

Smlouva o poskytnutí služeb

č. 19SMSS0100000009 v evidenci poskytovatele
(dále jen „smlouva“)

*uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů, mezi následujícími subjekty*

Objednatel:	Západočeská univerzita v Plzni
Sídlo:	Univerzitní 8, 301 00 Plzeň
Zastoupený:	Mgr. Martou Kollerovou, kvestorkou
Bankovní spojení:	Komerční banka a.s., Plzeň-město
Číslo účtu:	4811530257/0100
IČO:	49777513
DIČ:	CZ49777513
Osoba oprávněná jednat ve věcech technických:	
Dr. Ing. Pavel Šmrha, tel.: +420 377 632 844, e-mail: smrha@civ.zcu.cz	
(dále jen „objednatel“)	
a	
Poskytovatel:	Networksys a.s.
Sídlo:	Plzeňská 1567/182, 150 00 Praha 5
Jednající / Zastoupený:	Ing. Janem Šípem, statutárním ředitelem
Bankovní spojení:	ČSOB Praha 5, Lidická 43
Číslo účtu:	836617 / 0300
IČO:	26178109
DIČ:	CZ26178109
Zapsaný v OR vedeném u MS v Praze, oddíl B, vložka 6563	
Osoba oprávněná jednat ve věcech technických:	
Tomáš Kovář, tel.: 605279965, e-mail: kovar@networksys.cz	
(dále jen „poskytovatel“)	

(společně dále také jako „smluvní strany“)

uzavírají na základě výsledku poptávkového řízení k plnění veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Prodloužení záruky a servisně technické podpory instalované báze Cisco zařízení sítě ZČU WEBnet v letech 2020 a 2021**“ smlouvu následujícího znění:

Článek 1

Předmět smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli servisní služby na zařízení a díly specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „zařízení“), jmenovitě hardwarový servis *zařízení* (viz čl. 2 smlouvy) a softwarový servis *zařízení* (viz čl. 3 smlouvy), a to v období, které je obecně specifikováno v čl. 4 smlouvy a specificky pro jednotlivá *zařízení* v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.2 Objednatel se zavazuje za služby uvedené v odst. 1.1 výše uhradit poskytovateli odměnu stanovenou v odst. 5.1 smlouvy za podmínek stanovených v odst. 5.2 a 5.3 smlouvy.

Článek 2

Hardwarový servis

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje do lhůty stanovené v odstavci 2.2 smlouvy:
 - a) odstranit hardwarovou závadu *zařízení* výměnou vadného dílu nebo poskytnutím náhradního zařízení, nebo
 - b) ve spolupráci s objednatelem vyloučit, že objednatelem ohlášená závada funkčnosti sítě byla způsobena hardwarovou závadou *zařízení*.
- 2.2 Lhůta pro odstranění hardwarové závady je stanovena takto: poskytovatel odstraní hardwarovou závadu do konce pracovní doby pracovního dne následujícího po pracovním dnu, kdy byla závada objednatelem ohlášena. Pracovní doba je stanovena na dobu od 8:00 do 17:00 v pracovní den.
- 2.3 Poruchy je poskytovateli možné hlásit telefonicky v pracovní době na čísle 257 111 399 nebo elektronickou poštou na adresu servis@networksys.cz.

Článek 3

Softwarový servis

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti a účinnosti smlouvy zajistit vybraným pracovníkům objednatele legální přístup ke všem relevantním vydáním (release) a verzím programového vybavení *zařízení*, přístup k dokumentaci *zařízení* a ke znalostní bázi, kterou výrobce pro *zařízení* poskytuje.
- 3.2 Objednatel má právo v *zařízeních* (pokrytých touto smlouvou dle její Přílohy č. 1) instalovat a provozovat nová vydání a nové verze programového vybavení funkční programové sady (feature set), k jehož libovolné starší verzi dříve zakoupil licenci. Tato licence přechází bezplatně na všechny nové verze dané programové funkční sady, které objednatel získá v souladu s odst. 3.1 smlouvy.
- 3.3 Pokud poskytovatel poskytne objednateli v rámci plnění této smlouvy software, přechází dnem podpisu protokolu o předání a převzetí plnění z poskytovatele na objednatele oprávnění k výkonu práva takový software užit, a to v rozsahu nezbytném pro řádné užívání předmětu plnění objednatelem. Taková licence je poskytnuta na dobu určitou, a to po dobu, po kterou trvají autorská práva k dílu. Objednatel není povinen tuto licenci využívat. Cena licence je zahrnuta v celkové odměně za předmět plnění dle této smlouvy. V případě, že licence bude v rozporu s výše uvedeným neplatná či poskytnuta v nedostatečném rozsahu, bude mít objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, čímž nebude dotčen jeho nárok na náhradu škody. Objednatel bude též v takovém případě oprávněn vyzvat poskytovatele k zajištění licence v potřebném rozsahu, přičemž pokud taková povinnost nebude ze strany poskytovatele splněna do 30 dnů ode dne obdržení výzvy, bude mít objednatel právo odstoupit od smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že

je oprávněn tuto licenci poskytnout bez jakýchkoli omezení ze strany třetích fyzických nebo i právnických osob a že předmětný software není zatížen jakýmikoli právy třetích osob ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, ani jiných právních předpisů. Pokud by kdokoli omezoval práva objednatele nebo mu bránil v jejich řádném výkonu, zavazuje se poskytovatel na vlastní náklady takovému jednání zabránit a uhradit objednateli vzniklou škodu.

- 3.4 Poskytovatel se zavazuje, že ve spolupráci se vzdálenou asistenční službou výrobce (Cisco Technical Assistance Center – TAC) vyvine maximální úsilí, aby případná chyba software instalovaného v *zařízení* byla výrobcem co nejdříve opravena.
- 3.5 Chybou software se rozumí takové chování *zařízení*, které je v rozporu s dokumentací výrobce a které není způsobeno hardwarovou závadou *zařízení*.

Článek 4

Doba a místo plnění smlouvy

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje k plnění dle čl. 2 a 3 smlouvy v období od 1. 1. 2020 do 31. 12. 2021 s následujícím upřesněním – viz odst. 4.2 a 4.3 níže.
- 4.2 Pro jednotlivá *zařízení* může být stanoveno datum zahájení plnění služby dle čl. 2 a 3 této smlouvy na datum pozdější než uvedené v odst. 4.1 smlouvy, popř. nemusí být v období účinnosti této smlouvy zahájeno vůbec, a to pro *zařízení*, jejichž servisní podpora je smluvně zajištěna jinou smlouvou. Data zahájení plnění služby dle čl. 2 a 3 této smlouvy pro jednotlivá *zařízení* jsou uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.3 Pro jednotlivá *zařízení* může být stanoveno datum ukončení plnění služby dle čl. 2 a 3 této smlouvy na datum dřívější než 31. 12. 2021, a to jednak z iniciativy objednatele, popř. v případě ohlášeného ukončení podpory daného *zařízení* výrobcem (společnost Cisco Systems, Inc.), pokud podpora *zařízení* výrobcem bude ukončena před 31. 12. 2021. Data ukončení plnění smlouvy pro jednotlivá *zařízení* jsou uvedena Příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.4 Místem plnění této smlouvy jsou různé objekty objednatele v Plzni a Chebu. Objednatel v rámci každého jednotlivého požadavku na servisní zásah ohlásí, jakého konkrétního místa se potřeba servisního zásahu týká a na jakou adresu poskytovatel případně dodá náhradní díl nebo *zařízení*.

Článek 5

Odměna poskytovatele a platební podmínky

- 5.1 Celková odměna objednatele poskytovateli za služby, jež jsou předmětem této smlouvy, se stanoví ve výši 1 070 766,00 **Kč (slovy: jedenmilionsedmdesáttisícšedmsetšedesátšest korun českých) bez DPH** (dále jen „celková odměna“). Celková odměna bude rozložena do dvou dílčích plateb dle jednotlivých let, ve kterých budou služby definované touto smlouvou poskytovány:
 - i. Odměna za poskytnutí služeb za rok 2020 činí 362 060,00 Kč (slovy: střišadesátdvatisícšedesát korun českých) bez DPH; a
 - ii. Odměna za poskytnutí služeb za rok 2021 činí 708 706,00 Kč (slovy: sedmsetosmtisícšedmsetšest korun českých) bez DPH.DPH bude poskytovatelem účtována v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.2 Objednatel uhradí odměnu za plnění služeb poskytovatelem dle čl. 2 až 3 smlouvy v roce 2020 na základě platného daňového dokladu (faktury) vystaveného

poskytovatelem do 14 dnů od podpisu této smlouvy a splatného do 30 dnů od doručení objednateli.

- 5.3 Objednatel uhradí odměnu za plnění služeb poskytovatelem dle čl. 2 až 3 smlouvy v roce 2021 na základě platného daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem v průběhu měsíce ledna 2021 a splatného do 30 dnů od doručení objednateli.
- 5.4 Faktura, jako účetní doklad, bude obsahovat náležitosti dle této smlouvy a zákona 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a bude podkladem pro zaplacení předmětu plnění. Příjemce faktury (objednatel) je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit fakturu (bez jejího zaplacení), která nemá požadované náležitosti (nebo má jiné závady v obsahu) s vyznačením důvodu vrácení. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury. Nezaplacením oprávněně vrácené faktury se objednatel nedostává do prodlení.

Článek 6

Další povinnosti smluvních stran

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje:
- provádět činnosti, ke kterým je podle této smlouvy povinen, bez vad, s provedením odpovídajícím výsledku určenému v této smlouvě;
 - poskytovat objednateli na vyžádání konzultace související s případnou implementací nových vlastností *zařízení*;
 - nahlásit objednateli případnou změnu telefonních a faxových čísel, na něž se hlásí poruchy, prokazatelně nejpozději do dne účinnosti této změny;
 - informace o počítačové síti objednatele udržovat jako informace důvěrné.
- 6.2 Objednatel se zavazuje:
- Zajistit v době poruchy přístup pracovníkům poskytovatele do prostor, kde jsou zařízení provozována, od 7 do 22 hod., po předchozí dohodě též včetně sobot, nedělí a svátků.
 - Zajistit, aby pracovníkům poskytovatele byly poskytnuty veškeré informace o příznacích poruchy.
 - Zabezpečit, aby do servisovaných zařízení nebylo nedovoleně zasahováno nebo s nimi manipulováno (např. demontáž krytů, výměna desek atd.) nad rámec jejich běžné obsluhy a provozu.
 - Provozovat zařízení v podmínkách určených výrobcem (např. napájecí napětí, rozsah teplot, úrovně a charakteristiky signálů).
 - Před připojením jiného zařízení, u něhož výrobce nemůže zaručit, že parametry rozhraní jsou kompatibilní s rozhraním *zařízení*, konzultovat nejprve tento záměr s pracovníky poskytovatele.
 - Pokud bude při opravě zjištěno, že k závadě došlo v důsledku nedodržení podmínek stanovených odstavcem 6.2 d) nebo e) smlouvy uhradit poskytovateli veškeré náhradní díly potřebné k opravě.
 - V případě prokazatelně neoprávněného požadavku na servisní zásah uhradit poskytovateli cestovné podle platných předpisů a částku ve výši 300,- Kč za pracovníka a hodinu. Neoprávněnost požadavku na servisní zásah je poskytovatel objednateli povinen prokázat bez zbytečného odkladu. Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu za neoprávněný požadavek za servisní zásah nejdříve po předchozím odsouhlasení neoprávněnosti požadavku objednatelem.

- h) Pokud se při servisním zásahu ukáže, že závada nebyla na *zařízení* a že k jejímu vyřešení musela být povolána třetí osoba, uhradit poskytovateli částku případné přefakturace ze zásahu plynoucí. Nutnost povolání třetí osoby je poskytovatel povinen oznámit a prokázat objednateli bez zbytečného odkladu. Pokud tak poskytovatel neučiní, není objednatel povinen uhradit poskytovateli částku případné přefakturace ze zásahu plynoucí.
- i) *Objednatel* se zavazuje, že programové vybavení, ke kterému na základě odst. 3.1 této smlouvy získal přístup, nebude poskytovat třetím stranám, že do *zařízení* provozovaných v provozní síti bude instalovat pouze programové vybavení sady (feature set), která byla objednatel zakoupena a že instalaci jiné, než zakoupené programové sady pro experimentální účely ohlásí poskytovateli.

Článek 7

Odstoupení od smlouvy

Objednatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel nebude řádně a včas plnit své povinnosti uvedené v této smlouvě a neučiní tak ani po písemném upozornění ze strany objednatele poté, co uplyne přiměřená lhůta určená k nápravě. Přiměřenou lhůtu k nápravě je minimálně 5 dnů. Tuto lhůtu určuje objednatel.

Článek 8

Smluvní pokuta

Smluvní strany ujednávají smluvní pokutu pro případ nesplnění smluvní povinnosti takto:

- 8.1 V případě, že poskytovatel neposkytne služby specifikované v této smlouvě řádně a včas, nebo bude v prodlení s odstraněním nahlášené závady objednatel, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové odměny vč. DPH za každý i započatý den prodlení s plněním povinností dle této smlouvy za každý jednotlivý případ. Tím není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé v důsledku činnosti, případně nečinnosti, poskytovatele, jakož i nárok objednatele z odpovědnosti za vady předmětu smlouvy, specifikované v čl. 1 této smlouvy, způsobené porušením povinností poskytovatele.
- 8.2 V případě prodlení objednatele s úhradou dlužné částky je poskytovatel oprávněn uplatnit vůči objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť i jen započatý den prodlení.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

- 9.1 Smlouva o servisu nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a uzavírá se na dobu určitou od 1. 1. 2020 do 31.12.2021.
- 9.2 Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je subjektem povinným uveřejňovat smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zák. 340/2015 Sb.“), a pokud tato smlouva splňuje podmínky pro uveřejnění, objednatel tuto smlouvu uveřejní v registru smluv.
- 9.3 Nebude-li tato Smlouva zveřejněna v souladu s ust. § 5 zákona č. 340/2015 Sb. Kupujícím nejpozději do jednoho měsíce po jejím uzavření, je Prodávající povinen tuto Smlouvu uveřejnit v souladu s ust. § 5 zákona č. 340/2015 Sb. nejpozději do 3 měsíců od jejího uzavření.


- 9.4 Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, bude každé oznámení, souhlas, či jiná komunikace činěno výhradně písemnou formou, jakékoli jednání smluvních stran činěné po telefonu či ústně je právně neúčinné.
- 9.5 Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:
Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory – Seznam servisovaných zařízení a položková kalkulace odměny
Příloha č. 2: Technická specifikace
- 9.6 Tato smlouva byla sepsána ve 4 vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží objednatel a dvě poskytovatel.
- 9.7 Smluvní strany prohlašují, že si text smlouvy řádně přečetly, souhlasí s jejím obsahem a na důkaz toho obě smluvní strany připojují své podpisy.

Za objednatele:

Za poskytovatele:

V Plzni dne 16. 12. 2019

V Praze dne

 20. 12. 2019



Mgr. Marta Kollerová,

Ing. Jan Šíp

kvestorka Západočeské univerzity v
Plzni

Statutární ředitel

Západočeská univerzita v Plzni
kvestor



Příloha č. 1: Seznam servisovaných zařízení a položková kalkulační odměny poskytovatele

Product ID/Number	Serial Number	Začátek doby plnění	Konec doby plnění	Odměna za rok 2020 v Kč bez DPH	Odměna za rok 2021 v Kč bez DPH
WS-C4506E-S7L+96V+	SPE192000K0	04.11.2020	31.12.2021	4 047,00 Kč	25 470,00 Kč
WS-C4506E-S7L+96V+	SPE192000GR	04.11.2020	31.12.2021	4 047,00 Kč	25 470,00 Kč
WS-C4506E-S6L-96V+	FOX1428H2ME	01.01.2020	29.02.2020	3 130,00 Kč	0,00 Kč
WS-C4506E-S6L-96V+	FOX1428H2K2	01.01.2020	29.02.2020	3 130,00 Kč	0,00 Kč
WS-C4506E-S6L-96V+	FOX1429G24Z	01.01.2020	29.02.2020	3 130,00 Kč	0,00 Kč
AIR-CT5520-50-K9	FCH1938V2R5	12.11.2020	31.12.2021	6 480,00 Kč	47 302,00 Kč
WS-C4507RE+96V+	FXS1645Q1D4	01.01.2020	31.12.2021	18 752,00 Kč	18 701,00 Kč
WS-C4506E-S6L-96V+	FOX1429G23C	01.01.2020	29.02.2020	3 130,00 Kč	0,00 Kč
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2105NFDW	12.11.2020	31.12.2021	53,00 Kč	386,00 Kč
WS-C3560X-24T-S	FDO1532K12B	01.01.2020	31.10.2021	3 969,00 Kč	3 297,00 Kč
WS-C4510RE-S7+96V+	FOX1608GD28	01.01.2020	31.12.2021	39 729,00 Kč	39 621,00 Kč
WS-C4506E-S7L+96V+	FOX1607GFYL	01.01.2020	31.12.2021	25 540,00 Kč	25 470,00 Kč
WS-C4506E-S7L+96V+	SPE174500Q4	01.01.2020	31.12.2021	25 540,00 Kč	25 470,00 Kč
WS-C4506E-S7L+96V+	FXS1629Q03J	01.01.2020	31.12.2021	25 540,00 Kč	25 470,00 Kč
WS-C4506E-S7L+96V+	FXS1915Q2B9	02.09.2020	31.12.2021	8 444,00 Kč	25 470,00 Kč
WS-C4506E-S7L+96V+	FXS1915Q25P	02.09.2020	31.12.2021	8 444,00 Kč	25 470,00 Kč
WS-C4506E-S7L+96V+	SPE173100CK	01.01.2020	31.12.2021	25 540,00 Kč	25 470,00 Kč
WS-C4506E-S7L+96V+	SPE20170126	07.06.2021	31.12.2021	0,00 Kč	14 515,00 Kč
WS-C4506E-S7L+96V+	SPE20170118	07.06.2021	31.12.2021	0,00 Kč	14 515,00 Kč
WS-C4948E-S	CAT1533543B	01.01.2020	31.12.2021	17 536,00 Kč	17 488,00 Kč
WS-C4506E-S7L+96V+	SPE174500Q2	01.01.2020	31.12.2021	25 540,00 Kč	25 470,00 Kč
AIR-CT5520-50-K9	FCH1938V2RD	12.11.2020	31.12.2021	6 480,00 Kč	47 302,00 Kč
N9K-C93180YC-EX=	FDO21420PJW	26.05.2020	31.12.2021	7 736,00 Kč	12 834,00 Kč
N9K-C93180YC-EX=	FDO21420PJB	26.05.2020	31.12.2021	7 736,00 Kč	12 834,00 Kč
N2248TP-E-FA-BUN	FOX1828GG6B	01.01.2020	31.12.2021	3 979,00 Kč	3 968,00 Kč
N2248TP-E-FA-BUN	FOX1828GTHD	01.01.2020	31.12.2021	3 979,00 Kč	3 968,00 Kč
WS-C3560X-24T-S	FDO1532K129	01.01.2020	31.10.2021	3 969,00 Kč	3 297,00 Kč
N2K-C2248TP-BUN	SSI164700FL	01.01.2020	30.11.2021	2 696,00 Kč	2 461,00 Kč
N2K-C2248TP-BUN	SSI164700BX	01.01.2020	30.11.2021	2 696,00 Kč	2 461,00 Kč
N2K-C2248TP-BUN	SSI164609HD	01.01.2020	30.11.2021	2 696,00 Kč	2 461,00 Kč
N2K-C2248TP-BUN	SSI164702N6	01.01.2020	30.11.2021	2 696,00 Kč	2 461,00 Kč

Product ID/Number	Serial Number	Začátek doby plnění	Konec doby plnění	Odměna za rok 2020	Odměna za rok 2021
				v Kč bez DPH	v Kč bez DPH
AIR-CAP3702E-E-K9	FCZ1923Z07M	04.11.2020	31.12.2021	140,00 Kč	884,00 Kč
AIR-CAP3702E-E-K9	FCZ1923Z07N	04.11.2020	31.12.2021	140,00 Kč	884,00 Kč
C881W-E-K9	FCZ1944C0C6	12.11.2020	31.12.2021	120,00 Kč	874,00 Kč
AIR-CT2504-25-K9Z	PSZ19361NQ2	12.11.2020	31.12.2021	59,00 Kč	433,00 Kč
AIR-CT2504-25-K9Z	PSZ19361NLF	12.11.2020	31.12.2021	59,00 Kč	433,00 Kč
AIR-CT2504-25-K9Z	PSZ19361NPZ	12.11.2020	31.12.2021	59,00 Kč	433,00 Kč
AIR-CT2504-25-K9Z	PSZ19361NLU	12.11.2020	31.12.2021	59,00 Kč	433,00 Kč
AIR-CT5520-50-K9	FCH1938V2RD	12.11.2020	31.12.2021	6 480,00 Kč	47 302,00 Kč
R-PI22-SW-K9		12.11.2020	31.12.2021	7,00 Kč	49,00 Kč
L-PI2X-LF-100		12.11.2020	31.12.2021	2 554,00 Kč	19 024,00 Kč
L-PI2X-LF-500		12.11.2020	31.12.2021	10 504,00 Kč	78 244,00 Kč
FPR2130-ASA-K9	JMX2220Y04K	08.06.2020	31.12.2021	16 457,00 Kč	29 160,00 Kč
FPR2130-ASA-K9	JMX2220Y04J	08.06.2020	31.12.2021	16 457,00 Kč	29 160,00 Kč
L-AC-PLS-LIC=	800	08.06.2020	31.12.2021	12 581,00 Kč	22 291,00 Kč

Příloha č. 2: Technická specifikace

Poskytovatel je povinen v rámci plnění předmětu dle této smlouvy poskytnout službu záruční a servisně technické podpory všech Cisco zařízení dle Přílohy č. 1 této smlouvy (s respektováním dat začátku a konce plnění pro zajištění kontinuity podpory), a to za následujících podmínek:

- Poskytovatel je povinen v rámci prodloužení záruky instalované báze Cisco zařízení sítě ZČU WEBnet dle Přílohy č. 1 této smlouvy zajistit dostupnost náhradních dílů/zařízení v místě plnění (Plzeň a Cheb) v režimu 8h x 5d x NBD (počet hodin dostupnosti podpory poskytovatele x počet pracovních dní v týdnu dostupnosti podpory poskytovatele x doba pro doručení náhradního dílu zákazníkovi), tedy do následujícího pracovního dne po nahlášení závady v pracovní době.
- Poskytovatel poskytne objednateli po dobu trvání podpory všechny relevantní vydání (release) a verze operačního software (typicky IOS) nabízené výrobcem. Poskytovatel se dále zavazuje získat potřebné softwarové produkty legálním způsobem za podmínek stanovených výrobcem zařízení.
- Poskytovatel je povinen řádným způsobem uzavřít dohodu o podpoře s výrobcem zařízení tak, aby v případě závady na dodaných zařízeních, kterou není poskytovatel schopen sám odstranit, bylo možné provést eskalaci přímo k výrobcí zařízení. Zároveň je poskytovatel povinen zajistit Zadavateli přístup k dokumentaci výrobce zařízení a znalostní bázi, kterou výrobce v rámci své podpory poskytuje.
- Výše specifikovanou podporu a dostupnost náhradních dílů/zařízení požaduje objednatel vykonávat v roce 2020 a 2021 podle počtu dnů podpory uvedených u jednotlivých zařízení dle Přílohy č. 1 této smlouvy.