

## I. Rámcová smlouva

Tato rámcová smlouva aktualizovaná k 1. červenci 2022 („**rámcová smlouva**“) se uzavírá buď mezi: (i) společností Glooko, Inc., delawareskou společností se sídlem na adrese 411 High Street, Palo Alto, Kalifornie, 94301 („**Glooko Inc.**“), nebo (ii) společností Glooko AB, společností zapsanou ve Švédsku pod registračním číslem společnosti 556668-4675, se sídlem na adrese Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Švédsko („**Glooko AB**“), (podle části 24 níže) (dále jednotlivě jako „**společnost**“), a klientem uvedeným v řádně uzavřeném objednávkovém formuláři, jak je uvedeno níže („**klient**“), k datu konečného podpisu na daném objednávkovém formuláři („**datum účinnosti**“). Každá osoba, která uzavírá tuto smlouvu, zaručuje, že je oprávněna uzavřít tuto smlouvu jménem strany, pro kterou je to uvedeno, a že je oprávněna uzavřít jménem této strany závaznou dohodu týkající se záležitostí uvedených v této smlouvě. Jakákoli dlouhodobá dohoda týkající se předmětu této smlouvy uzavřená mezi společností a klientem nahrazuje tyto podmínky rámcové smlouvy.

- Objednávkové formuláře.** V průběhu doby trvání smlouvy, jak je definována níže, mohou společnost a klient sjednávat objednávkové formuláře (jednotlivě jen „**objednávkový formulář**“) na nákup softwarových licencí, hostovacích služeb, profesionálních služeb a hardwaru podle potřeby (souhrnně označovány jako „**dodané produkty**“). Každý objednávkový formulář se výslovně řídí touto rámcovou smlouvou a je do ní začleněn a společně jsou souhrnně označovány jako „**smlouva**“. Společnost nesouhlasí s veškerými dodatky, výjimkami nebo změnami smlouvy, obsaženými v objednávce, žádosti o nabídku („**RFP**“), žádosti o cenovou nabídku („**RFQ**“) nebo v jiné formě obdržené od klienta nebo z jiných zdrojů, a odmítá je. Uvedení objednávky, RFP, RFQ nebo jiného klientova čísla na objednávkovém formuláři nebo na faktuře společnosti je pouze pro informační účely a neznamená to akceptaci ze strany společnosti podmínek obsažených v tomto dokumentu nebo jinde.
- Poplatky.** Klient zaplatí společnosti za dodané produkty, které nakoupí, jak je podrobně uvedeno v každém objednávkovém formuláři uzavřeném oběma stranami. Není-li v objednávkovém formuláři dohodnuto jinak, je platba splatná třicet (30) dní od data jednotlivých faktur a společnost si vyhrazuje právo zvýšit své poplatky a sazby za dodané produkty po ukončení počátečního období nebo následného období prodloužení. Na všechny nerozporované částky po splatnosti více než třicet (30) dní bude nabíhat úrok k částce po splatnosti ve výši jednoho a půl procenta (1,5 %) měsíčně nebo v maximální částce povolené zákonem, podle toho, která je nižší, plus veškeré výlohy na vymáhání splatných částek.
- Pozastavení.** Nezaplacení nebo pozdní platba nerozporovaných poplatků představuje významné porušení smlouvy a opravňuje společnost na základě jejího vlastního rozhodnutí k tomu, aby (i) pozastavila dodávky a služby, dokud všechny dlužné částky nebudou plně splaceny; nebo (ii) ukončila tuto smlouvu s okamžitou účinností písemnou výpovědí zaslanou klientovi. Společnost si vyhrazuje právo na základě svého vlastního rozhodnutí pozastavit dodávky a služby po zjištění potenciálního nezákonného použití klientem, nebo pro účely vymáhání práva.
- Daně.** Částky splatné podle smlouvy nezahrnují místní, státní nebo federální daně z prodeje, používání, přidané hodnoty, srážkovou daň, daň z osobního majetku a jiné podobné daně a poplatky splatné nyní nebo zavedené v budoucnu, které se vztahují na transakci a/nebo dodávku dodaných produktů. Za všechny tyto daně nese odpovědnost a v plné výši je platí klient, s výjimkou daně z čistého zisku společnosti. Pokud si klient nárokuje osvobození od daně, před přijetím objednávkového formuláře předloží společnosti potvrzení tohoto stavu.
- Doba trvání a ukončení.**
  - Doba trvání.** Doba trvání smlouvy začíná datem účinnosti a trvá až do jejího ukončení podle této části.

- 5.2 **Ukončení.** Smluvní strana může tuto smlouvu ukončit: (i) s uvedením důvodu na základě třicetidenní (30) písemné výpovědi druhé straně z důvodu významného porušení smlouvy, pokud toto porušení nebude při ukončení této výpovědní lhůty odstraněno; (ii) s uvedením důvodu, pokud se druhá strana stane předmětem řízení o úpadku nebo jiného řízení týkajícího se platební neschopnosti, nucené správy, likvidace nebo připsání ve prospěch věřitelů; (iii) pokud neexistují žádné aktivní objednávkové formuláře, zasláním písemné výpovědi druhé straně.
- 5.3 **Účinky ukončení.** Po ukončení smlouvy přestane společnost poskytovat služby. Ukončení platnosti nezbavuje klienta povinnosti zaplatit částky splatné nebo dlužné společnosti před datem účinnosti ukončení platnosti, včetně ročních poplatků, zaváděcích poplatků, poplatků za školení a předplatné a veškerých dalších poplatků nebo plateb, ke kterým se klient zavázal v rámci smlouvy.
6. **Služby v přechodném období.** Na žádost klienta společnost souhlasí s tím, že po dobu až devadesáti (90) dnů po ukončení smlouvy bude klientovi poskytovat podporu a služby pro přechodné období v aktuálně platných sazbách. Ustanovení smlouvy zůstanou v platnosti po sjednané období poskytování přechodné pomoci a budou se vztahovat na všechny služby, které bude společnost v tomto přechodném období poskytovat.
7. **Spolupráce ze strany klienta.** Klient potvrzuje, že jeho včasné poskytnutí vhodného personálu, zařízení, pomoci, spolupráce a úplných a přesných informací a údajů od jeho představitelů, zprostředkovatelů a zaměstnanců a vhodně konfigurované počítačové produkty je zásadní pro výkon činnosti společnosti podle této smlouvy. Společnost neponese odpovědnost za závady při výkonu své činnosti, pokud tyto závady vzniknou v důsledku neposkytnutí plné spolupráce ze strany klienta. Klient souhlasí, že nese odpovědnost za poskytování a udržování svého vlastního přístupu k internetu a veškerého nezbytného telekomunikačního zařízení, softwaru a dalších materiálů na svých pracovištích, které jsou nezbytné k používání dodaných produktů. Seznam kompatibilních webových prohlížečů podporovaných společností při poskytování dodaných produktů je k dispozici na adrese <https://support.glooko.com> a společnost jej může čas od času na základě vlastního rozhodnutí pozměnit a aktualizovat.
8. **Zabezpečení.** Společnost udržuje komerčně přiměřená zabezpečovací opatření, aby zabránila neoprávněnému přístupu ke všem datům, počítačovému hardwaru a jinému vybavení a/nebo softwaru, které společnost používá k poskytování dodávek, podle nichž společnost dokumentuje, zavádí a udržuje fyzická, administrativní a technická bezpečnostní opatření nezbytná k: (a) dodržování platných právních předpisů a (b) ochraně důvěrnosti, integrity a dostupnosti všech údajů a informací, které má pod kontrolou. Společnost má a udržuje písemné zásady a postupy řízení zabezpečení k identifikaci, prevenci, detekci, omezení a nápravě porušení opatření přijatých na ochranu důvěrnosti, neporušenosti a dostupnosti všech údajů a informací, které spravuje. Klient nese výlučnou odpovědnost za zabezpečení operačního prostředí své vlastní informační technologie a fyzického kancelářského prostoru. V případě narušení zabezpečení při používání dodaných produktů nebo jeho vlastních systémů a prostředí o tom klient bude okamžitě informovat společnost.
9. **Plán kontinuity obchodní činnosti a obnovy po havárii.** Společnost udržuje adekvátní plán kontinuity obchodní činnosti a obnovy po havárii, který minimalizuje dopad narušení na její zásadní obchodní procesy, poskytuje koordinované odpovědi na potenciální či skutečná narušení a koordinuje činnosti obnovy po ukončení narušení. Plán kontinuity obchodní činnosti řeší zásadní obchodní procesy, produkty a služby v případě ztráty provozů, osob, vybavení a externích poskytovatelů podporujících zásadní služby. Společnost obnoví výrobní kapacity kritické infrastruktury informační technologie (mimo jiné datová centra, hardware, software a elektrické systémy) a kritické hlasové, datové a komunikační datové spoje v oblasti e-commerce nejpozději dvacet čtyři (24) hodin po selhání („**cílový čas zotavení**“). Maximální

objem dat ztracených po havárii, definovaný na základě maximálního času mezi havárií a úplnou aktualizací databáze, nebude delší než osm (8) hodin „**cílový bod zotavení**“). Společnost bude svůj plán kontinuity obchodní činnosti vyhodnocovat a aktualizovat jednou ročně. Bude přitom brát v úvahu charakter a rozsah služeb prováděných společností v daném okamžiku ve světle aktuálních obchodních a technologických rizik. Plány zajistí nápravu v časových rámcích přiměřeně odpovídajících úrovni rizika způsobeného závadou. Pokud ve společnosti dojde k narušení obchodní činnosti, společnost bude informovat klienta co nejdříve to bude prakticky možné o významném narušení služeb s dopadem na její plán obchodní kontinuity nebo vyhlášení havarijní situace.

10. **Modifikace.** Čas od času může společnost vyvinout vylepšení, aktualizace, zlepšení, úpravy, rozšíření a další změny dodaných produktů („**modifikace**“). Společnost má právo tyto modifikace implementovat kdykoli a výhradně na základě vlastního rozhodnutí, pokud modifikace nemají významný negativní dopad na funkčnost nebo výkon dodaných produktů.
11. **Funkčnost.** Funkčnost, provoz a rozsah všech dodaných produktů musí být v souladu s aktuálně platnou dokumentací vydanou společností k jednotlivým dodaným produktům.
12. **Zpětná vazba.** Čas od času může klient zaslat komentáře, informace, dotazy, data, nápady, popis procesů nebo jiné informace poskytnuté společnosti při jeho používání dodaných produktů („**zpětná vazba**“). Zpětná vazba neobsahuje osobní údaje ani údaje pacientů. Při každé zpětné vazbě, kterou klient poskytne společnosti, klient uděluje společnosti nevýhradní, celosvětovou, trvalou a neodvolatelnou licenci používat, využívat, reprodukovat, začleňovat, distribuovat, zveřejňovat a poskytovat dílčí licenci ke zpětné vazbě ohledně produktů a služeb společnosti. Klient prohlašuje, že vlastní práva duševního vlastnictví a vlastnická práva nutná k tomu, aby společnosti tuto licenci udělil, a že zpětná vazba neporuší osobní a vlastnická práva ani práva duševního vlastnictví žádné třetí strany.
13. **Nejde o lékařskou praxi.** Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že společnost nevykonává lékařskou praxi a že společnost prostřednictvím poskytování dodaných produktů klientovi podle smlouvy neposkytuje lékařské rady, diagnózy ani léčbu.
14. **Dodržování právních předpisů.** Obě strany budou při plnění smlouvy dodržovat všechny platné právní předpisy a vládní nařízení.
15. **Práva na publicitu.** Klient uděluje společnosti právo používat název a logo své společnosti jako odkaz pro marketingové nebo propagační účely na webových stránkách společnosti a v jiné veřejné nebo soukromé komunikaci se stávajícími nebo potenciálními zákazníky, a to v souladu se standardními pokyny pro používání ochranných známek klienta a s jeho předchozím písemným souhlasem.
16. **Utajení.** Pokud není v této části výslovně uvedeno jinak, žádná ze stran bez předchozího písemného souhlasu druhé strany nezpřístupní důvěrné informace druhé strany třetí straně. Informace budou považovány za důvěrné informace jedné strany, pokud (i) jsou touto stranou druhé straně sděleny v materiální podobě a jsou zřetelně označeny jako „důvěrné“, „vlastnické“ apod., (ii) jsou touto stranou druhé straně sděleny v nemateriální podobě a jsou v době sdělení označeny jako důvěrné, (iii) jsou sděleny za okolností, za kterých by rozumně uvažující osoba tyto informace považovala za důvěrné nebo vlastnické; (iv) jejich vlastnický charakter je zřejmý z kontextu, obsahu nebo povahy sdělených informací nebo (v) obsahují seznamy zákazníků, informace zákazníků, technické informace, cenové informace, metody oceňování sdělující strany nebo informace týkající se obchodního plánování nebo obchodního provozu sdělující strany („**důvěrné informace**“). Kromě toho, bez ohledu na cokoli protikladného ve smlouvě, budou podmínky smlouvy

považovány za důvěrné informace společnosti. Kromě podmínek této smlouvy nebudou informace považovány za důvěrné informace, pokud: (i) jsou přijímající straně známy před jejich obdržáním od sdělující strany, a to přímo nebo nepřímo z jiného zdroje bez povinnosti zachování důvěrnosti informací vůči tomuto zdroji; (ii) přijímající strana se je dozví (nezávisle na sdělení sdělující strany) přímo nebo nepřímo z jiného zdroje bez povinnosti zachování důvěrnosti informací vůči tomuto zdroji; (iii) stanou se veřejně známými nebo jinak přestanou být tajné nebo důvěrné, jinak než porušením smlouvy přijímající stranou; nebo (iv) jsou nezávisle vyvinuty přijímající stranou bez použití důvěrných informací sdělující strany. Každá ze stran zajistí a ochrání důvěrné informace druhé strany (mimo jiné včetně podmínek smlouvy) způsobem konzistentním s metodami používanými na ochranu svých vlastních obchodních tajemství a důvěrných informací, minimálně však přiměřenou úrovní péče. Každá ze stran může odtajnit důvěrné informace druhé strany, pokud (i) odtajnění vyžadují platné zákony a právní předpisy nebo příkaz soudu či jiného vládního orgánu s příslušnou jurisdikcí poté, co druhá strana dostala přiměřenou lhůtu k tomu, aby mohla požádat o ochranný příkaz; (ii) podle názoru právního zástupce této strany se odtajnění doporučuje podle platných zákonů o cenných papírech ohledně veřejného sdělení obchodních informací; nebo (iii) odtajnění je přiměřeně nezbytné a jedná se o sdělení dané straně nebo jejím „**přidruženým stranám**“ (definovaným jako subjekt, který stranu ovládá nebo je jí ovládán nebo je pod stejnou kontrolou jako strana), zaměstnancům, představitelům, členům představenstva, právním zástupcům, účetním a dalším poradcům, nebo odtajnění je jinak nezbytné k tomu, aby strana mohla uplatnit svoje práva a plnit svoje závazky podle smlouvy, pokud ve všech případech není odtajnění širší, než je nezbytně nutné, a osoba nebo subjekt, které dostanou odtajněné informace, ještě před jejich obdržáním souhlasí, že je budou udržovat v tajnosti. Každá strana odpovídá za zajištění toho, že důvěrné informace druhé strany, které první strana odtajní podle této části (s výjimkou odtajnění podle bodů (i) a (ii) výše, které první strana nemůže uchovat v tajnosti), budou osobou, která odtajněné informace obdrží, udrženy v tajnosti. Strany souhlasí, že každá strana zůstane výlučným vlastníkem svých vlastních důvěrných informací sdělených v rámci této smlouvy a všech patentů, obchodních tajemství, ochranných známek a dalších práv duševního vlastnictví s nimi spojených. Na žádost druhé strany každá strana vrátí veškeré hmotné i nehmotné projevy důvěrných informací obdržných podle smlouvy (a všechny jejich kopie a reprodukce) s tím, že druhá strana si může ponechat jednu kopii na bezpečném místě pro účely doložení dodržování smlouvy.

17. **Odškodnění.** Klient bude bránit, zbaví odpovědnosti a odškodní společnost, její dceřiné a přidružené společnosti, představitele, členy představenstva, zprostředkovatele, zaměstnance a pověřence v souvislosti s veškerými nároky, žalobami, řízeními, ztrátami, škodami, závazky, náklady a výdaji (mimo jiné včetně přiměřených honorářů právních zástupců) (společně „**ztráty**“) jimi utrpěnými nebo vynaloženými v souvislosti s nárokem třetí strany vyplývajícím z: (i) porušení smlouvy ze strany klienta; (ii) použití dodaných produktů klientem v rozporu se smlouvou; nebo (iii) nedodržení zákonů, pravidel, předpisů nebo profesních norem ze strany klienta. Společnost bude bránit, zbaví odpovědnosti a odškodní klienta, jeho dceřiné a přidružené společnosti, představitele, členy představenstva, zprostředkovatele, zaměstnance a pověřence před veškerými ztrátami jimi utrpěnými nebo vynaloženými v souvislosti s nárokem třetí strany vyplývajícím z: (i) porušení smlouvy, (ii) její hrubé nedbalosti nebo úmyslného pochybení; (iii) porušení nebo nedodržení zákonů, pravidel, předpisů nebo profesních norem ze strany společnosti.
18. **Mechanismus odškodnění.** Povinnosti odškodňující strany jsou podmíněny tím, že odškodněná strana: (i) předá odškodňující straně okamžitě písemné oznámení o všech nárocích, žalobách, soudních přích nebo jednáních, vůči kterým odškodněná strana žádá odškodnění; (ii) předá kontrolu nad obranou a narovnáním odškodňující straně; a (iii) bude rozumně spolupracovat s odškodňující stranou na náklady odškodňující strany.

19. **ODMÍTNUTÍ NÁHRADY ŠKODY.** BEZ OHLEDU NA JAKÁKOLI PROTICHŮDNÁ USTANOVENÍ V TÉTO SMLouvĚ, SPOLEČNOST A JEJÍ AKCIONÁŘI, PŘIDRUŽENÉ SPOLEČNOSTI, ČLENOVÉ PŘEDSTAVENSTVA, MANAŽEŘI, ZAMĚSTNANCI NEBO JINÍ PŘEDSTAVITELÉ NEPONESOU ODPOVĚDNOST VŮČI KLIENTOVI, AUTORIZOVANÝM UŽIVATELŮM ANI TŘETÍ STRANĚ ZA NEPŘÍMÉ, VEDLEJŠÍ, ZVLÁŠTNÍ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY (VČETNĚ HONORÁŘŮ PRÁVNÍKŮ NEBO UŠLÉHO ZISKU), KTERÉ VZNIKLY V DŮSLEDKU SMLOUVY NEBO V SOUVISLOSTI S NÍ, MIMO JINÉ VČETNĚ OSOBNÍ ÚJMY, BOLESTI A UTRPENÍ, EMOČNÍHO STRESU, ZTRÁTY PŘÍJMŮ, UŠLÉHO ZISKU, ZTRÁTY OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOSTI NEBO OČEKÁVANÝCH ÚSPOR, ZTRÁTY POUŽITÍ, ZTRÁTY DOBRÉ POVĚSTI, ZTRÁTY DAT, ZPOŽDĚNÍ NEBO PŘERUŠENÍ ČINNOSTI NEBO SELHÁNÍ PŘENOSU KOMUNIKACE, ZTRÁTY KONEKTIVITY, PŘERUŠENÍ SÍTĚ NEBO VÝPADKU SYSTÉMU, NEDOSTUPNOSTI NEBO PROVOZU V KOMBINACI SE SÍTÍ NEBO SYSTÉMEM TŘETÍ STRANY, BEZ OHLEDU NA TO, ZDA JSOU ZPŮSOBENY DELIKTEM (VČETNĚ Z NEDBALOSTI), PORUŠENÍM SMLOUVY NEBO JINAK, I KDYŽ BYLY PŘEDVÍDATELNÉ A I KDYŽ BYLA SPOLEČNOST O MOŽNOSTI TAKOVÝCH ŠKOD INFORMOVÁNA.
20. **OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI.** CELKOVÁ SOUHRNNÁ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI VŮČI KLIENTOVI ZA VŠECHNY ŠKODY, NÁKLADY A VÝDAJE PODLE TÉTO SMLOUVY NEPŘEKROČÍ ČÁSTKY, KTERÉ SPOLEČNOST OD KLIENTA OBDRŽELA ZA DVANÁCT MĚSÍCŮ PŘEDCHÁZEJÍCÍCH UDÁLOSTI, KTERÁ BYLA PŘÍČINOU TĚCHTO ŠKOD. Ustanovení této části rozdělují rizika v rámci smlouvy mezi společnost a klienta. Strany souhlasí, že omezení odpovědnosti, jak jsou uvedena v této části, přetrvávají v plné platnosti a účinnosti navzdory jakémukoli neplnění nebo výlučnému prostředku nápravy. Strany uznávají, že poplatky byly stanoveny a smlouva podepsána za předpokladu spolehnutí se na tato omezení odpovědnosti a že všechna tato omezení tvoří základ dohody mezi stranami.
21. **Vztahy mezi stranami.** Strany jsou nezávislými smluvními stranami. Smlouva nezakládá partnerství, franšizu, společný podnik, zastupitelský, svěřenský ani zaměstnanecký vztah mezi stranami. Každá strana nese výhradní odpovědnost za úhradu výplat svých zaměstnanců i souvisejících daní za zaměstnance.
22. **Vzdání se.** Vzdaní se práva při porušení ustanovení smlouvy jednou stranou neznamená a nebude vykládáno jako vzdání se práva při následném porušení.
23. **Oddělitelnost.** Pokud bude ustanovení smlouvy z jakéhokoli důvodu považováno za neplatné nebo nevymahatelné, bude se považovat za vypuštěné a zbývající ustanovení zůstanou v plné platnosti, aniž by jejich platnost byla narušena nebo jakýmkoli způsobem zrušena. Strany souhlasí, že jakékoli neplatné ustanovení nahradí platným ustanovením, které bude co nejbližší účelu a ekonomickému účinku neplatného ustanovení.
24. **Smluvní subjekty společnosti.** Odkazy na „společnost“ jsou odkazy na příslušný smluvní subjekt uvedený v tabulce níže v této části („**tabulka**“). Dodané produkty jsou poskytovány tímto smluvním subjektem. V tabulce se „**umístění klienta**“ vztahuje k místu, kde se klient nachází (podle příslušného objednávkového formuláře, pokud existuje), a určuje, který řádek tabulky se na takového klienta vztahuje.

**Tabulka**

Umístění klienta	Společnost	Rozhodné právo a rozhodčí orgán	Pojištění
<p>Spojené státy a jiné místo mimo Evropský hospodářský prostor, Spojené království a Švýcarsko</p>	<p>Glooko, Inc., delawareská společnost se sídlem na adrese 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301</p>	<p>Kalifornie; Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc.</p>	<p>a) Zastřešující pojištění odpovědnosti s limitem minimálně 1 000 000 USD na každou pojistnou událost;</p> <p>b) Pojištění zaměstnanců pro případ pracovních úrazů a pojištění odpovědnosti zaměstnavatele splňující minimální zákonné požadavky;</p> <p>c) Komerční pojištění obecné odpovědnosti s minimálními limity uvedenými níže:  (1) 1 000 000 USD za každý jednotlivý případ,  (2) 1 000 000 USD celkový limit;</p> <p>d) 1 000 000 USD na osobní újmu a újmu z reklamy;</p> <p>e) 1 000 000 USD na škodu na pronajatých prostorách;</p> <p>f) Pojištění odpovědnosti za zdravotnické a biotechnologické produkty</p> <p>f) minimální limity 10 000 000 USD za každý jednotlivý případ a s celkovým limitem 10 000 000 USD;</p> <p>g) Pojištění odpovědnosti za chyby a opomenutí / kybernetické odpovědnosti s minimálními limity 10 000 000 USD za každý jednotlivý případ a s celkovým limitem 10 000 000 USD.</p> <p>a) Zastřešující pojištění odpovědnosti s limitem minimálně 1 000 000 USD za každou pojistnou událost;</p> <p>Pojistná smlouva společnosti musí být uzavřena s pojistitelem s hodnocením A- nebo lepším vydaným společností A.M. Best.</p>

Tabulka			
Umístění klienta	Společnost	Rozhodné právo a rozhodčí orgán	Pojištění
Evropský hospodářský prostor, Spojené království a Švýcarsko	Glooko AB, společnost zapsaná ve Švédsku pod registračním číslem společnosti 556668-4675, se sídlem na adrese Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Švédsko	Švédsko; Arbitrážní institut Stockholmské obchodní komory.	Společnost má přiměřené a vhodné pojistné krytí, které bude udržovat po celou dobu trvání smlouvy.

25. **Sponzorovaný účet.** Pokud je používání dodávek klientem sponzorováno nebo poskytováno třetí stranou („sponzorovaný účet“), mohou být s takovou třetí stranou sdíleny veškeré údaje a jejich odvozeniny a související informace, mimo jiné včetně informací o zařízeních, systémech, souvisejícím softwaru, službách nebo periferních zařízeních, které vznikly v souvislosti s používáním sponzorovaného účtu klientem. Pokud bude sponzorovaný účet klienta zrušen nebo ukončen, může klient uzavřít smlouvu o používání dodaných produktů přímo se společností podle aktuálních poplatků společnosti.
26. **Oznámení.** Veškerá oznámení, schválení nebo vzdání se, která je třeba zaslat podle podmínek smlouvy (kromě běžné provozní komunikace) musí být učiněna písemně. Pokud jsou zasílána klientovi, budou zaslána na adresu uvedenou na příslušném objednávkovém formuláři. Pokud jsou zasílána společnosti Glooko, Inc., budou zaslána na adresu: Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, Attn: Legal Department, a pokud jsou zasílána společnosti Glooko AB, budou zaslána na adresu: Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Sweden, Attn: Legal Department. Všechna oznámení, schválení nebo vzdání se jsou zasílána jedním z následujících způsobů a považují se za doručena: (i) v den, kdy bylo oznámení doručeno osobně (se zajištěním potvrzení o doručení); nebo (ii) druhý den po odeslání takového oznámení celostátně uznávanou noční nebo dvoudenní leteckou kurýrní službou, s plnou úhradou nákladů na doručení; nebo (iii) pátý den po odeslání takového oznámení doporučenou poštou, s předplaceným poštovním, s žádostí o zaslání potvrzení o přijetí.
27. **Řešení sporů.** Na smlouvu se nevztahuje Úmluva OSN o mezinárodním prodeji zboží. Veškeré smluvní spory nebo nároky vyplývající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní budou s konečnou platností řešeny v závazném rozhodčím řízení v příslušné jurisdikci uvedené v části 24. Rozhodčí nález vydaný rozhodcem může být zapsán u kteréhokoli soudu s příslušnou jurisdikcí. Strany souhlasí, že bez ohledu na ustanovení platných právních předpisů nebudou požadovat a rozhodce nebude mít pravomoc přiznat vůči žádné straně náhradu škod represivní nebo exemplární povahy. V případě, že v souvislosti se smlouvou bude zahájeno rozhodčí řízení, soudní žaloba nebo řízení, vítězná strana bude mít nárok na náhradu výloh a přiměřených honorářů právních zástupců. Bez ohledu na výše uvedené, žádné ze zde uvedených ustanovení nevyklučuje, aby kterákoli strana požádala o soudní příkaz u kteréhokoli státního nebo federálního soudu s příslušnou jurisdikcí, aniž by nejprve dodržela ustanovení o rozhodčím řízení uvedená v této části.

28. **Přetrvání platnosti.** Vzájemné závazky společnosti a klienta podle této smlouvy, které by svým charakterem zůstaly v platnosti po ukončení nebo uplynutí smlouvy, nadále zůstanou v platnosti.
29. **Postoupení.** Smlouva bude závazná pro nástupce a povolené postupníky obou stran. Žádná ze stran nesmí svá práva nebo své závazky podle smlouvy postoupit bez předchozího písemného souhlasu druhé strany, s výjimkou toho, že společnost může svá práva a závazky postoupit bez souhlasu svému právnímu nástupci nebo straně, která koupila všechnen nebo v zásadě všechnen její relevantní majetek nebo podnik.
30. **Vyšší moc.** Žádná ze stran neponese vůči druhé straně odpovědnost za nesplnění svých závazků podle smlouvy, pokud je neplnění způsobeno událostmi mimo její přiměřenou kontrolu, jako je např. požár, selhání komunikačních sítí, výtržnosti, občanské nepokoje, embarga, bouře, teroristické činy, zhoubná nákaza, válka, povodně, tsunami, zemětřesení nebo jiné události vyšší moci.
31. **Aktualizace.** Společnost může podle vlastního uvážení čas od času změnit celou smlouvu nebo její části, například s ohledem na změny právních předpisů nebo změny v dodaných produktech společnosti. Klient by měl smlouvu pravidelně kontrolovat. Pokračováním v používání dodaných produktů nebo přístupem k nim poté, co revize nabudou účinnosti, klient souhlasí s tím, že se bude řídit revidovanou smlouvou a souvisejícími podmínkami týkajícími se dodaných produktů.
32. **Smlouva o zpracování údajů a standardní smluvní doložky společnosti Glooko.** Tato rámcová smlouva zahrnuje standardní smluvní doložky společnosti Glooko („doložky“), které se nacházejí zde: <https://glooko.com/dataprocessingagreement/>, a to za předpokladu, že (i) společnost Glooko AB zpracovává osobní údaje jménem klienta a (ii) mezi klientem a společností Glooko AB není uzavřena individuálně sjednaná a podepsaná smlouva o zpracování údajů.
33. **Smlouva o obchodním partnerovi.** Tato rámcová smlouva zahrnuje smlouvu o obchodním partnerovi, která se nachází zde: <https://glooko.com/businessassociateagreement/>, a to za předpokladu, že (i) společnost Glooko, Inc. zpracovává chráněné zdravotní informace jménem klienta, který je chráněným subjektem podle zákona o přenositelnosti zdravotního pojištění a související odpovědnosti, a (ii) mezi klientem a společností Glooko, Inc. není uzavřena žádná jiná individuálně sjednaná a podepsaná smlouva o obchodním partnerovi.
34. **Úplná dohoda.** Smlouva, včetně všech dalších zásad a dokumentů, které jsou v ní uvedeny hypertextovými odkazy na webové stránky, a všechny následné dokumenty řádně přijaté oběma stranami, jejichž podmínky se výslovně začleňují odkazem do smlouvy, představuje úplnou dohodu mezi stranami. Smlouva nahrazuje všechna předchozí a souběžná ujednání, dohody, vyjednávání a diskuse, ať ústní či písemné, a neexistují žádné záruky, prohlášení a/nebo ujednání mezi stranami v souvislosti s předmětnou věcí smlouvy kromě těch, které jsou uvedeny v této smlouvě.

## II. PODMÍNKY UPRAVUJÍCÍ SOFTWARE

1. **Poskytnutí licence.** Společnost tímto poskytuje klientovi na dobu trvání smlouvy právo a licenci, které jsou nepřevoditelné, neexkluzivní, odvolatelné a omezené, umožňující jeho autorizovaným uživatelům (jak jsou definováni níže) přístup a používání, prostřednictvím veřejných a soukromých sítí, softwarových modulů dodávaných společností a zakoupených klientem („software“) v příslušném objednávkovém formuláři, výhradně pro interní obchodní účely jeho zdravotní praxe. Společnost vlastní a ponechává si všechna práva, vlastnický titul a podíl na softwaru. Software se klientovi poskytuje pouze k používání, jak výslovně uvádí tato smlouva, a klient nebude software jako celek ani jeho část používat k jinému účelu.



2. **Dokumentace.** Společnost uděluje klientovi nevýhradní, nepřenosné, omezené, odvolatelné, interní právo a licenci k přístupu a používání uživatelských příruček, videí, webových školení, kontrolních seznamů a veškeré další dokumentace a pokynů k produktu, které jsou klientovi k dispozici v souvislosti s používáním softwaru (společně „**dokumentace**“). Klient může pořizovat a distribuovat kopie dokumentace pro použití autorizovanými uživateli v souvislosti s používáním dodaných produktů v souladu se smlouvou, maximálně však v přiměřeně nezbytném množství. Každá povolená kopie dokumentace musí obsahovat stejná oznámení o autorských právech a dalších vlastnických právech, která jsou uvedena v dokumentaci.
3. **Povolené zdravotnické použití.** Klient souhlasí, že pouze příslušně licencovaní lékaři, kteří jsou součástí lékařské praxe klienta (jednotlivě „**poskytovatel**“) smějí vyhodnocovat, diagnostikovat a doporučovat léčbu každé osobě, která vyžaduje zdravotní péči a která je s poskytovatelem ve vztahu pacient-lékař, v souladu s platnými požadavky zákonů, nařízení, státních právních předpisů a orgánů vydávajících lékařské licence (jednotlivě „**pacient**“). Klient přijme veškerá opatření vyžadovaná k zajištění toho, že používání softwaru bude v souladu se všemi platnými zákony, předpisy, nařízeními a profesními standardy. Žádná ze stran nesmí narušovat, kontrolovat ani jinak ovlivňovat vztah pacient-lékař vzniklý mezi poskytovatelem a pacientem. **SPOLEČNOST NEMÁ VE VZTAHU K POSKYTOVÁNÍ PROFESNÍCH SLUŽEB POSKYTOVATELEM ŽÁDNÉ ZÁVAZKY, POVINNOSTI ANI ZA NĚ NENESE ODPOVĚDNOST.**
4. **Autorizovaní uživatelé.** Klient povolí autorizovaným uživatelům, pro které zakoupil přístup v objednávkovém formuláři, používání a přístup k funkcím softwaru, který zakoupil podle smlouvy (jednotlivě „**autorizovaný uživatel**“). Autorizovaným uživatelem může být kterýkoli z poskytovatelů zaměstnaných klientem nebo kterýkoli poskytovatel lékařských nebo zdravotnických služeb, mimo jiné včetně diabetologa, asistenta lékaře, zdravotní sestry, fyzického terapeuta, psychoterapeuta nebo jiného externího dodavatele, kterého zaměstnává, platí nebo najímá klient a kterému povoluje přístup k softwaru a jeho používání svým jménem. Klient nese výhradní odpovědnost za ověření identity a autentičnosti všech svých autorizovaných uživatelů. U všech externích autorizovaných uživatelů klient před povolením přístupu a používáním softwaru těmto třetím stranám zajistí, aby tyto třetí strany byly výslovně vázány písemnou smlouvou, která společnost chrání stejně jako podmínky této smlouvy. Klient přijme všechna přiměřená opatření zajišťující, že software je autorizovanými uživateli používán způsobem konzistentním s platnými etickými a právními požadavky. Každý autorizovaný uživatel si vytvoří jedinečnou identifikaci uživatele a přihlašovací údaje pro přístup a používání softwaru („**ID uživatele**“). ID uživatele nesmí být sdílena ani používána současně více než jedním autorizovaným uživatelem. Klient výlučně odpovídá za to, že autorizovaní uživatelé budou dodržovat důvěrnost přihlašovacích účtů, hesel a údajů. Společnost nenesie odpovědnost za aktivity provedené kýmkoli, kdo použil přihlašovací účty, hesla nebo ověřovací údaje autorizovaného uživatele. Klient okamžitě informuje společnost o každém nepovoleném nebo neautorizovaném použití přihlašovacích účtů, hesel nebo ověřovacích údajů, o kterém se dozví.
5. **Použití pacientem.** Pacienti se mohou přihlásit k přímému používání softwaru a načíst některé údaje ze zařízení používaných k monitorování a zvládnutí diabetu, která jsou kompatibilní se softwarem („**schválená zařízení**“). Při používání softwaru má pacient kontrolu nad svými osobně identifikovatelnými informacemi, osobními údaji a osobními zdravotními informacemi, které načte do softwaru, včetně informací ze všech schválených zařízení používaných ke sledování glykémie nebo jiných zařízení nebo datových zdrojů („**údaje pacienta**“). Pacient má schopnost kontrolovat, kterým třetím stranám poskytne přístup k údajům pacienta.

6. **Omezení.** Klient nesmí, a nepovolí ani neumožní třetím stranám:
- (i) jakýmkoli způsobem kopírovat, upravovat, rozkládat, vyřazovat z činnosti, poškozovat, ničit, rozebírat, provádět zpětnou analýzu nebo pokoušet se rekonstruovat, identifikovat nebo objevovat zdrojový kód, podkladové nápady, podkladové techniky uživatelského rozhraní nebo algoritmy softwaru, ani sdělovat žádné z výše uvedených;
  - (ii) pokud to není výslovně uvedeno ve smlouvě, poskytovat, hostovat, pronajímat, poskytovat na leasing, půjčovat nebo používat software pro timesharing, předplatné nebo podobné účely;
  - (iii) poskytovat dílčí licence, prodávat, převádět nebo postupovat software nebo práva nebo licence udělené v rámci smlouvy;
  - (iv) používat jakékoli metody těžby dat nebo podobné metody shromažďování a extrakce dat v souvislosti se softwarem;
  - (v) používat software pro výzkumné účely (mimo jiné včetně klinického výzkumu), pokud to není výslovně povoleno v objednávkovém formuláři;
  - (vi) používat software pro uchovávání, vlastnění nebo přenos jakýchkoli informací, jejichž vlastnění, vytváření nebo přenos porušuje platné zákony, mimo jiné včetně zákonů týkajících se ukradených materiálů, obscénních materiálů nebo dětské pornografie;
  - (vii) načítat nebo sdílet obsah, který je nezákonný, škodlivý, vyhrožující, urážející, pomlouvačný, hanlivý, vulgární, sprostý, nactiutřačný, narušující soukromí druhých nebo nenávistný;
  - (viii) načítat, přenášet, uchovávat nebo zpřístupňovat obsah nebo kód, který obsahuje viry, škodlivý kód, malware nebo komponenty navržené tak, aby poškodily nebo omezily funkci softwaru;
  - (ix) pomocí softwaru přenášet obsah, který omezuje nebo zpronevřuje práva duševního vlastnictví (jak jsou definována níže) nebo právo na soukromí třetí strany („**práva duševního vlastnictví**“, tj. autorské právo, osobnostní práva, ochranná známka, obchodní vzhled, patent, obchodní tajemství, nekalá konkurence, právo na soukromí, právo na publicitu a další vlastnická práva);
  - (x) umožnit nebo dovolit ostatním používat služby nebo software pomocí jeho účtu a informací;
  - (xi) získat přístup nebo pokoušet se o získání přístupu ke službám nebo softwaru jiným způsobem než prostřednictvím rozhraní, které společnost poskytuje nebo které schválila; a
  - (xii) obcházet omezení přístupu nebo používání, která byla zavedena za účelem zabránit některým druhům používání softwaru.
7. **Není určeno pro použití v naléhavých situacích.** Klient chápe, že software je určený k tomu, aby mu pomáhal ke zjednodušení jeho provozu zdravotnické praxe, a že software není konstruován pro použití v naléhavých zdravotních situacích. Klient bude informovat své pacienty, že služba není určena pro použití v naléhavých situacích.
8. **Žádná doporučení pacientů.** Nic ve smlouvě nebude vykládáno jako nabídka platby jedné strany druhé straně nebo přidružené společnosti druhé strany hotovostní či jiné odměny, přímo nebo nepřímo, otevřeně nebo skrytě, za doporučení pacientů nebo za doporučení nebo zajištění, nákup, leasing nebo objednání jakékoli položky nebo služby.
9. **Omezení sdílení údajů.** Klient nesmí: (i) veřejně sdílet nebo zveřejňovat zprávy nebo analýzy, které umožňují porovnání schválených přístrojů; nebo (ii) komerčně nabízet produkty využívající údaje o pacientech a/nebo neveřejné údaje týkající se schválených přístrojů (nebo údaje v nich obsažené). Klient smí používat software pouze pro pacienty, od kterých získal dostatečný souhlas, pokud to vyžaduje zákon. Během doby trvání smlouvy může klient požádat o písemné povolení k jinému použití dat, než je uvedeno v této smlouvě. Společnost přezkoumá tyto žádosti případ od případu a podle vlastního uvážení je buď schválí, nebo zamítne.

10. **Odkazy na třetí strany.** Společnost může do softwaru umísťovat odkazy, ikony nebo zobrazení. Začlenění odkazu neznamená podporu nebo schválení webu propojeného odkazem ze strany společnosti. Společnost nenes odpovědnost za obsah nebo informace obsažené na těchto webech a neprovádí žádnou editační ani jinou kontrolu těchto webů. Společnost nenes odpovědnost za zásady a praxi ochrany soukromí těchto odkazů na třetí strany. Společnost odmítá veškeré záruky a odpovědnost za škody nebo ztráty vzniklé v důsledku klientova používání obsahu a zdrojů, které nepatří společnosti, včetně všech externích hypertextových odkazů, reklam, propagace, doporučení, webů nebo jiných externích zdrojů, které se nacházejí v softwaru nebo jsou jeho prostřednictvím zpřístupněny. Společnost odmítá veškeré záruky a odpovědnost za kvalitu, přesnost, měnu, spolehlivost, dostupnost nebo zákonnost takového obsahu, který nepatří společnosti.
11. **Zbavení odpovědnosti v souvislosti s porušením práv duševního vlastnictví.** Společnost bude bránit, zbaví odpovědnosti a odškodní klienta, jeho dceřiné a přidružené společnosti, představitele, členy představenstva, zprostředkovatele, zaměstnance a pověřence v souvislosti s veškerými ztrátami jimi utrpěnými nebo vynaloženými v souvislosti s nárokem třetí strany vzniklým v důsledku skutečného nebo údajného tvrzení, že software porušuje nebo si přisvojuje autorské právo, patent, ochrannou známku, obchodní tajemství nebo jiná vlastnická či jiná práva třetí strany. Pokud se software používaný klientem stane, nebo se podle názoru společnosti může stát, předmětem nároku na náhradu škody, společnost podle své volby a na své náklady buď: (i) zajistí pro klienta právo nadále používat software v souladu s touto smlouvou, nebo (ii) upraví software tak, aby se vyloučil takový nárok, který by mohl vyplývat z jeho používání podle této smlouvy, nebo (iii) nahradí software stejně vhodným, kompatibilním a funkčně rovnocenným softwarem, který neporušuje práva, a to bez dalších poplatků pro klienta. Pokud žádná z těchto možností není pro společnost přiměřeně dostupná, může být smlouva ukončena na základě rozhodnutí kterékoli strany bez dalších povinností nebo závazků pro kteroukoli stranu kromě toho, že společnost souhlasí, že klientovi urychleně uhradí poměrnou část všech nespotřebovaných poplatků, které si klient předplatil.
12. **Omezení odškodnění v souvislosti s právy duševního vlastnictví.** Společnost není povinna zprostit klienta odpovědnosti v rozsahu, ve kterém údajné omezení práv vznikne v důsledku (i) používání softwaru v kombinaci s jinými datovými produkty, procesy nebo materiály neposkytnutými společností a k takovému porušení práv by nedošlo, kdyby klient takovou kombinaci nepoužil; nebo (ii) obsahu klienta. Společnost nepřebírá a nenes odpovědnost za nárok z porušení práv založený na (i) klientově přístupu a/nebo používání softwaru poté, co obdržel oznámení o nároku z porušení práv; (ii) úpravě softwaru klientem nebo na jeho pokyn; (iii) klientově zkombinování softwaru s programy, službami, daty, hardwarem nebo jiným materiálem třetích stran; nebo (iv) porušení ochranné známky nebo autorského práva zahrnujícím známky nebo značky neaplikované společností nebo známky nebo značky aplikované na žádost klienta.
13. **Open Source Software.** Některé části softwaru mohou být klientovi poskytnuty na základě licence k „open source softwaru“ nebo „free softwaru“ („**open source software**“). Některý open source software je vlastněn třetími stranami. Open source software nepodléhá podmínkám smlouvy. Namísto toho je každá položka open source softwaru licencována za podmínek licence koncového uživatele, která tento open source software doprovází. Nic ve smlouvě neomezuje klientova práva pod úroveň podmínek příslušné licence koncového uživatele pro open source software ani klientovi nedává práva, která by tyto podmínky nahrazovala. Pokud to vyžaduje licence ke konkrétnímu open source softwaru, společnost tento open source software a úpravy, které v něm udělala, zpřístupní na základě písemné žádosti zaslané na adresu pro zasílání oznámení uvedenou na objednávkovém formuláři.

14. **Licence k analytickým datům.** Klient souhlasí, že společnost bude mít nevýhradní právo vytvářet, shromažďovat a používat anonymizovaná, deidentifikovaná a souhrnná data a jejich odvozeniny a související informace, mimo jiné včetně informací o zařízeních, systémech, souvisejícím softwaru, službách nebo perifériích generovaných klientovým používáním softwaru nebo s ním spojených („**analytická data**“). Analytická data mohou být používána pro účely usnadnění poskytování vývoje produktů, zlepšení, aktualizací softwaru, ověření licence, podpory, výkaznictví, analýz a dalších obchodních účelů.
15. **Kontrola exportu.** Klient souhlasí a zaručuje, že nesmí a nebude používat ani jinak vyvážet či reexportovat dodané produkty s výjimkou případů povolených zákony Spojených států amerických a zákony jurisdikce (jurisdikcí), ve které byly dodané produkty získány. Zejména nesmí být dodané produkty mimo jiné vyváženy nebo reexportovány (a) do zemí, na které je uvaleno embargo USA, nebo (b) komukoli, kdo je uveden na seznamu zvlášť určených státních příslušníků Ministerstva financí USA nebo na seznamu odepřených osob či subjektů Ministerstva obchodu USA nebo na jiném seznamu osob s omezeným přístupem. Používáním dodaného produktu klient prohlašuje a zaručuje, že se jeho autorizovaní uživatelé nenacházejí v takové zemi ani na takovém seznamu. Klient se rovněž zavazuje, že nepoužije dodané zboží k účelům zakázaným zákony Spojených států amerických, mimo jiné včetně vývoje, konstrukce, výroby nebo produkce raket, jaderných, chemických nebo biologických zbraní.
16. **Vládní koncoví uživatelé.** Software a související dokumentace jsou „komerčními položkami“, jak je tento pojem definován v ustanovení 48 C.F.R. §2.101, sestávající z „komerčního počítačového softwaru“ a „dokumentace ke komerčnímu počítačovému softwaru“, jak jsou tyto pojmy použity v ustanovení 48 C.F.R. §12.212, případně 48 C.F.R. §227.7202. V souladu s ustanovením 48 C.F.R. § 12.212, případně 48 C.F.R. § 227.7202-1 až 227.7202-4, jsou komerční počítačový software a dokumentace ke komerčnímu počítačovému softwaru licencovány koncovým uživatelům vlády USA (a) pouze jako komerční položky a (b) pouze s těmi právy, která jsou udělena všem ostatním koncovým uživatelům podle podmínek a ustanovení tohoto dokumentu.
17. **ZÁRUKA.** SPOLEČNOST ZARUČUJE, ŽE SOFTWARE PODSTATNÝM ZPŮSOBEM ODPOVÍDÁ SVÉMU AKTUÁLNÍMU POPISU FUNKCÍ.
18. **ODMÍTNUTÍ ZÁRUK.** S VÝJIMKOU USTANOVENÍ V BEZPROSTŘEDNĚ PŘEDCHÁZEJÍCÍ ČÁSTI ZÁRUKY, SPOLEČNOST NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ ZÁRUKY OHLEDNĚ SOFTWARE A TÍMTO ODMÍTÁ VEŠKERÉ ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ I PŘEDPOKLÁDANÉ, ZÁKONNÉ ČI JINÉ, TÝKAJÍCÍ SE SLUŽEB, MIMO JINÉ VČETNĚ PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI KE KONKRÉTNÍMU ÚČELU, NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV A KOMPATIBILITY, A ZÁRUKY VZNIKLÉ Z JAKÉHOKOLI JEDNÁNÍ NEBO OBCHODNÍCH ZVYKLOSTÍ, A PODMÍNKY KVALITY, DOSTUPNOSTI, SPOLEHLIVOSTI, PROBLÉMŮ NEBO CHYB. SPOLEČNOST NEZARUČUJE, ŽE PŘÍSTUP K SOFTWARE A JEHO POUŽÍVÁNÍ BUDOU NEPŘERUŠOVANÉ NEBO BEZCHYBNÉ, ŽE VŠECHNY VADY A CHYBY V SOFTWARE BUDOU OPRAVENY ANI ŽE SOFTWARE BUDE SPLŇOVAT KONKRÉTNÍ KRITÉRIA VÝKONU NEBO KVALITY. SPOLEČNOST NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ ZÁRUKY OHLEDNĚ PŘESNOSTI DAT NEBO INFORMACÍ POSKYTNUTÝCH TŘETÍMI STRANAMI. NĚKTERÉ JURISDIKCE NEPOVOLUJÍ VYLOUČENÍ NĚKTERÝCH ZÁRUK A PODMÍNEK, PROTO NĚKTERÉ Z VÝŠE UVEDENÝCH VYLOUČENÍ NEMUSÍ PLATIT, POKUD KLIENT SÍDLÍ V TAKOVÉ JURISDIKCI.

### III. PODMÍNKY ODBORNÝCH SLUŽEB

1. **Odborné služby.** Kromě běžných služeb podpory, které klient v rámci nákupu softwaru dostává, si klient může od společnosti zakoupit další školení, konzultace, migraci, konverzi, integraci nebo implementaci dat nebo jiné služby na podporu jeho používání softwaru (společně „**odborné služby**“), jak jsou specifikovány v následujícím objednávkovém

formuláři nebo jiném dokumentu o transakci, které byly odsouhlaseny a podepsány oběma stranami. Všechny odborné služby budou prováděny osobami s úrovní znalostí, zkušeností a schopností odpovídající požadavkům této smlouvy a budou vykonávány včas, profesionálním a odborným způsobem a v souladu s obecně akceptovanou praxí a standardy oboru.

#### IV. GLOOKO INC. PODMÍNKY UPRAVUJÍCÍ HARDWARE

- Riziko ztráty.** Společnost nabízí klientovi hardwarová zařízení pro jeho použití ve spojení se softwarem („**hardware**“). Pokud klient zakoupí software, riziko ztráty s ohledem na hardware přechází na klienta poté, co společnost hardware předá externímu přepravci k dodání klientovi. Poplatky za přepravu a manipulaci a pojištění hardwaru na cestě ke klientovi jsou výslovnou odpovědností klienta.
- Použití hardwaru.** Použití hardwaru podléhá dostupnosti a provozním omezením požadovaného vybavení a souvisejících zařízení. Hardware, který závisí na příjmu mobilního signálu, nemusí fungovat nebo může fungovat jen částečně v oblastech s nízkým signálem.
- Omezená záruka.** Společnost zaručuje klientovi, že hardware bude prost vad materiálu a zpracování po dobu dvanácti (12) měsíců od data zakoupení hardwaru. Výhradní a jedinou odpovědností společnosti a výhradním a jediným prostředkem nápravy pro klienta podle této omezené záruky bude oprava a/nebo výměna hardwaru, o které rozhodne společnost na základě vlastního uvážení. Společnost ponese odpovědnost za všechny přepravní náklady vynaložené v souvislosti s vrácením nebo výměnou podle této části. Tato omezená záruka platí osobně pro klienta. Prodej, pronájem nebo jiný převod použití hardwaru, na které se vztahuje tato záruka, na jinou osobu nebo jinou osobou, než je původní uživatel, povede k okamžitému ukončení této omezené záruky. Tato omezená záruka je podmíněna tím, že klient: (i) okamžitě uvědomí společnost o závadě; a (ii) dodrží všechny pokyny a požadavky společnosti ohledně opravy nebo výměny hardwaru společnosti, pokud je to relevantní. Tato omezená záruka se nevztahuje na:
  - Použití hardwaru jinak než podle pokynů nebo v rozporu s pokyny poskytnutými společností;
  - Závady nebo poškození způsobené nesprávnou instalací, provozem, testováním, údržbou a úpravou, nebo servisem, opravou nebo úpravou provedenými klientem nebo třetí stranou;
  - Vyšší moc, nehodu, nedbalé nebo nesprávné používání, kosmetické škody vzniklé normálním použitím nebo jinou příčinou mimo běžné použití;
  - Nesprávné skladování nebo provozní prostředí, nadměrné nebo nedostatečné topení nebo klimatizaci, výpadky elektrického proudu, přepětí, elektrické nebo elektromechanické napětí, poškození vodou nebo jiné problémy;
  - Používání hardwaru společně s příslušenstvím, pomocnými produkty a periferním zařízením nebo softwarem či softwarovými ovladači neschválené třetí strany;
  - Hardware, který byl fyzicky rozmontován nebo pokud byl do jeho softwaru získán neschválený přístup.
- ODMÍTNUTÍ ZÁRUK.** S VÝJIMKOU USTANOVENÍ V ČÁSTI 3 BEZPROSTŘEDNĚ VÝŠE, SPOLEČNOST NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ JINÉ ZÁRUKY OHLEDNĚ HARDWARU A TÍMTO ODMÍTÁ VEŠKERÉ ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ I PŘEDPOKLÁDANÉ, TÝKAJÍCÍ SE HARDWARU, MIMO JINÉ VČETNĚ JAKÝCHKOLI PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI KE KONKRÉTNÍMU ÚČELU, NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV, KOMPATIBILITY NEBO BEZPEČNOSTI. SPOLEČNOST NEZARUČUJE, ŽE PŘÍSTUP K HARDWARU A JEHO POUŽÍVÁNÍ BUDOU NEPŘERUŠOVANÉ NEBO BEZCHYBNÉ, ŽE VŠECHNY VADY A CHYBY V HARDWARU BUDOU OPRAVENY ANI ŽE HARDWARE BUDE SPLŇOVAT KONKRÉTNÍ KRITÉRIA VÝKONU NEBO KVALITY. SPOLEČNOST NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ ZÁRUKY OHLEDNĚ PŘESNOSTI DAT NEBO INFORMACÍ POSKYTNUTÝCH TŘETÍMI STRANAMI. HARDWARE NENÍ KONSTRUOVÁN, VYROBEN, DODÁN ANI URČEN K POUŽITÍ, PŘI KTERÉM BY JEHO SELHÁNÍ

MOHLO PŘÍMO ZPŮSOBIT SMRT, OSOBNÍ ÚJMU NEBO ZÁVAŽNÉ FYZICKÉ ŠKODY ČI ŠKODY NA ŽIVOTNÍM PROSTŘEDÍ. KLIENT NESE ODPOVĚDNOST ZA SVOU VOLBU K DOSAŽENÍ ZAMÝŠLENÝCH VÝSLEDKŮ A ZA SVOU INSTALACI, POUŽÍVÁNÍ A VÝSLEDKY Z NICH ZÍSKANÉ.

## V. PODMÍNKY UPRAVUJÍCÍ HARDWARE SPOLEČNOSTI GLOOKO AB

- Zachování vlastnictví.** Společnost nabízí klientovi hardwarová zařízení pro jeho použití ve spojení se softwarem („**hardware**“). Společnost si ponechává plné zákonné právo a vlastnický nárok na hardware a jeho úplné vlastnictví bez ohledu na dodání, držení a používání tohoto hardwaru klientem podle této smlouvy. Klient nesmí dále prodávat, pronajímat, půjčovat, distribuovat, přepravovat ze svých prostor nebo jiným způsobem zpřístupňovat jakékoli části nebo celý hardware třetím stranám. Klient je povinen na vlastní náklady a na vlastní riziko hardware po ukončení smlouvy nebo příslušného objednávkového formuláře vrátit.
- Použití hardware.** Použití hardwaru podléhá dostupnosti a provozním omezením požadovaného vybavení a souvisejících zařízení. Hardware, který závisí na příjmu mobilního signálu, nemusí fungovat nebo může fungovat jen částečně v oblastech s nízkým signálem.
- Prostředek nápravy v případě závady hardware.** V případě závady softwaru bude výhradní a jedinou odpovědností společnosti a výhradním a jediným prostředkem nápravy pro klienta oprava a/nebo výměna hardware, o které rozhodne společnost na základě vlastního uvážení. Společnost ponese odpovědnost za všechny přepravní náklady vynaložené v souvislosti s vrácením nebo výměnou podle této části. Tento prostředek nápravy platí osobně pro klienta. Tento prostředek nápravy je podmíněn tím, že klient: (i) okamžitě uvědomí společnost o závadě; a (ii) dodrží všechny pokyny a požadavky společnosti ohledně opravy nebo výměny hardware společnosti, pokud je to relevantní.  
Právo na prostředek nápravy podle této části se nevztahuje na:
  - Použití hardware jinak než podle pokynů a v rozporu s pokyny poskytnutými společností;
  - Závady nebo poškození způsobené nesprávnou instalací, provozem, testováním, údržbou a úpravou, nebo servisem, opravou nebo úpravou provedenými klientem nebo třetí stranou;
  - Vyšší moc, nehodu, nedbalé nebo nesprávné používání, kosmetické škody vzniklé normálním použitím nebo jinou příčinou mimo běžné použití;
  - Nesprávné skladování nebo provozní prostředí, nadměrné nebo nedostatečné topení nebo klimatizaci, výpadky elektrického proudu, přepětí, elektrické nebo elektromechanické napětí, poškození vodou nebo jiné problémy;
  - Používání hardware společně s příslušenstvím, pomocnými produkty a periferním zařízením nebo softwarem či softwarovými ovladači neschválené třetí strany; nebo
  - Hardware, který byl fyzicky rozmontován nebo pokud byl do jeho softwaru získán neschválený přístup.

**4. ODMÍTNUTÍ ZÁRUK.** S VÝJIMKOU USTANOVENÍ V ČÁSTI 3 BEZPROSTŘEDNĚ VÝŠE, SPOLEČNOST NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ ZÁRUKY OHLEDNĚ HARDWARU A TÍMTO ODMÍTÁ VEŠKERÉ ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ I PŘEDPOKLÁDANÉ, TÝKAJÍCÍ SE HARDWARU, MIMO JINÉ VČETNĚ PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI KE KONKRÉTNÍMU ÚČELU, NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV, KOMPATIBILITY NEBO BEZPEČNOSTI. SPOLEČNOST NEZARUČUJE, ŽE PŘÍSTUP K HARDWARU A JEHO POUŽÍVÁNÍ BUDOU NEPŘERUŠOVANÉ NEBO BEZCHYBNÉ, ŽE VŠECHNY VADY A CHYBY V HARDWARU BUDOU OPRAVENY ANI ŽE HARDWARE BUDE SPLŇOVAT KONKRÉTNÍ KRITÉRIA VÝKONU NEBO KVALITY. SPOLEČNOST NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ ZÁRUKY OHLEDNĚ PŘESNOSTI DAT NEBO INFORMACÍ POSKYTNUTÝCH TŘETÍMI STRANAMI. HARDWARE NENÍ KONSTRUOVÁN, VYROBEN, DODÁN ANI URČEN K POUŽITÍ, PŘI KTERÉM BY JEHO SELHÁNÍ MOHLO PŘÍMO ZPŮSOBIT SMRT, OSOBNÍ ÚJMU NEBO ZÁVAŽNÉ FYZICKÉ ŠKODY ČI ŠKODY NA ŽIVOTNÍM PROSTŘEDÍ. KLIENT

NESE ODPOVĚDNOST ZA SVOU VOLBU K DOSAŽENÍ ZAMÝŠLENÝCH VÝSLEDKŮ A ZA SVOU INSTALACI, POUŽÍVÁNÍ A VÝSLEDKY Z NICH ZÍSKANÉ.

## VI. PODMÍNKY ODBORNÝCH SLUŽEB

- Služby podpory.** Na podporu používání softwaru, který si zakoupil, dostane klient technickou podporu pro dotazy související s produktem v souladu s aktuálně platnými zásadami technické podpory společnosti. Oznámení společnosti o podpoře je k dispozici na adrese <https://support.glooko.com/> a společnost je může čas od času upravit a aktualizovat na základě svého vlastního uvážení. Doporučuje se, aby autorizovaní uživatelé před používáním softwaru absolvovali veškerá zakoupená školení. Na žádost klienta může společnost poskytnout další technickou podporu za své aktuálně platné hodinové sazby s podmínkou podepsání dalšího objednávkového formuláře. Společnost neponese odpovědnost za obecnou podporu ve vztahu ke klientově používání softwaru nebo hardwaru dodaného jakýmkoli subjektem jiným než společnost nebo jejími přidruženými společnostmi. K těmto vyloučením patří operační systémy, počítačový hardware, aplikace Office, webové prohlížeče, EMR software, ověřovací mechanismy specifické pro klienta, síť klienta nebo jiný hardware nebo software, který společnost nekontroluje.
- Dostupnost podpory.** Společnost poskytuje technickou podporu autorizovaným uživatelům klienta, kteří mají potíže se svým účtem, prostřednictvím e-mailu nebo telefonu („podpora“). V USA a Kanadě je podpora dostupná také prostřednictvím textových zpráv SMS. Na webu <https://support.glooko.com> je rovněž k dispozici celá řada samoobslužných zdrojů. Pokud mají autorizovaní uživatelé problémy s používáním softwaru, společnost doporučuje, aby nejprve použili tento odkaz.
- Pracovní doba podpory.** Podpora je k dispozici od pondělí do pátku od 8 do 20 hodin východního času (USA a Kanada) a od 8 do 17 hodin středoevropského času (mimo USA a Kanadu). Podpora není k dispozici o víkendu, v bankovní svátky na příslušných územích a o všech svátcích, které společnost dodržuje.
- Doba trvání podpory.** Společnost poskytuje podporu po dobu trvání této smlouvy.
- Systém podpory.** Společnost řídí požadavky na podporu ve svém systému lístků podpory.
- Klasifikace problémů vyžadujících podporu, eskalace a doba odezvy:** Všechny problémy vyžadující podporu jsou zpočátku považovány za problémy s prioritou 3 a poté jsou podle potřeby eskalovány podle definic priorit problémů uvedených v části 8 níže. Doby odezvy společnosti na problémy vyžadující podporu ohlášené klientem jsou shrnuty níže. Když je problém eskalován, pak v závislosti na charakteru a povaze hlášeného problému je problém předán internímu pracovníkovi vyčleněnému pro řešení problému na základě jeho charakteru a povahy. Bez ohledu na výše uvedené, pokud incident zahrnuje potenciální únik dat nebo porušení povinností společnosti v oblasti zabezpečení údajů, takové problémy jsou okamžitě eskalovány na prioritu 0.
- Klasifikace problémů vyžadujících podporu**  
Priorita 0 – naléhavá
  - Úplný výpadek systému nebo výpadek hlavních komponent systému, který má dopad na schopnost načíst, zobrazit nebo sdílet údaje buď na dálku nebo ve zdravotnickém zařízení.
  - Existuje bezpečnostní problém, který má za následek zveřejnění (nebo hrozbu zveřejnění) osobních údajů nebo osobně identifikovatelných informací uživatelů společnosti Glooko.

- Mobilní aplikace opakovaně vykazuje chybu u více než 20 oznamujících uživatelů, takže tato množina uživatelů aplikaci nemůže používat.

#### Priorita 1 – vysoká

- Data podporovaného diabetického zařízení jsou z několika zařízení nesprávně obdržena, analyzována, interpretována nebo zobrazena.
- Problém s integritou nebo dostupností dat ovlivňuje schopnost zobrazit nebo aktualizovat data pro hodně až většinu uživatelů a zákazníků.
- Byla zajištěna chyba zabezpečení.
- API platforma nefunguje.

#### Priorita 2 – normální

- Problém s dostupností dat ovlivňuje schopnost zobrazit jednu nebo více kategorií dat nebo k nim získat přístup pro jednoho zákazníka.
- Identifikace příležitosti zabránit zneužití chyby zabezpečení.
- Mobilní aplikace opakovaně vykazuje chybu u méně než 20 oznamujících uživatelů, takže tato skupina uživatelů aplikaci nemůže používat.
- Část mobilní aplikace neodpovídá nebo nefunguje.
- Významně snížený výkon systému.

#### Priorita 3 – nízká

- Malý kosmetický problém.
- Softwarový problém, který ovlivňuje funkce, ale nebrání normálnímu provozu.
- Identifikace příležitosti ke zlepšení integrity nebo zabezpečení dat, která není okamžitě urgentní.
- Jakákoli jiná chyba, která nespadá do klasifikace červený kód, kritická nebo vysoká.

### 8. Cílové časy odezvy na problém

Kategorie služební úrovně	Priorita 3 (nízká)	Priorita 2 (normální)	Priorita 1 (vysoká)	Priorita 0 (naléhavá)
Čas odezvy (potvrzení) a potvrzení priority	16 pracovních hodin	8 pracovních hodin	6 hodin*	6 hodin*
Cílové řešení (po potvrzení priority) u incidentů ve výrobě	Zvážit pro roadmapu	Zvážit pro další velkou vydanou verzi	16 pracovních hodin	8 pracovních hodin
Čas odezvy v %	95 % do 16 pracovních hodin	95 % do 8 pracovních hodin	80 % do 6 pracovních hodin	80 % do 6 pracovních hodin
Analýza kořenových příčin nápravných a preventivních opatření %	Neuplatňuje se	Neuplatňuje se	100 %**	100 %**



\*Doba platí, pokud nedojde ke zpoždění úspěšného vyřešení incidentu ze strany společnosti z důvodu nepředvídatelného problému s vyšetřováním příčiny problému vyžadujícího podporu.

\*\*Pokud je to považováno za vhodné na základě systému řízení kvality společnosti

## 9. Povinnosti klienta

Aby společnost mohla řešit problémy vyžadující podporu hlášené klientem ve výše uvedených časech odezvy, klient sám musí podniknout níže uvedené kroky při hlášení problému společnosti:

- Před podáním hlášení společnosti problém vyžadující podporu validovat a pokusit se jej vytvořit znovu;
- Ohlásit problém společnosti do 1 dne od okamžiku, kdy nastal;
- Poskytnout všechny dodatečné analýzy požadované společností a přiměřeně se společností spolupracovat na identifikaci, vyhodnocení a řešení problému vyžadujícího podporu.

## 10. Vyloučení

Společnost nenesе žádnou odpovědnost ani za nedodržení výše uvedených cílových dob odezvy na problémy s podporou, které vznikly v důsledku: (a) používání softwaru klientem jiným způsobem, než je povoleno smlouvou nebo dokumentací; (b) problémů způsobených vlastními daty klienta; (c) problémů způsobených zařízeními klienta nebo jeho autorizovaného uživatele; (d) problémů způsobených činnostmi třetích stran nebo službami a/nebo systémy, které neposkytuje společnost; nebo (e) obecných telekomunikačních problémů nebo problémů způsobených jinými faktory mimo přiměřenou kontrolu společnosti.

## VII. DOBA PROVOZU SOFTWARE

1. **Dostupnost.** Společnost zpřístupní software (jak je definováno níže) nepřerušovaně, měřeno na základě 24×7 v průměru po 99,9 % času („**doba provozu softwaru**“), s výjimkou nedostupnosti způsobené výjimkami (jak jsou definovány níže). „**Dostupný**“ znamená, že software je přístupný a dostupný k používání klientem v souladu s jeho plnou zamýšlenou funkcí podle aktuálně platné dokumentace. Pro účely výpočtu procenta dostupnosti nebudou níže uvedené „**výjimky**“ z doby provozu softwaru považovány za čas, po který byl software nedostupný.
2. **Výjimky.** Níže uvedené situace všechny představují povolené výjimky z doby provozu softwaru:
  - (i) „**Období nouzové údržby**“ znamená dobu, která uplynula v průběhu údržby prováděné na softwaru, která je vyžadovaná v důsledku podmínek mimo přiměřenou kontrolu společnosti. Pokud to bude možné, společnost bude klienta o nouzové údržbě informovat s minimálně 30minutovým předstihem. Nouzová údržba může nastat kdykoli, jak to společnost na základě vlastního uvážení považuje za nezbytné.
  - (ii) „**Období plánované údržby**“ znamená dobu, která uplynula v průběhu plánované údržby softwaru prováděné společností. Společnost bude klienta informovat o plánované údržbě, která ovlivní přístup k softwaru. Společnost vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby údržbu naplánovala na jinou dobu, než je běžná pracovní doba.
  - (iii) „**Povolený výpadek**“ znamená následující:
    - Nefunkčnost způsobená plánovanou nebo nouzovou údržbou (nastalá v průběhu doby plánované údržby nebo doby nouzové údržby);

- Problémy způsobené telekomunikačními a/nebo internetovými službami;
- Problémy způsobené softwarem nebo hardwarem nedodaným nebo nekontrolovaným společností (např. serverové prostředí hostování webu Amazon, kde je software společnosti uložen a kam je k němu přistupováno, nebo když výrobce zařízení změní své specifikace);
- Problémy způsobené vyšší mocí, jak je stanoveno ve smlouvě;
- Problémy způsobené jednáním nebo opomenutím klienta, jeho zástupců, zaměstnanců nebo dodavatelů;
- Problémy způsobené vadami dat poskytnutých klientem, které společnost nemohla před selháním zjistit, navzdory řádné opatrnosti;
- Problémy způsobené tím, že klient neimplementoval změny vybavení nebo softwaru přiměřeně písemně doporučené společností jako zásadní k udržení úrovně služeb po klientem řízené změně operačního prostředí;
- Nefunkčnost v důsledku nárůstu poptávky po systémových prostředcích způsobeného klientem, kterému společnost neposkytla přiměřenou dobu na přizpůsobení;
- Nefunkčnost z důvodu překročení maximálního počtu souběžných uživatelů uvedeného ve smlouvě, pokud je to relevantní; a
- Problémy způsobené provozem v rámci plánu na obnovu v případě havárie.