvnej strane s dostatkom času na požiadanie o ochranný príkaz, (ii) je podľa názoru právneho zástupcu tejto zmluvnej strany vhodné zverejniť informácie podľa príslušných zákonov o cenných papieroch týkajúcich sa zverejnenia obchodných informácií alebo (iii) zverejnenie je primerane nevyhnutné a je určené tejto zmluvnej strane alebo jej pridruženým spoločnostiam, zamestnancom, vedúcim pracovníkom, riaditeľom, právnym zástupcom, účtovníkom a iným poradcom, alebo je zverejnenie inak nevyhnutné na to, aby zmluvná strana mohla uplatniť svoje práva a plniť si povinnosti podľa tejto zmluvy, pokiaľ vo všetkých prípadoch zverejnenie nemá širší rozsah, ako je nevyhnutné, a osoba alebo subjekt, ktorý prijme zverejnené informácie, pred prijatím zverejnených informácií súhlasí so zachovaním dôvernosti informácií. Každá zmluvná strana zodpovedá za zaistenie toho, že sa zabezpečí dôvernosť dôverných informácií, ktoré druhá zmluvná strana zverejní podľa tohto oddielu (okrem zverejnení podľa

odsekov (i) a (ii) vyššie, keď prvá zmluvná strana nemôže zachovať dôvernosc informácií), a to osobou, ktorá prijala zverejnené informácie. Zmluvné strany sa dohodli, že každá zmluvná strana zostane výlučným vlastníkom svojich vlastných príslušných dôverných informácií zverejnených podľa zmluvy a všetkých patentových práv, autorských práv, obchodných tajomstiev, ochranných známk a ďalších práv duševného vlastníctva. Každá zmluvná strana vráti na žiadosť druhej zmluvnej strany všetky dôverné informácie v hmotnej alebo nehmotnej forme prijaté podľa tejto zmluvy (a všetky ich kópie a reprodukcie) za predpokladu, že si druhá zmluvná strana môže ponechať jednu kópiu na bezpečnom mieste na účely preukazovania plnenia tejto zmluvy.

18. **Odškodnenie.** Zákazník ochráni a odškodní spoločnosť, jej dcérske spoločnosti, pridružené spoločnosti, vedúcich pracovníkov, riaditeľov, zástupcov a poverené osoby voči akýmkoľvek a všetkým nárokom, žalobám, konaniam, stratám, škodám, záväzkom, nákladom a výdavkom (okrem iného vrátane primeraných odmien právnych zástupcov) (spoločne označované ako „straty“), ktoré utrpeli alebo ktoré im vznikli v súvislosti s nárokom tretej strany vyplývajúcim z: (i) porušenia zmluvy zo strany zákazníka, (ii) použitia produktov zákazníkom alebo (iii) nedodržaním zákonov, pravidiel, právnych predpisov alebo odborných noriem zo strany zákazníka. Spoločnosť ochráni a odškodní zákazníka, jeho dcérske spoločnosti, pridružené spoločnosti, vedúcich pracovníkov, riaditeľov, zástupcov a poverené osoby voči akýmkoľvek a všetkým stratám, ktoré utrpeli alebo ktoré im vznikli v súvislosti s nárokom tretej strany vyplývajúcim z: (i) porušenia zmluvy, (ii) hrubej nedbanlivosti alebo úmyselného konania, alebo (iii) porušenia alebo nedodržania zákonov, pravidiel, právnych predpisov alebo odborných štandardov zo strany spoločnosti.
19. **Mechanizmy odškodnenia.** Povinnosti odškodňujúcej strany sú podmienené tým, že odškodňovaná strana: (i) poskytne odškodňujúcej strane včas písomné oznámenie o akomkoľvek nároku, kroku, žalobe alebo konaní, v ktorých odškodňovaná strana žiada odškodnenie, (ii) poskytne odškodňujúcej strane kontrolu nad obhajobou a vyrovnaním a (iii) primerane spolupracuje s odškodňujúcou stranou na náklady odškodňujúcej strany.
20. **OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI.** BEZ OHĽADU NA ČOKOĽVEK, ČO JE V ZMLUVE UVEDENÉ INAK, SPOLOČNOSŤ A JEJ AKCIONÁRI, PRIDRUŽENÉ SPOLOČNOSTI, RIADITELIA, MANAŽÉRI, ZAMESTNANCI ALEBO INÍ ZÁSTUPCOVIA NENESÚ ZODPOVEDNOSŤ VOČI ZÁKAZNÍKovi, OPRÁVNENÝM POUŽÍVATEĽOM ALEBO AKEJKOĽVEK TRETEJ STRANE ZA AKÉKOĽVEK NEPRIAME, NÁHODNÉ, ŠPECIÁLNE ALEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY (VRÁTANE ODMIEN PRÁVNEHO ZÁSTUPCU ALEBO UŠLÉHO ZISKU), KTORÉ SÚ VÝSLEDKOM ALEBO SÚVISIA SO ZMLUVOU, OKREM INÉHO VRÁTANE ZRANENIA, BOLESTI A UTRPENIA, EMOCIONÁLNEHO UTRPENIA, STRATY PRÍJMU, STRATY ZISKU, STRATY PODNIKANIA ALEBO PREDPOKLADANÝCH ÚSPOR, STRATY POUŽÍVANIA, STRATY DOBRÉHO MENA, STRATY DÁT, ONESKORENIA ALEBO PRERUŠENIA PREVÁDZKY ALEBO ZLYHANIA PRENOSOVEJ KOMUNIKÁCIE, STRATY PRIPOJENIA, VÝPADKU SIETE ALEBO SYSTÉMU, NEDOSTUPNOSTI SIETE ALEBO SYSTÉMU TRETEJ STRANY ALEBO PREVÁDZKY V KOMBINÁCII SO SIEŤOU ALEBO SYSTÉMOM TRETEJ STRANY, A TO BEZ OHĽADU NA TO, ČI SÚ SPÔSOBENÉ DELIKTOM (VRÁTANE NEDBANLIVOSTI), PORUŠENÍM ZMLUVY ALEBO INAK, AJ V PRÍPADE, KEĎ JE MOŽNÉ TIETO ŠKODY PREDVÍDAŤ A SPOLOČNOSŤ BOLA INFORMOVANÁ O MOŽNOSTI TAKÝCHTO ŠKÔD. V KAŽDOM PRÍPADE CELKOVÁ ZODPOVEDNOSŤ SPOLOČNOSTI ZA ŠKODY, NÁKLADY A VÝDAVKY SPOLOČNOSTI VOČI ZÁKAZNÍKovi NEPRESIAHNE SUMY PRIJATÉ SPOLOČNOSŤOU OD ZÁKAZNÍKA ZA DVANÁŠŤ MESIACOV PRED UDALOSŤOU, KTORÁ SPÔSOBILA VZNIK TÝCHTO ŠKÔD. Ustanovenia tohto oddielu rozdeľujú riziká podľa zmluvy medzi spoločnosť a zákazníka. Zmluvné strany sa dohodli, že obmedzenia zodpovednosti stanovené v tomto oddiele pretrvávajú a zostávajú v plnej platnosti a účinnosti napriek nemožnosti plnenia alebo uplatnenia výhradného opravného prostriedku. Zmluvné strany berú na vedomie, že poplatky boli stanovené a zmluva bola uzavretá na základe týchto obmedzení zodpovednosti a že všetky tieto obmedzenia tvoria podstatný základ dohody medzi zmluvnými stranami.

21. **Vzťah zmluvných strán.** Zmluvné strany sú nezávislí dodávatelia. Zmluva nevytvára medzi zmluvnými stranami partnerstvo, franšizu, spoločný podnik, zastúpenie, fiduciárny ani pracovnoprávny vzťah. Každá zmluvná strana výlučne zodpovedá za vyplatenie všetkých odmien zamestnancom, ako aj všetkých daní súvisiacich so zamestnaním.
22. **Zrieknutie sa práv.** Zrieknutie sa práv ktoroukoľvek zmluvnou stranou v prípade porušenia ľubovoľného ustanovenia zmluvy nebude platiť alebo sa nebude vykladať ako zrieknutie sa práv v prípade akéhokoľvek iného alebo následného porušenia.
23. **Oddeliteľnosť.** Ak sa z ľubovoľného dôvodu bude považovať ktorékoľvek ustanovenie zmluvy za neplatné alebo nevymáhateľné, bude sa považovať za vynechané a zvyšné ustanovenia naďalej zostanú v plnej platnosti bez toho, aby boli akýmkoľvek spôsobom ovplyvnené alebo zneplatnené. Zmluvné strany sa dohodli, že nahradia akékoľvek neplatné ustanovenie platným ustanovením, ktoré sa najviac približuje zámeru a ekonomickému účinku neplatného ustanovenia.
24. **Zmluvný subjekt spoločnosti.** Odkazy na „spoločnosť“ sú odkazy na príslušného obstarávateľa uvedeného v tomto oddiele v nižšie uvedenej tabuľke („**tabuľka**“). Produkty poskytuje tento obstarávateľ. Tabuľka „**Lokalita zákazníka**“ odkazuje na to, kde sa nachádza zákazník (podľa príslušného objednávkového formulára, ak existuje) a určuje, ktorý riadok tabuľky sa vzťahuje na takéhoto zákazníka.

Tabuľka			
Lokalita zákazníka	Spoločnosť	Rozhodné právo a arbitráž	Poistenie
USA a Kanada	Glooko, Inc., spoločnosť so sídlom v Delaware na adrese 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301	Kalifornia, Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc.	a) Nadlimitné poistenie zodpovednosti s limitmi najmenej 1 000 000 USD na každú nehodu, b) Úrazové poistenie zamestnancov a poistenie zodpovednosti zamestnávateľa, ktoré spĺňa minimálne zákonné požiadavky, c) Poistenie všeobecnej obchodnej zodpovednosti s nasledujúcimi minimálnymi limitmi: (1) 1 000 000 USD za každý výskyt, (2) 2 000 000 USD všeobecný súhrn, d) 1 000 000 USD na osobnú zodpovednosť a zodpovednosť pri reklamnej činnosti, e) 1 000 000 USD na škody na prenajatých priestoroch, f) Poistenie zodpovednosti za lekárske a biotechnologické produkty s limitmi najmenej 10 000 000 USD na každú udalosť a 10 000 000 USD na všetky udalosti,

			<p>g) Poistenie zodpovednosti za chyby a opomenutia/kybernetických rizík s limitmi najmenej 10 000 000 USD na každú udalosť a 10 000 000 USD na všetky udalosti; a</p> <p>h) Poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla s limitmi najmenej 1 000 000 USD na každú nehodu.</p> <p>Spoločnosť bude poistená poisťovacou spoločnosťou, ktorej spoločnosť A.M. Best udelila hodnotenie A- alebo lepšie.</p>
Kdekoľvek mimo Spojených štátov a Kanady	Glooko AB, spoločnosť registrovaná vo Švédsku pod registračným číslom 556668-4675, so sídlom na adrese Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Švédsko	Švédsko, Arbitrážny inštitút Štokholmskej obchodnej komory.	Spoločnosť má primerané a vhodné poistné krytie, ktoré musí byť udržiavané počas obdobia platnosti zmluvy.

25. **Oznámenia.** Všetky oznámenia, schválenia alebo vzdania sa práv, ktoré sa musia poskytnúť na základe podmienok zmluvy (iné ako bežná prevádzková komunikácia), musia mať písomnú formu a ak sú určené zákazníkovi, musia sa poslať na adresu zákazníka, ktorá je uvedená v príslušnom objednávkovom formulári. Ak sa posielajú spoločnosti Glooko, Inc., musia sa poslať na adresu: Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, Attn: Legal Department. Ak sa posielajú spoločnosti Glooko AB, musia sa poslať na adresu: Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Sweden, Attn: Legal Department. Všetky oznámenia, schválenia alebo vzdania sa práv sa odošlú jedným z nasledujúcich spôsobov a považujú sa za prijaté: (i) v deň osobného doručenia (na základe dokladu o tomto doručení), alebo (ii) na druhý deň po odoslaní tohto oznámenia národne uznávanou leteckou kuriérskou službou s dorúčením na druhý deň alebo o dva (2) dni, s nákladmi na doručenie uhradenými v plnej výške, alebo (iii) na piaty deň po zaslaní takéhoto oznámenia poštou, doporučené, so zaplateným poštovným. V takomto prípade sa vyžaduje potvrdenie o prevzatí.

26. **Riešenie sporov.** Na zmluvu sa nevzťahuje Dohovor Organizácie Spojených národov o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru. Akýkoľvek zmluvný spor alebo nárok vyplývajúci zo zmluvy alebo v súvislosti s ňou bude s konečnou platnosťou vyriešený záväzným arbitrážnym konaním v príslušnej jurisdikcii uvedenej v oddiele 24. Rozhodnutie rozhodcu možno vyniesť na ktoromkoľvek súde v príslušnej jurisdikcii. Zmluvné strany sa dohodli, že bez ohľadu na akékoľvek ustanovenie platných právnych predpisov, nebudú požadovať a rozhodca nebude mať žiadnu právomoc udeľovať náhradu škody s odradzujúcimi účinkami alebo exemplárnu náhradu škody voči žiadnej zo zmluvných strán. V prípade, že sa v súvislosti so zmluvou začne arbitrážne konanie, súdny spor alebo konanie, má strana, ktorá v spore uspela, nárok na náhradu trov konania a primeraných odmien právneho zástupcu. Bez ohľadu na to, čo je uvedené vyššie, nič v tomto dokumente

nebráni žiadnej zo zmluvných strán v tom, aby sa domáhala injuktívnej nápravy na ktoromkoľvek štátnom alebo federálnom súde s príslušnou jurisdikciou bez toho, aby najskôr dodržala ustanovenia o arbitráži uvedené v tomto oddiele.

27. **Pretrvanie.** Príslušné záväzky spoločnosti a zákazníka podľa zmluvy, ktoré by svojou povahou pokračovali aj po vypovedaní alebo uplynutí platnosti zmluvy, zostávajú v platnosti.
28. **Priradenie.** Zmluva je záväzná pre príslušných nástupcov a oprávnených nadobúdateľov zmluvných strán. Žiadna zmluvná strana nemôže postúpiť žiadne zo svojich práv alebo povinností podľa zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany, s výnimkou toho, že spoločnosť môže postúpiť jej práva a povinnosti bez súhlasu nástupcovi alebo strane, ktorá kúpila všetok alebo podstatnú časť jej relevantného majetku alebo podniku.
29. **Vyššia moc.** Žiadna zmluvná strana nebude zodpovedať druhej zmluvnej strane za nesplnenie svojich záväzkov podľa tejto zmluvy, ak je toto zlyhanie spôsobené udalosťami mimo jej primeranú kontrolu, ako je požiar, porucha komunikačných sietí, výtržnosti, občianske nepokoje, embargá, búrky, teroristické činy, epidémie, vojny, povodne, cunami, zemetrasenia alebo iné zásahy vyššej moci.
30. **Aktualizácie.** Spoločnosť môže podľa vlastného uváženia z času na čas upraviť celú zmluvu alebo ktorúkoľvek jej časť, napríklad tak, aby zohľadňovala zmeny zákona alebo zmeny v produktoch spoločnosti. Zákazník by si mal zmluvu pravidelne prezerat'. Pokračovaním v používaní produktov alebo prístupe k nim po nadobudnutí účinnosti akýchkoľvek revízií zákazník súhlasí s tým, že bude viazaný revidovanou zmluvou a súvisiacimi podmienkami rešpektujúcimi produkty.
31. **Celá zmluva.** Zmluva vrátane všetkých ďalších zásad a dokumentácie, ktoré sú v tomto dokumente uvedené prostredníctvom hypertextových odkazov na webové stránky, a akýkoľvek nasledujúci dokument náležite vyhotovený oboma zmluvnými stranami, ktorého podmienky sú výslovne začlenené odkazom do zmluvy, predstavujú úplnú zmluvu medzi zmluvnými stranami. Zmluva nahrádza všetky predchádzajúce a súčasné zmluvy, dohody, rokovania a diskusie, či už ústne alebo písomné, a medzi zmluvnými stranami neexistujú žiadne záruky, vyhlásenia a/alebo dohody v súvislosti s predmetom tejto zmluvy, s výnimkou prípadov uvedených v zmluve.

II. ZMLUVNÉ PODMIENKY TÝKAJÚCE SA SOFTVÉRU

1. **Udelenie licencie.** Spoločnosť týmto udeľuje zákazníkovi neprenosné, nevýhradné, odvolateľné, obmedzené právo a licenciu počas trvania platnosti zmluvy, aby umožnila oprávneným používateľom (ako sú definovaní nižšie) prístup a používanie prostredníctvom verejných a súkromných sietí. Spoločnosť poskytla softvérové moduly zakúpené zákazníkom („softvér“) v príslušnom objednávkovom formulári, a to výlučne na interné obchodné účely jeho lekárskej praxe. Spoločnosť vlastní a ponecháva si všetky práva, nároky a podiely na softvéri. Softvér sa poskytuje zákazníkovi na použitie iba tak, ako je výslovne uvedené v zmluve, a zákazník nebude softvér používať v celom rozsahu ani čiastočne na žiadne iné použitie alebo účel.
2. **Dokumentácia.** Spoločnosť udeľuje zákazníkovi nevýlučné, neprenosné, obmedzené, odvolateľné, interné právo a licenciu na prístup k používateľským príručiam, videám, webovým školeniam, kontrolným zoznamom a všetkým ostatným produktovým dokumentáciám a pokynom sprístupnených zákazníkovi, ktoré sa týkajú používania softvéru

(spoločne „**dokumentácia**“), a ich používanie. Zákazník môže zhotovovať a distribuovať kópie dokumentácie na použitie oprávnenými používateľmi v súvislosti s používaním produktov v súlade so zmluvou, ale nie viac, ako je primerane nevyhnutné. Akákoľvek povolená kópia dokumentácie musí obsahovať rovnaké upozornenia na autorské práva a iné vlastnícke práva, ktoré sú uvedené v dokumentácii.

3. **Povolené lekárske použitie.** Zákazník súhlasí s tým, že iba osoby s príslušnou licenciou, ktoré sa podieľajú na lekárskej praxi zákazníka (jednotlivo „**lekár**“), budú hodnotiť, diagnostikovať a odporúčať liečbu jednotlivým osobám, ktoré požadujú zdravotnú starostlivosť a ktoré sú vo vzťahu pacient-lekár v súlade s príslušnými požiadavkami zákonov, nariadení, právnych predpisov a licenčných rád (jednotlivo „**pacient**“). Zákazník podnikne všetky kroky potrebné na zabezpečenie toho, aby jeho používanie softvéru bolo v súlade so všetkými príslušnými zákonmi, pravidlami, predpismi a odbornými štandardmi. Žiadna zo zmluvných strán nebude zasahovať do vzťahu medzi lekárom a pacientom, kontrolovať ho ani inak ovplyvňovať. SPOLOČNOSŤ NEMÁ POVINNOSŤ ANI NEZODPOVEDÁ ZA POSKYTOVANIE ODBORNÝCH SLUŽIEB ZO STRANY LEKÁRA.
4. **Oprávnení používateľa.** Zákazník umožní oprávneným používateľom, pre ktorých zakúpil prístup v objednávkovom formulári, prístup a používanie vlastností a funkcií softvéru, ktorý si zakúpil v zmluve (jednotlivo „**oprávnený používateľ**“). Oprávneným používateľom môže byť ktorýkoľvek zákazníkom zamestnaný lekár, pacient alebo akýkoľvek poskytovateľ lekárskeho alebo zdravotníckych služieb okrem iného vrátane personálu poskytujúceho vzdelávanie ohľadom cukrovky, asistenta lekára, zdravotnej sestry, fyzioterapeuta, psychoterapeuta alebo iného zmluvného dodávateľa zamestnaného, plateného alebo najatého zákazníkom, ktorému umožní prístup a používanie softvéru v jeho mene. Za overenie totožnosti a pravosti všetkých oprávnených používateľov nesie výhradnú zodpovednosť zákazník. Pre všetkých oprávnených používateľov tretích strán zákazníka sa musí zabezpečiť, že tieto tretie strany budú výslovne viazané písomnou zmluvou, ktorá bude spoločnosť chrániť v rovnakej miere ako tu uvedené podmienky, a to predtým, ako týmto tretím stranám povolí prístup a používanie softvéru. Zákazník prijme všetky primerané preventívne opatrenia, aby zabezpečil, že softvér budú používať jeho oprávnení používatelia spôsobom, ktorý je v súlade s príslušnými etickými a právnymi požiadavkami. Každý oprávnený používateľ vytvorí jedinečnú identifikáciu používateľa a prihlasovacie údaje na prístup a používanie softvéru („**ID používateľa**“). ID používateľa sa nesmie zdieľať a nesmie ho používať viac ako jeden oprávnený používateľ súčasne. Zákazník je výlučne zodpovedný za zabezpečenie toho, aby jeho oprávnení používatelia zachovávali dôvernú prihlasovacích účtov, hesiel a prihlasovacích údajov. Spoločnosť nenesie zodpovednosť za žiadne aktivity, ktoré podnikne ktokoľvek pomocou prihlasovacích účtov, hesiel alebo prihlasovacích údajov oprávneného používateľa. Zákazník bezodkladne informuje spoločnosť o akomkoľvek nepovolenom alebo akomkoľvek neoprávnenom použití prihlasovacích účtov, hesiel alebo prihlasovacích údajov, o ktorom sa zákazník dozvie.
5. **Používanie pacientom.** Pacienti môžu priamo využívať softvér a nahrávať určité údaje zo zariadení používaných na monitorovanie a liečbu cukrovky, ktoré sú kompatibilné so softvérom („**schválené zariadenia**“). Pri používaní softvéru má pacient kontrolu nad svojimi osobne identifikovateľnými informáciami, osobnými údajmi a osobnými zdravotnými informáciami, ktoré nahráva do softvéru, vrátane informácií z ľubovoľného schváleného zariadenia používaného na sledovanie hladín glukózy alebo z iného zariadenia alebo zdroja údajov („**údaje pacienta**“). Pacient bude môcť kontrolovať to, ktorým tretím stranám poskytuje prístup k údajom pacienta.
6. **Obmedzenia.** Zákazník nesmie tretej strane povoliť ani umožniť:

- (i) akýmkoľvek spôsobom kopírovať, upravovať, dekompilovať, deaktivovať, poškodiť, zničiť, rozobrať, spätne analyzovať alebo pokúsiť sa rekonštruovať, identifikovať alebo objaviť akýkoľvek zdrojový kód, základné myšlienky, základné techniky používateľského rozhrania alebo algoritmy softvéru, alebo zverejniť čokoľvek z vyššie uvedeného,
- (ii) pokiaľ nie je výslovne uvedené v zmluve inak, poskytovať, hosťovať, prenajímať, požičiavať alebo používať softvér na časovo vymedzené používanie, predplatné alebo podobný účel,
- (iii) sublicencovanie, ďalší predaj, prenos alebo prevod softvéru alebo akýchkoľvek práv alebo licencií udelených na základe tejto zmluvy,
- (iv) používať v súvislosti so softvérom hĺbkovú analýzu údajov alebo podobné metódy získavania a extrakcie údajov,
- (v) používať softvér na výskumné účely (okrem iného vrátane na klinický výskum), pokiaľ to nie je uvedené v objednávkovom formulári, ktorý takéto použitie výslovne povoľuje,
- (vi) používať softvér na ukladanie, držanie alebo prenos akýchkoľvek informácií, ktorých držanie, vytváranie alebo prenos porušuje akékoľvek príslušné zákony okrem iného vrátane zákonov týkajúcich sa odcudzených materiálov, obscénných materiálov alebo detskej pornografie,
- (vii) nahrávať alebo zdieľať akýkoľvek obsah, ktorý je nezákonný, škodlivý, výhražný, poškodzujúci, protiprávny, hanlivý, urážlivý, vulgárny, oplzlý, hrubý, narušujúci súkromie niekoho iného alebo nenávisťný,
- (viii) nahrávať, prenášať, ukladať alebo sprístupňovať akýkoľvek obsah alebo kód, ktorý obsahuje vírusy, škodlivý kód, malvér alebo akékoľvek komponenty určené na poškodenie alebo obmedzenie funkčnosti softvéru,
- (ix) prenášať prostredníctvom softvéru obsah, ktorý porušuje alebo zneužíva práva duševného vlastníctva alebo práva na súkromie akejkoľvek tretej strany („práva duševného vlastníctva“ znamenajú autorské práva, osobnostné práva, ochrannú známku, obchodné úpravy, patent, obchodné tajomstvo, práva týkajúce sa nekalej súťaže, právo na súkromie, právo na publikovanie a akékoľvek ďalšie vlastnícke práva),
- (x) umožniť alebo dovoliť iným osobám používať služby alebo softvér pomocou informácií o účte zákazníka,
- (xi) pristupovať alebo sa pokúšať o prístup k službám alebo softvéru prostriedkami inými, ako je rozhranie, ktoré spoločnosť poskytuje alebo autorizuje, alebo
- (xii) obchádzať akýkoľvek prístup alebo obmedzenia používania, ktoré sú zavedené s cieľom zabrániť určitému použitiu softvéru.

7. **Nie je určené na núdzové použitie.** Zákazník rozumie tomu, že softvér je určený na to, aby mu pomohol pri zefektívňovaní lekárskej praxe a že softvér nie je navrhnutý na použitie v núdzových zdravotných situáciách. Zákazník informuje pacientov o tom, že služba nie je určená na núdzové použitie.
8. **Žiadne odporúčania pacientov.** Nič v zmluve sa nebude vykladať ako ponuka jednej zmluvnej strany zaplatiť druhej zmluvnej strane alebo akejkoľvek pridruženej spoločnosti druhej zmluvnej strany hotovosť alebo inú odmenu, priamo alebo nepriamo, zjavne alebo skryto, za odporúčanie pacientov alebo za odporúčanie alebo sprostredkovanie, nákup, prenájom alebo objednanie akejkoľvek položky alebo služby.
9. **Obmedzenia zdieľania údajov.** Zákazník nesmie: (i) verejne zdieľať alebo zverejňovať správy alebo analýzy, ktoré umožňujú porovnanie schválených zariadení, alebo (ii) komercializovať akékoľvek ponuky produktov využívajúce údaje pacientov a/alebo akékoľvek neverejné údaje súvisiace so schválenými zariadeniami (alebo akékoľvek údaje v nich obsiahnuté). Zákazník môže softvér používať len pri pacientoch, od ktorých získal postačujúci súhlas, ak to vyžadujú právne predpisy.

10. **Prepojenia tretích strán.** Spoločnosť môže do softvéru umiestňovať prepojenia, ikony alebo obrázky. Zahrnutie prepojenia neznamená implicitné schválenie prepojeného webu spoločnosťou. Spoločnosť nezodpovedá za obsah ani informácie obsiahnuté na týchto iných stránkach a nad týmito stránkami nevykonáva žiadnu redakčnú ani inú kontrolu. Spoločnosť nezodpovedá za zásady a postupy ochrany osobných údajov týchto prepojení tretích strán. Spoločnosť sa zrieka akejkoľvek záruky alebo zodpovednosti za škodu alebo stratu, ktorá vznikne v dôsledku použitia akéhokoľvek obsahu alebo zdrojov nepatriacich spoločnosti zo strany zákazníka vrátane akýchkoľvek externých hypertextových odkazov, reklám, propagačných akcií, odporúčaní, webových stránok alebo akýchkoľvek iných externých zdrojov, ktoré sa nachádzajú v softvéri alebo sprístupňujú prostredníctvom neho. Spoločnosť sa zrieka akýchkoľvek záruk alebo zodpovednosti za kvalitu, presnosť, platnosť, spoľahlivosť, dostupnosť alebo zákonnosť obsahu, ktorý nepatrí spoločnosti.
11. **Odškodnenie za porušenie práv duševného vlastníctva.** Spoločnosť ochráni a odškodní zákazníka, jeho dcérske spoločnosti, pridružené spoločnosti, vedúcich pracovníkov, riaditeľov, zástupcov a poverené osoby voči akýmkoľvek a všetkým stratám, ktoré utrpeli alebo ktoré im vznikli v súvislosti s nárokom tretej strany vyplývajúcim z akéhokoľvek skutočného alebo vymáhateľného nároku týkajúceho sa toho, že softvér porušil alebo zneužil akékoľvek autorské práva, patenty, ochranné známky, obchodné tajomstvá alebo iné vlastnícke alebo iné práva akejkoľvek tretej strany. Spoločnosť nie je povinná odškodniť zákazníka v rozsahu, v akom údajné porušenie vyplýva z (i) použitia softvéru v kombinácii s inými dátovými produktmi, procesmi alebo materiálmi, ktoré spoločnosť neposkytuje, a k takémuto porušeniu by nedošlo nebyť kombinácie na strane zákazníka, alebo (ii) akéhokoľvek obsahu zákazníka. Ak sa softvér používaný zákazníkom stane predmetom uplatnenia nárokov z dôvodu porušenia práv, alebo je to podľa názoru spoločnosti pravdepodobné, spoločnosť na základe vlastného rozhodnutia: (i) zaobstará zákazníkovi právo na ďalšie používanie softvéru tak, ako je to zamýšľané ďalej, alebo (ii) upraví softvér tak, aby sa eliminovali akékoľvek nároky, ktoré by mohli vyplývať z jeho použitia, alebo (iii) zákazníkovi bezplatne nahradí softvér rovnako vhodným, kompatibilným a funkčne rovnocenným softvérom, ktorý neporušuje práva. Ak žiadna z týchto možností nie je pre spoločnosť primerane dostupná, potom sa zmluva môže vypovedať podľa uváženia ktorejkoľvek zo zmluvných strán bez ďalších záväzkov alebo zodpovednosti ktorejkoľvek zo zmluvných strán, s výnimkou prípadov, keď spoločnosť súhlasí s bezodkladným vrátením pomernej časti akýchkoľvek nevyužitých poplatkov predplatených zákazníkom.
12. **Obmedzenie zodpovednosti.** Spoločnosť nezodpovedá za nároky z dôvodu porušenia práv založené na (i) prístupe zákazníka k softvéru a/alebo jeho používaní po prijatí oznámenia o uplatnení nárokov z dôvodu porušenia práv, (ii) akýchkoľvek úprav softvéru zákazníkom alebo podľa jeho pokynov, (iii) kombinácii softvéru zákazníka s programami, službami, dátami, hardvérom alebo inými materiálmi tretích strán, alebo (iv) akomkoľvek porušení ochrannej známky alebo autorských práv spojenom s akýmkoľvek označením alebo značkou, ktoré spoločnosť neuplatňuje, alebo s akýmkoľvek označením alebo značkou uplatnenou na žiadosť zákazníka.
13. **Softvér s otvoreným zdrojovým kódom.** Určité položky softvéru sa zákazníkovi môžu poskytnúť na základe licencií „open source“ alebo „bezplatného softvéru“ („**softvér s otvoreným zdrojovým kódom**“). Určitý softvér s otvoreným zdrojovým kódom vlastní tretie strany. Na softvér s otvoreným zdrojovým kódom sa nevzťahujú podmienky zmluvy. Namiesto toho je každá položka softvéru s otvoreným zdrojovým kódom licencovaná na základe podmienok licencie koncového používateľa, ktorá je priložená k danému softvéru s otvoreným zdrojovým kódom. Nič v zmluve neobmedzuje práva zákazníka ani zákazníkovi neudeľuje práva, ktoré nahrádzajú zmluvné podmienky akejkoľvek príslušnej licencie

koncového používateľa na softvér s otvoreným zdrojovým kódom. Ak to vyžaduje licencia konkrétneho softvéru s otvoreným zdrojovým kódom, spoločnosť sprístupní tento softvér s otvoreným zdrojovým kódom a úpravy tohto softvéru s otvoreným zdrojovým kódom zo strany spoločnosti, a to na základe písomnej žiadosti na adresu uvedenú v objednávkovom formulári.

14. **Licencia na analytické údaje.** Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť bude mať nevýlučné právo získavať a používať anonymizované, deidentifikované a súhrnné údaje a ich deriváty, ako aj súvisiace informácie okrem iného vrátane informácií o zariadeniach, systémoch, súvisiacom softvéri, službách alebo periférnych zariadeniach generovaných a spojených s používaním softvéru zákazníkom („**analytické údaje**“). Analytické údaje sa môžu použiť na účely uľahčenia vývoja produktov, vylepšení, aktualizácií softvéru, autentifikácie licencií, podpory, vykazovania, analýzy a na ďalšie obchodné účely.
15. **Kontrola vývozu.** Zákazník súhlasí s tým a ručí za to, že môže a nebude používať alebo inak vyvážať alebo spätne vyvážať produkty okrem prípadov povolených právom Spojených štátov amerických a zákonmi jurisdikcií, v ktorých boli produkty získané. Okrem iného najmä sa nesmú vyvážať ani spätne vyvážať produkty (a) do žiadnej krajiny, na ktorú USA uvalili embargo, ani (b) nikomu na zozname osobitne určených štátnych príslušníkov Ministerstva financií USA alebo na zozname osôb alebo subjektov, s ktorými sa nesmie obchodovať, vydaným Ministerstvom obchodu USA. Používaním akéhokoľvek produktu zákazník vyhlasuje a zaručuje, že sa jeho oprávnení používateľa nenachádzajú v žiadnej takejto krajine ani na žiadnom takomto zozname. Zákazník tiež súhlasí s tým, že nebude používať produkty na žiadne účely zakázané právom Spojených štátov amerických okrem iného vrátane vývoja, návrhu, výroby alebo výroby rakiet, jadrových, chemických alebo biologických zbraní.
16. **Vládni koncoví používatelia.** Softvér a súvisiaca dokumentácia predstavujú „komerčné položky“, keďže tento termín je definovaný v zákone 48 C.F.R. §2.101 týkajúcom sa „komerčného počítačového softvéru“ a „dokumentácie komerčného počítačového softvéru“, pretože tieto termíny sa používajú v 48 C.F.R. §12.212 alebo 48 C.F.R. §227.7202. V súlade s 48 C.F.R. § 12.212 alebo 48 C.F.R. § 227.7202-1 až 227.7202-4, podľa potreby, je komerčný počítačový softvér a dokumentácia komerčného počítačového softvéru licencovaná pre koncových používateľov vlády USA (a) len ako komerčné položky a (b) len s takými právami, ktoré sú udelené všetkým ostatným koncovým používateľom v súlade s týmito podmienkami.
17. **ZÁRUKA.** SPOLOČNOSŤ ZARUČUJE, ŽE SOFTVÉR BUDE V SÚLADE S AKTUÁLNymi POPISMI FUNKCIÍ.
18. **ZRIEKNU Tie SA ZÁRUK.** S VÝNIMKOU PRÍPADOV UVEDENÝCH V ODDIELE ZÁRUKY VYŠŠIE SPOLOČNOSŤ NEPOSKYTUJE ŽIADNE ZÁRUKY TÝKAJÚCE SA SOFTVÉRU A SPOLOČNOSŤ SA TÝMTO ZRIEKA VŠETKÝCH ZÁRUK, VÝSLOVNÝCH A IMPLICITNÝCH, ZÁKONNÝCH ALEBO INÝCH TÝKAJÚCICH SA SLUŽIEB, OKREM INÉHO VRÁTANE AKÝCHKOLÍVEK IMPLICITNÝCH ZÁRUK PREDAJNOSTI A VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL, NEPORUŠENIA PREDPISOV, KOMPATIBILITY A VŠETKÝCH ZÁRUK VYPLÝVAJÚCICH Z ROKOVANÍ ALEBO OBCHODNÝCH ZVYKLOSTÍ A AKÝCHKOLÍVEK PODMIENOK KVALITY, DOSTUPNOSTI, SPOĽAHLIVOSTI ALEBO CHÝB. SPOLOČNOSŤ NEZARUČUJE, ŽE PRÍSTUP K SOFTVÉRU ALEBO JEHO POUŽITIE BUDÚ NEPRERUŠOVANÉ ALEBO BEZCHYBNÉ, ŽE BUDÚ OPRAVENÉ VŠETKY PORUCHY A CHYBY V SOFTVÉRI ALEBO ŽE SOFTVÉR BUDE SPĽŇAŤ KONKRÉTNÉ KRITÉRIÁ VÝKONNOSTI ALEBO KVALITY. SPOLOČNOSŤ NEPOSKYTUJE ŽIADNE ZÁRUKY TÝKAJÚCE SA SPRÁVNOSTI ÚDAJOV ALEBO INFORMACIÍ POSKYTNUTÝCH TRETÍMI STRANAMI. NIEKTORÉ

JURISDIKCIE NEUMOŽŇUJÚ VYLÚČENIE URČITÝCH ZÁRUK A PODMIENOK, PRETO NIEKTORÉ Z VYŠŠIE UVEDENÝCH VYLÚČENÍ NEMUSIA PLATIŤ, AK SA ZÁKAZNÍK NACHÁDZA V TAKEJTO JURISDIKCII.

III. ZMLUVNÉ PODMIENKY ODBORNÝCH SLUŽIEB

1. **Odborné služby.** Okrem služieb bežnej podpory, ktoré zákazník dostane ako súčasť nákupu softvéru, si môže zákazník kúpiť ďalšie školenia, konzultácie, migráciu dát, konverziu, integráciu, implementáciu alebo iné služby od spoločnosti na podporu jeho používania softvéru (spoločne „**odborné služby**“) tak, ako je to uvedené v nasledujúcom vyhlásení o pracovnej zmluve a odsúhlasené oboma zmluvnými stranami. Všetky odborné služby budú poskytovať osoby s úrovňou vedomostí, zručností a skúseností zodpovedajúcich požiadavkám zmluvy a budú sa poskytovať včas, profesionálne a odborne v súlade so všeobecne akceptovanými priemyselnými postupmi a normami.

IV. ZMLUVNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI GLOOKO INC. TÝKAJÚCE SA HARDVÉRU

1. **Riziko straty.** Zákazník kupuje hardvér. Riziko straty hardvéru prechádza na zákazníka po dodaní hardvéru spoločnosťou dopravcovi tretej strany na odoslanie zákazníkovi. Poplatky za prepravu a manipuláciu a akékoľvek poistenie hardvéru počas prepravy k zákazníkovi sú výslovnou zodpovednosťou zákazníka.
2. **Používanie hardvéru.** Používanie hardvéru závisí od dostupnosti a prevádzkových obmedzení požadovaného vybavenia a pridružených zariadení. Hardvér, ktorý je závislý na prijíme mobilného signálu, nemusí fungovať alebo môže fungovať iba čiastočne v určitých oblastiach, kde je slabý signál.
3. **Obmedzená záruka.** Spoločnosť zaručuje zákazníkovi, že odo dňa zakúpenia bude hardvér bez chýb materiálu a spracovania v lehote dvanástich (12) mesiacov. Výhradnou a výlučnou zodpovednosťou spoločnosti a výhradným a výlučným opravným prostriedkom zákazníka v rámci tejto obmedzenej záruky bude oprava a/alebo výmena hardvéru tak, ako to stanoví spoločnosť podľa vlastného uváženia. Spoločnosť zodpovedá za všetky náklady na prepravu, ktoré vzniknú v súvislosti s vrátením alebo výmenou podľa tohto oddielu. Táto obmedzená záruka predstavuje osobnú záruku zákazníka. Akýkoľvek predaj, prenájom alebo iný prevod alebo použitie produktov, na ktoré sa vzťahuje táto záruka, osobe alebo osobou, ktorá nie je pôvodným používateľom, spôsobí okamžité ukončenie tejto obmedzenej záruky. Táto obmedzená záruka je podmienená tým, že zákazník: (i) bezodkladne informuje spoločnosť o chybe a (ii) dodržiavaním všetkých pokynov alebo požiadaviek spoločnosti týkajúcich sa opravy alebo výmeny hardvéru spoločnosti, ak je to uplatniteľné. Táto obmedzená záruka sa nevzťahuje na:
 - (i) používanie hardvéru inak ako podľa pokynov poskytnutých spoločnosťou alebo v rozpore s nimi,
 - (ii) poruchy alebo poškodenia spôsobené nesprávnou inštaláciou, prevádzkou, testovaním, údržbou, nastavením alebo servisom, opravou alebo úpravou zákazníkom alebo treťou stranou,
 - (iii) zásahy vyššej moci, nehodu, nedbanlivé alebo nesprávne použitie, zneužitie, kozmetické poškodenie vyplývajúce z bežného používania alebo inej ako bežnej príčiny,
 - (iv) nesprávne skladovacie alebo prevádzkové prostredie, nadmerné alebo neprimerané kúrenie alebo klimatizácia, výpadky elektrického prúdu, prepätia, elektrické alebo elektromechanické namáhanie, poškodenie vodou alebo inými nezrovnalosťami,
 - (v) používanie hardvéru spolu s príslušenstvom, pomocnými produktmi a periférnymi zariadeniami alebo neoprávneným softvérom alebo ovládačmi tretích strán,

(vi) hardvér, ktorý bol fyzicky rozobraný, alebo došlo k neoprávnenému prístupu k niektorému z jeho softvérov.

4. **ZRIEKNU Tie SA ZÁRUK.** S VÝNIMKOU PRÍPADOV UVEDENÝCH V ODDIELE 3 VYŠŠIE SPOLOČNOSŤ NEPOSKYTUJE ŽIADNE ĎALŠIE ZÁRUKY TÝKAJÚCE SA HARDVÉRU A SPOLOČNOSŤ SA TÝMTO ZRIEKA VŠETKÝCH ZÁRUK, VÝSLOVNÝCH A IMPLICITNÝCH, TÝKAJÚCICH SA HARDVÉRU OKREM INÉHO VRÁTANE AKÝCHKOLĽEK IMPLICITNÝCH ZÁRUK PREDAJNOSTI A VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL, NEPORUŠENIA PREDPISOV, KOMPATIBILITY ALEBO BEZPEČNOSTI. SPOLOČNOSŤ NEZARUČUJE, ŽE PRÍSTUP K HARDVÉRU ALEBO JEHO POUŽITIE BUDÚ NEPRERUŠOVANÉ ALEBO BEZCHYBNÉ, ŽE BUDÚ OPRAVENÉ VŠETKY PORUCHY A CHYBY V HARDVÉRI ALEBO ŽE HARDVÉR BUDE SPLŇAŤ KONKRÉTNE KRITÉRIÁ VÝKONNOSTI ALEBO KVALITY. SPOLOČNOSŤ NEPOSKYTUJE ŽIADNE ZÁRUKY TÝKAJÚCE SA PRESNOSTI ÚDAJOV ALEBO INFORMÁCIÍ POSKYTNUTÝCH TRETÍMI STRANAMI. HARDVÉR NIE JE NAVRHNUTÝ, VYROBENÝ, DODÁVANÝ ANI URČENÝ NA AKÉKOĽVEK POUŽITIE, PRI KTOROM BY PORUCHA MOHLA VIESŤ PRIAMO K SMRTI, ZRANENIU OSÔB ALEBO VÁŽNYM FYZICKÝM ZRANENIAM ALEBO ENVIRONMENTÁLNYM ŠKODÁM. ZÁKAZNÍK PREBERÁ ZODPOVEDNOSŤ ZA SVOJU VOĽBU V SÚVISLOSTI S DOSIAHNUTÍM ZAMÝŠĽANÝCH VÝSLEDKOV A ZA INŠTALÁCIU, POUŽITIE A DOSIAHNUTÉ VÝSLEDKY.

V. ZMLUVNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI GLOOKO AB TÝKAJÚCE SA HARDVÉRU

1. **Ponechanie nároku.** Spoločnosť si ponecháva plné zákonné právo a nárok na hardvér a úplné vlastníctvo hardvéru bez ohľadu na dodanie, držbu a používanie takéhoto hardvéru zákazníkom podľa tejto zmluvy. Zákazník nie je oprávnený ďalej predávať, poskytnúť lízing, prenajímať, distribuovať, prepravovať zo svojich priestorov alebo akýmkoľvek iným spôsobom sprístupňovať akékoľvek časti hardvéru alebo celý hardvér tretím stranám. Zákazník na vlastné náklady a na vlastné riziko vráti akýkoľvek hardvér po vypovedaní zmluvy alebo akéhokoľvek príslušného objednávkového formulára.
2. **Používanie hardvéru.** Používanie hardvéru závisí od dostupnosti a prevádzkových obmedzení požadovaného vybavenia a pridružených zariadení. Hardvér, ktorý je závislý na prijíme mobilného signálu, nemusí fungovať alebo môže fungovať iba čiastočne v určitých oblastiach, kde je slabý signál.
3. **Náprava v prípade poruchy hardvéru.** V prípade poruchy hardvéru bude výhradnou a výlučnou zodpovednosťou spoločnosti a výhradným a výlučným opravným prostriedkom zákazníka oprava a/alebo výmena hardvéru tak, ako to stanoví spoločnosť podľa vlastného uváženia. Spoločnosť zodpovedá za všetky náklady na prepravu, ktoré vzniknú v súvislosti s vrátením alebo výmenou podľa tohto oddielu. Táto obmedzená záruka predstavuje osobnú záruku zákazníka. Toto nápravne opatrenie je podmienené tým, že zákazník: (i) bezodkladne informuje spoločnosť o chybe a (ii) dodržiavaním všetkých pokynov alebo požiadaviek spoločnosti týkajúcich sa opravy alebo výmeny hardvéru spoločnosti, ak je to uplatniteľné.
Právo na nápravu podľa tohto oddielu sa nevzťahuje na:
 - (i) používanie hardvéru inak ako podľa pokynov poskytnutých spoločnosťou alebo v rozpore s nimi,
 - (ii) poruchy alebo poškodenia spôsobené nesprávnou inštaláciou, prevádzkou, testovaním, údržbou, nastavením alebo servisom, opravou alebo úpravou zákazníkom alebo treťou stranou,
 - (iii) zásahy vyššej moci, nehodu, nedbanlivé alebo nesprávne použitie, zneužitie, kozmetické poškodenie vyplývajúce z bežného používania alebo inej ako bežnej príčiny,
 - (iv) nesprávne skladovacie alebo prevádzkové prostredie, nadmerné alebo neprimerané kúrenie alebo klimatizácia, výpadky elektrického prúdu, prepätia, elektrické alebo elektromechanické namáhanie, poškodenie vodou alebo inými nezrovnalosťami,

(v) používanie hardvéru spolu s príslušenstvom, pomocnými produktmi a periférnymi zariadeniami alebo neoprávneným softvérom alebo ovládačmi tretích strán alebo

(vi) hardvér, ktorý bol fyzicky rozobraný, alebo došlo k neoprávnenému prístupu k niektorému z jeho softvérov.

- 4. ZRIEKNUTIE SA ZÁRUK.** S VÝNIMKOU PRÍPADOV UVEDENÝCH V ODDIELE 3 VYŠŠIE SPOLOČNOSŤ NEPOSKYTUJE ŽIADNE ZÁRUKY TÝKAJÚCE SA HARDVÉRU A SPOLOČNOSŤ SA TÝMTO ZRIEKA VŠETKÝCH ZÁRUK, VÝSLOVNÝCH A IMPLICITNÝCH, TÝKAJÚCICH SA HARDVÉRU OKREM INÉHO VRÁTANE AKÝCHKOĽVEK IMPLICITNÝCH ZÁRUK PREDAJNOSTI A VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL, NEPORUŠENIA PREDPISOV, KOMPATIBILITY ALEBO BEZPEČNOSTI. SPOLOČNOSŤ NEZARUČUJE, ŽE PRÍSTUP K HARDVÉRU ALEBO JEHO POUŽITIE BUDÚ NEPRERUŠOVANÉ ALEBO BEZCHYBNÉ, ŽE BUDÚ OPRAVENÉ VŠETKY PORUCHY A CHYBY V HARDVÉRI ALEBO ŽE HARDVÉR BUDE SPLŇAŤ KONKRÉTNÉ KRITÉRIÁ VÝKONNOSTI ALEBO KVALITY. SPOLOČNOSŤ NEPOSKYTUJE ŽIADNE ZÁRUKY TÝKAJÚCE SA PRESNOSTI ÚDAJOV ALEBO INFORMÁCIÍ POSKYTNUTÝCH TRETÍMI STRANAMI. HARDVÉR NIE JE NAVRHNUTÝ, VYROBENÝ, DODÁVANÝ ANI URČENÝ NA AKÉKOĽVEK POUŽITIE, PRI KTOROM BY PORUCHA MOHLA VIESŤ PRIAMO K SMRTI, ZRANENIU OSÔB ALEBO VÁŽNYM FYZICKÝM ZRANENIAM ALEBO ENVIRONMENTÁLNYM ŠKODÁM. ZÁKAZNÍK PREBERÁ ZODPOVEDNOSŤ ZA SVOJU VOĽBU V SÚVISLOSTI S DOSIAHNUTÍM ZAMÝŠĽANÝCH VÝSLEDKOV A ZA INŠTALÁCIU, POUŽITIE A DOSIAHNUTÉ VÝSLEDKY.

VI. ZMLUVNÉ PODMIENKY SLUŽIEB PODPORY

- 1. Služby podpory.** Na podporu používania softvéru, ktorý si zákazník zakúpil, dostane zákazník technickú podporu pre otázky týkajúce sa produktu v súlade s aktuálnymi zásadami technickej podpory spoločnosti. Informácie o podpore spoločnosti sú k dispozícii na webovej lokalite <https://support.glooko.com/> a spoločnosť môže toto oznámenie podľa vlastného uváženia z času na čas zmeniť a aktualizovať. Odporúča sa, aby oprávnení používatelia pred použitím softvéru absolvovali všetky zakúpené školenia. Na žiadosť zákazníka môže spoločnosť poskytnúť dodatočnú technickú podporu za aktuálne hodinové sadzby spoločnosti, čo je podmienené realizáciou dodatočného objednávkového formulára. Spoločnosť nezodpovedá za všeobecnú podporu súvisiacu s používaním softvéru alebo hardvéru zákazníkom poskytovanú iným subjektom ako spoločnosťou alebo jej pridruženými spoločnosťami. Tieto výnimky zahŕňajú operačné systémy, hardvér počítača, kancelárske aplikácie, webové prehliadače, softvér EMR, mechanizmy autentifikácie špecifické pre zákazníka, sieť zákazníka alebo akýkoľvek iný hardvér alebo softvér, ktorý nie je pod kontrolou spoločnosti.
- 2. Dostupnosť podpory.** Spoločnosť poskytuje technickú podporu oprávneným používateľom zákazníka, ktorí majú problémy s účtom, prostredníctvom e-mailu, telefónu a SMS správ (služby „podpora“). Mnoho samoobslužných zdrojov je k dispozícii aj na webovej lokalite <https://support.glooko.com>. Spoločnosť odporúča všetkým oprávneným používateľom zákazníka, aby najskôr použili toto prepojenie, ak majú problémy s používaním softvéru.
- 3. Pracovné hodiny podpory.** Podpora je k dispozícii od pondelka do piatka od 8:00 do 20:00 východného času (USA a Kanada) a od 8:00 do 17:00 SEČ (mimo USA a Kanady). Podpora nie je k dispozícii počas víkendov, štátnych sviatkov na príslušných územiach a počas všetkých sviatkov, ktoré spoločnosť dodržiava.
- 4. Trvanie podpory.** Spoločnosť poskytuje podporu počas trvania zmluvy.
- 5. Systém podpory.** Spoločnosť spravuje žiadosti o podporu vo svojom systéme žiadostí o podporu.

6. **Klasifikácia problémov, eskalácia a čas odpovede podpory:** Všetky problémy týkajúce sa podpory sa spočiatku považujú za problémy s prioritou 3 a následne sa eskalujú podľa potreby v súlade s nižšie uvedenými definíciami problémov podpory. Časy odpovede spoločnosti pre problémy týkajúce sa podpory hlásené zákazníkom sú uvedené nižšie. Pri eskalácii problému sa problém pošle internému personálu zameranému na riešenie problému, a to na základe povahy a charakteru problému. Ak problém zahŕňa potenciálne porušenie ochrany údajov alebo porušenie povinností spoločnosti v oblasti bezpečnosti údajov, bez ohľadu na vyššie uvedené sa tieto problémy bezodkladne eskalujú na prioritu 0.

7. **Klasifikácia problémov podpory**

Priorita 0 – červený kód

- Kompletný výpadok systému alebo výpadok hlavných komponentov systému, ktorý ovplyvňuje schopnosť nahrávať, prezeráť alebo zdieľať údaje buď na diaľku, alebo na klinike.
- Existuje problém so zabezpečením, ktorý vedie k zverejneniu (alebo hrozbe zverejnenia) osobných zdravotných informácií (PHI)/osobne identifikovateľných informácií (PII) používateľov Glooko na verejné fórum.
- Mobilná aplikácia opakovane zlyháva u 20 alebo viac používateľov, ktorí nahlásili problém, takže táto skupina používateľov nemôže používať aplikáciu.

Priorita 1 – kritický problém

- Údaje z podporovaného zariadenia pre diabetikov sa nesprávne prijímajú, analyzujú, interpretujú alebo zobrazujú, a to z jedného alebo viacerých zariadení.
- Problém s integritou alebo dostupnosťou údajov ovplyvňuje schopnosť zobraziť alebo aktualizovať údaje väčšiny používateľov a zákazníkov.
- Zistila sa chyba zabezpečenia, možné alebo zistené zverejnenie informácií o pacientovi.
- Nefunguje platforma API.

Priorita 2 – závažný problém

- Problém s dostupnosťou údajov ovplyvňuje schopnosť zobraziť jednu alebo viacero kategórií údajov pre jedného zákazníka alebo k nim pristupovať.
- Identifikácia príležitosti zabrániť zneužitiu chyby zabezpečenia.
- Mobilné aplikácie opakovane zlyhávajú u 20 alebo menej používateľov, ktorí nahlásili problém, takže táto skupina používateľov nemôže používať aplikáciu.
- Časť mobilnej aplikácie nereaguje alebo nefunguje.
- Zníženie výkonu dôležitého systému.

Priorita 3 – drobný problém

- Drobný, kozmetický problém.
- Problém so softvérom, ktorý ovplyvňuje funkcie, ale nebráni normálnej činnosti.
- Identifikácia príležitosti na zlepšenie integrity alebo zabezpečenia údajov, ktorá sa nemusí riešiť okamžite.
- Akákoľvek iná chyba, ktorá nie je klasifikovaná ako červený kód, kritický problém alebo závažný problém.

8. Cieľové doby odozvy na problém

Kategórie úrovne služieb	Priorita 3 (drobný problém)	Priorita 2 (závažný problém)	Priorita 1 (kritický problém)	Priorita 0 (červený kód)
Čas odpovede (potvrdenie prijatia) a potvrdenie priority	16 pracovných hodín	8 pracovných hodín	6 hodín*	6 hodín*
Cieľené riešenie (po potvrdení priority) pre incidenty v produkcii	Posúdi sa v súvislosti s plánom	Posúdi sa v súvislosti s ďalším hlavným vydaním	16 pracovných hodín	8 pracovných hodín
% časy odpovede	95 % do 16 pracovných hodín	95 % do 8 pracovných hodín	80 % do 6 pracovných hodín	80 % do 6 pracovných hodín
Nápravné a preventívne opatrenia Analýza hlavnej príčiny %	Neaplikovateľné	Neaplikovateľné	100 %**	100 %**
* Časy sú uplatniteľné, pokiaľ nedôjde k oneskoreniu úspešného vyriešenia incidentu alebo vyšetrenia problému				
** Ak sa to považuje za vhodné na základe systému riadenia kvality spoločnosti				

9. Povinnosti zákazníka

Aby mohla spoločnosť vyriešiť problémy nahlásené zákazníkom v rámci časov odpovede uvedených vyššie, musí zákazník pri hlásení problému spoločnosti vykonať nižšie uvedené kroky:

- Pred nahlásením problému spoločnosti overiť a pokúsiť sa znovu vytvoriť problém,
- Nahlásiť problém spoločnosti do 1 dňa od vzniku,
- Poskytnúť akékoľvek ďalšie analýzy požadované spoločnosťou a primerane spolupracovať so spoločnosťou na identifikácii, vyhodnotení a vyriešení problému.

10. Vylúčenia

Spoločnosť nezodpovedá za nedodržanie cieľových časov odpovede na problémy v prípade problémov vyplývajúcich z: (a) používania softvéru zákazníkom inak, ako je povolené na základe zmluvy alebo dokumentácie, (b) problémov spôsobených vlastnými údajmi zákazníka, (c) problémov spôsobených zákazníkom alebo vybavením jeho oprávneného používateľa, (d) problémov spôsobených konaním tretích strán alebo službami a/alebo systémami, ktoré neposkytla spoločnosť, alebo (e) všeobecných telekomunikačných problémov alebo problémov spôsobených inými faktormi mimo primeranej kontroly spoločnosti.

VII. ČAS PREVÁDZKY SOFTVÉRU

1. **Dostupnosť.** Spoločnosť sprístupní softvér nepretržite, merané podľa dostupnosti 24 hodín denne, 7 dní v týždni, priemerne 99,9 % času („čas prevádzky softvéru“), okrem nedostupnosti spôsobenou výnimkami (ako je definované nižšie). „Sprístupní“ znamená, že softvér je k dispozícii zákazníkovi na prístup a používanie v súlade s jeho úplnou zamýšľanou funkčnosťou podľa vtedy platnej dokumentácie. Na účely výpočtu percentuálneho podielu dostupnosti sa nasledujúce „výnimky“ popísané nižšie v oddiele Čas prevádzky softvéru nebudú považovať za čas, počas ktorej je softvér nedostupný.
2. **Výnimky.** Nižšie sú uvedené všetky povolené výnimky z času prevádzky softvéru.
 - (i) **„Obdobie núdzovej údržby“** znamená časové obdobie počas akejkoľvek údržby vykonanej na softvéri, ktorá sa vyžaduje v dôsledku podmienok mimo primeranej kontroly spoločnosti. Pokiaľ to bude možné, spoločnosť poskytne zákazníkovi upozornenie o núdzovej údržbe najmenej tridsať (30) minút vopred. Núdzová údržba sa môže uskutočniť kedykoľvek tak, ako to spoločnosť na základe vlastného uváženia považuje za potrebné.
 - (ii) **„Obdobie plánovanej údržby“** znamená časové obdobie počas akejkoľvek plánovanej údržby vykonanej spoločnosťou na softvéri. Spoločnosť poskytne zákazníkovi oznámenie o plánovanej údržbe, ktorá ovplyvní prístup k jeho službám. Spoločnosť vynaloží komerčne primerané úsilie na naplánovanie údržby počas hodín, ktoré sa líšia od bežného pracovného času.
 - (iii) **„Povolený výpadok“** znamená:
 - nefunkčnosť v dôsledku akejkoľvek plánovanej alebo núdzovej údržby (ktorá sa vykonáva počas období plánovanej údržby alebo období núdzovej údržby),
 - problémy spôsobené telekomunikačnými alebo internetovými službami,
 - problémy spôsobené softvérom alebo hardvérom neposkytovaných spoločnosťou alebo mimo kontroly spoločnosti (napríklad prostredie servera Amazon Web Hosting, kde je uložený a sprístupnený softvér spoločnosti, alebo výrobca zariadenia, ktorý zmení technické parametre),
 - problémy spôsobené udalosťami vyššej moci, ako je uvedené v zmluve, vojnou alebo prírodnými úkazmi,
 - problémy spôsobené konaním alebo opomenutím zákazníka, jeho zástupcov, zamestnancov alebo dodávateľov,
 - problémy spôsobené chybami v údajoch poskytnutých zákazníkom, ktoré spoločnosť nemohla zistiť pri vynaložení náležitej starostlivosti pred zlyhaním,
 - problémy spôsobené neimplementovaním zmien vo vybavení alebo softvéri zákazníkom, ktoré spoločnosť písomne primerane odporučí ako nevyhnutné na udržanie úrovni služieb po zmene v operačnom prostredí zo strany zákazníka,
 - nefunkčnosť v dôsledku nárastu dopytu po systémových zdrojoch vyvolaného zákazníkom, ktorý spoločnosti neumožnil primeraný čas na prispôbenie sa,
 - nefunkčnosť z dôvodu prekročenia maximálneho počtu súbežných používateľov uvedeného v zmluve alebo objednávkovom formulári, podľa potreby, a
 - problémy spôsobené prevádzkou v rámci plánu obnovy po nehode.



VIII. DOHODA O SPRACOVANÍ ÚDAJOV A ŠTANDARDNÉ ZMLUVNÉ DOLOŽKY SPOLOČNOSTI GLOOKO

Táto rámcová zmluva začleňuje štandardné zmluvné doložky spoločnosti Glooko („**doložky**“), ktoré si môžete pozrieť tu: <https://www.glooko.com/dataprocessingagreement/>, za predpokladu, že (i) spoločnosť Glooko AB spracúva osobné údaje v mene zákazníka a (ii) medzi zákazníkom a spoločnosťou Glooko AB neexistuje žiadna samostatne dohodnutá a uzatvorená dohoda o spracovaní údajov.