

Program: OPTP 2014–2020  
Projekt: Obnova HW vybavení pro MS2014+  
Reg. č.: CZ.08.1.125/0.0/0.0/15\_001/0000195  
Č.j. MMR: 39093/2019-56/19/2019-56  
Číslo v CES: 5886  
Číslo úkolu: 3661/5168/33  
3661/5168/34



## **Smlouva na zajištění technické podpory u vybraných stávajících HW prvků MS2014+**

### **Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj**

se sídlem: Staroměstské nám. 6, Praha 1, 110 15  
zastoupená: Ing. Bc. Radmila Outlá, MBA, ředitelka Odboru projektového řízení  
IČO: 66002222  
Bankovní spojení: ČNB Praha 1, Na Příkopě 28  
Číslo účtu: 629001/0710  
dále jen „**Uživatel**“  
na straně jedné

a

### **MERIT GROUP a.s.**

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 1221  
se sídlem: Březinova 136/7, 779 00 Olomouc  
zastoupený: Petrem Weigelem, statutárním ředitelem  
IČO: 64609995  
DIČ: CZ699000785  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:   
na straně druhé  
dále jen „**Poskytovatel**“

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v návaznosti na zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, za podmínek dále uvedených tuto smlouvu

**smlouvu na zajištění technické podpory u vybraných stávajících HW prvků MS2014+  
(dále jen „smlouva“)**

## Článek I. Úvodní ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na základě zadávacích podmínek Uživatele, které Uživatel zveřejnil v rámci zadávacího řízení uveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem [Z2019-018557] a která se týká zadávacího řízení vyhlášeného Uživatelem na realizaci projektu: „**Obnova HW vybavení pro MS2014+**“.
2. Uživatel používá informační systém MS2014+. Jedná se o Monitorovací systém evropských strukturálních a investičních fondů (ESIF) pro programové období 2014–2020 (MS2014+). Účelem systému je usnadnit přípravu a podávání žádostí o podporu a realizaci projektů hrazených z evropských dotací. Dle pravidel fungování ESIF je třeba mít informační systém k dispozici do roku 2027 a následně pro řídicí orgány do ukončení jednotlivých operačních programů.
3. Účelem této smlouvy je zajištění technické podpory u vybraných stávajících HW prvků MS2014+ (dále jen „technická podpora“). Technická podpora bude zajištěna na dobu 700 kalendářních dní od účinnosti smlouvy, pouze u prvku HP SMS v2 – požadujeme podporu pouze do 31. 5. 2020 z důvodu ukončení podpory ze strany výrobce po tomto datu, požadavky a rozsah technické podpory u jednotlivých HW prvků jsou uvedeny v čl. II. Předmět plnění smlouvy. Technická podpora bude zajištěna tak, aby nedošlo ke snížení výkonu již instalovaných HW prvků či porušení záručních podmínek a garance funkčnosti MS2014+.

## Článek II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit technickou podporu níže uvedených vybraných stávajících HW prvků od výrobců HP a Fortinet na stanovené období uvedené v čl. 1 odst. 3 smlouvy a v čl. IV. smlouvy.

### A) HW PRVKY HP

#### Primární lokalita Olomouc

Typ	Výrobní číslo	SN
HP ArcSight AE-7506	TG627BA	SGH420H747
HP MSL4048 2 LTO-6 Ult 6250	COH23A	DEC44304WT
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012M
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012R
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ436007L
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012P
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ436007M
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012Q
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ436007J
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ436007K
ProLiant DL380p	653200-B21	CZ243600CG
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012N
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012L
HP SMS v2	JC528A	PR45DW9GFX
S2600 NX IPS	JC874A	PR47FY73H4

5900	JC772A	CN48FHC03S
5900	JC772A	CN48FHC06C
5500HI 24G	JG311A	CN47FGG08F
5500HI 48G	JG312A	CN48FGH049
5500HI 48G	JG312A	CN48FGH02N
5500HI 24G	JG311A	CN47FGG0CX
3PAR StoreServ 7400 2-n	QR483A	CZ34362887
HP M6720 3.5in 4U	QR491A	CZ3436BX6X
HP M6720 3.5in 4U	QR491A	CZ3436BX6Y
3PAR StoreServ 7400 2-n	QR483A	CZ34362888

### Záložní lokalita Praha

Typ	Výrobní číslo	SN
HP MSL4048 2 LTO-6 Ult 6250	COH23A	DEC43203P8
ProLiant DL560p	654081-B21	CZJ443083X
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ443083Y
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ443083Y
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ443083Z
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ244321YX
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ244321YW
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ4430840
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ443083W
ProLiant DL380p	653200-B21	CZ243600CF
S2600 NX IPS	JC874A	PR43FY741L
5900	JC772A	CN49FHC0V1
5500HI 48G	JG312A	CN49FGH0DG
5500HI 48G	JG312A	CN49FGH09J
5900	JC772A	CN48FHC04Q
3PAR StoreServ 7400 2-n	QR483A	CZ34464265

### **Minimální parametry technické podpory poskytovatel zajistí tak, aby byla dodržena garance funkčnosti MS2014.**

Poskytovatel pro jednotlivé vybrané stávající HW prvky zajistí technickou podporu na 700 kalendářních dní od účinnosti smlouvy, pouze u prvku HP SMS v2 – požadujeme podporu pouze do 31. 5. 2020 z důvodu ukončení podpory ze strany výrobce po tomto datu, a to s následujícími minimálními parametry:

- dostupnost podpory výrobce: **7x24** (7 dní v týdnu / 24 hodin denně)
- podpora bude na zařízení, jeho části a práce pracovníků výrobce
- garantovaná doba opravy: **6 hodin** od nahlášení
- typ podpory vzhledem k lokalitě: **ON-SITE**
- Včetně rozšířené podpory zahrnující proaktivní služby jako je upgrade firmware na DP a serverech poskytovanou servisem z ČR

## B) HW PRVKY FORTINET

Typ	Výrobní číslo	SN	Lokalita
FG-1500D	FG-1500D	FG1K5D3I14801029	DC RCO (Olomouc, Jeremenkova 40b)
FG-1500D	FG-1500D	FG1K5D3I14800960	DC RCO (Olomouc, Jeremenkova 40b)
FG-1500D	FG-1500D	FG1K5D3I14801531	DC MMR (Praha, Staroměstské náměstí 6)
FG-1500D	FG-1500D	FG1K5D3I14800946	DC MMR (Praha, Staroměstské náměstí 6)

### **Minimální parametry technické podpory poskytovatel zajistí tak, aby byla dodržena garance funkčnosti MS2014:**

Poskytovatel pro jednotlivé vybrané stávající HW prvky zajistí technickou podporu na 700 kalendářních dní od účinnosti smlouvy, a to s následujícími minimálními parametry:

- dostupnost podpory výrobce: **7x24** (7 dní v týdnu / 24 hodin denně)
  - podpora bude na zařízení, jeho části a práce pracovníků výrobce
  - garantovaná doba opravy: **12 hodin** od nahlášení
  - typ podpory vzhledem k lokalitě: **ON-SITE**
  - Včetně rozšířené podpory zahrnující proaktivní služby jako je upgrade firmware na DP a serverech poskytovanou servisem z ČR
2. Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že je subjektem oprávněným k poskytnutí práv specifikovaných v odst. 1. v tam uvedeném rozsahu.
  3. Uživatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit Poskytovateli za předmět plnění této smlouvy dohodnutou smluvní cenu a dále se zavazuje vyvinout stanovenou součinnost k převzetí předmětu plnění a dodržování všech omezení užívání stanovených zákonem a touto smlouvou.

### **Článek III. Místo plnění**

Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo Uživatele na adrese:

1. Česká republika - Lokalita Praha:

Ministerstvo pro místní rozvoj

Staroměstské náměstí 6

Praha 1

Serverovna je ve 2. patře, v místnostech S 205 a S 206.

2. Lokalita Olomouc:  
Regionální centrum Olomouc  
Jeremenkova 1211/40b  
779 00 Olomouc - Hodolany  
Datové centrum je ve 4. nadzemním podlaží budovy.

#### **Článek IV. Termín plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit technickou podporu dle čl. II odst. 1. ke dni účinnosti smlouvy.
2. Termín ukončení poskytování služeb technické podpory je sjednán na 700 kalendářních dní od účinnosti smlouvy.
3. Zajištění technické podpory Poskytovatel doloží „Dokladem o poskytnutí podpory“ (dále jen „Doklad“). Doklad bude potvrzen Poskytovatelem a ředitelem Odboru národních a EU informačních systémů. Potvrzený Doklad se po ověření funkčnosti předmětu plnění stane podkladem pro podpis Akceptačního protokolu. Akceptační protokol bude potvrzen Poskytovatelem a ředitelem Odboru národních a EU informačních systémů.

#### **Článek V. Smluvní cena a platební podmínky**

1. Celková cena za předmět plnění dle čl. II byla dohodou smluvních stran stanovena ve výši 18 880 466,11 Kč (slovy: osmnáctmilionů osmsetosmdesát tisíc čtyřistašedesátšest korun českých a jedenáct haléřů) včetně DPH. Cena bez DPH činí 15 603 691,00 Kč a (slovy: patnáctmilionů šestsetřítisíc šestsetdevadesát jedna korun českých) a daň z přidané hodnoty ve výši 21% činí 3 276 775,11 Kč (slovy: třímilióny dvě stě sedmdesát šest tisíc sedmsetosmdesát pět korun českých a jedenáct haléřů).
2. Tato cena je sjednána jako konečná a nepřekročitelná. Její překročení je přípustné pouze v případě, pokud v průběhu plnění předmětu zakázky dojde ke změně daňových předpisů s dopadem na cenu.
3. Cena uvedená v čl. V bod 1. této smlouvy je podložena detailním rozpadem a kalkulací položkových cen a cenovou specifikací předmětu plnění, uvedenou v Příloze č. 1. této Smlouvy.
4. Úhrada bude prováděna v české měně na základě příslušného daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad po řádném předání a převzetí plnění smlouvy, a to na základě oboustranně podepsaného Akceptačního protokolu. Uživatel nebude poskytovat zálohy před zahájením plnění.
5. Lhůta splatnosti daňového dokladu je 30 dní ode dne jeho doručení Uživateli. Úhrada faktury bude provedena bankovním převodem. Faktura musí být Uživateli doručena nejpozději do 12. 12. daného roku, aby mohla být proplacena v tomtéž kalendářním roce. V případě nedodání její splatnost počíná 1. ledna následujícího roku a bude prodloužena na 90 dní.
6. Daňový doklad bude vystaven v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví; musí obsahovat náležitosti stanovené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Součástí každého daňového dokladu je oboustranně podepsaný Akceptační protokol.

7. V záhlaví daňového dokladu-faktury bude výrazně uveden název Uživatele včetně osoby, která ho zastupuje a její funkce, název a projektu –„Obnova HW vybavení pro MS2014+“, a registrační číslo projektu CZ.08.2.125/0.0/0.0/15\_002/0000195, dále budou zvýrazněna slova „Technická pomoc OPTP 2014-2020“ a číslo smlouvy v ČES.
8. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a smlouvou stanovené náležitosti, je Uživatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Uživatel v prodlení s úhradou.

#### **Článek VI. Odpovědnost za škodu**

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

#### **Článek VII. Sankce**

1. V případě prodlení Uživatele s úhradou fakturované částky je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení v zákonné výši za každý den prodlení.
2. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s plněním předmětu smlouvy nebo nedodrží termín nebo rozsah poskytnutí služby vymezené předmětem plnění, je Uživatel oprávněn žádat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 000 Kč za každý i započatý den prodlení. Právo na náhradu škody tím není dotčeno.
3. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle čl. IV. odst. 1 a čl. XI. odst. 1 b) této Smlouvy, je Uživatel oprávněn žádat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení. Právo na náhradu škody tím není dotčeno.

#### **Článek VIII. Mlčenlivost**

1. Pokud nestanoví Smlouva o dodržování bezpečnostních opatření v rámci spolupráce uzavřená zároveň s touto smlouvou jinak, Poskytovatel se zavazuje během plnění smlouvy i po ukončení smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od Uživatele v souvislosti s plněním smlouvy. Tato povinnost se vztahuje i na poddodavatele. Za každý jednotlivý případ porušení povinnosti mlčenlivosti je stanovena sankce ve výši 100 000 Kč. Tato sankce bude uhrazena na účet Uživatele do 30 dnů ode dne zjištění porušení povinnosti mlčenlivosti na základě vystavené faktury doručené Poskytovateli.
2. Smluvní strany se zavazují, že pokud v rámci vzájemné spolupráce přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně

fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), učiní veškerá opatření k tomu, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.

- 3 Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby bude pro účely zajištění ochrany zpracovaných osobních údajů uzavřena smlouva o zpracování osobních údajů ve znění, které navrhne Objednatel.

## **Článek IX.**

### **Spolupůsobení při výkonu finanční kontroly**

Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále „ZFK“), osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory, tj. Poskytovatel je povinen podle § 13 ZFK poskytnout požadované informace a dokumentaci kontrolním orgánům (Řídicímu orgánu Operačního programu Technická pomoc Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Evropské komisi, Evropskému účetního dvoru, Evropskému úřadu pro boj proti podvodům, Nejvyššímu kontrolnímu úřadu, příslušnému finančnímu úřadu a dalším oprávněným orgánům) a vytvořit kontrolním orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k předmětné veřejné zakázce a poskytnout jim součinnost.

## **Článek X.**

### **Publicita, kontrola a archivace**

1. Poskytovatel prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje obchodní tajemství a souhlasí s tím, aby ji Uživatel včetně všech příloh a dodatků uveřejnil na profilu Uživatele a v registru smluv. Uživatel je oprávněn uveřejnit na profilu Uživatele i všechny ostatní informace v rozsahu dle ZZVZ.
2. Poskytovatel je povinen uchovávat veškeré originální dokumenty související s realizací veřejné zakázky po dobu uvedenou a závazných právních předpisích upravujících oblast zadávání veřejných zakázek, nejméně však po dobu 10 let od finančního ukončení projektu, zároveň však alespoň do 31. 12. 2031. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s realizací veřejné zakázky. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s realizací veřejné zakázky.
3. Smluvní strany se dohodly, že v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, tuto Smlouvu v registru smluv uveřejní Uživatel.

## **Článek XI.**

### **Odstoupení od smlouvy**

1. Uživatel je oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud
  - a) nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této smlouvy v následujícím roce. Uživatel prohlašuje, že do 30 dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve Sbírce zákonů oznámí Poskytovateli, že nebyla schválena částka ze

státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této smlouvy v následujícím roce.

- b) dojde k podstatnému porušení smlouvy ze strany Poskytovatele. Za toto podstatné porušení se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků dle této Smlouvy po dobu delší deseti (10) dnů,
2. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud
    - a) dojde k podstatnému porušení smlouvy ze strany Uživatele. Za toto podstatné porušení se považuje prodlení Uživatele s úhradou ceny za plnění předmětu dle této Smlouvy o více než třicet (30) dnů, pokud Uživatel nezjedná nápravu ani do třiceti (30) dnů od doručení písemného oznámení Poskytovateli o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu.
  3. Pro zamezení jakýchkoliv pochybností Smluvní strany sjednávají, že oznámení se žádostí o nápravu ve smyslu předchozích odstavců může být doručeno kdykoliv po započetí prodlení jedné ze Smluvních stran.
  4. Odstoupením od smlouvy nezanikají práva smluvních stran na úhradu splatné smluvní pokuty, na náhradu škody, práva z duševního vlastnictví k již předaným dílům, povinnosti záručního servisu, povinnost mlčenlivosti a jiná ustanovení předpokládaná zákonem nebo smlouvou.
  5. Odstoupením se tato Smlouva ukončuje dnem doručení oznámení o odstoupení. Nezanikají však ustanovení, která mají podle zákona nebo této Smlouvy trvat i po jejím zrušení.
  6. Smluvní strany se dále dohodly, že odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé Smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že právní účinky doručení odstoupení Poskytovateli nastávají 10. dnem od jeho odeslání v poštovní zásilce s dodejkou.

## **Článek XII.**

### **Ukončení Smlouvy dohodou či výpovědí**

1. Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání ukončena dohodou obou Smluvních stran. Tato dohoda vyžaduje ke své účinnosti písemnou formu.
2. Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání dále ukončena výpovědí ze strany Uživatele, který je oprávněn vypovědět Smlouvu, jestliže je splněna kterákoli z těchto podmínek:
  - a) Poskytovatel ztratí trvale nebo dlouhodobě podnikatelské oprávnění k výkonu činností, k nimž se touto Smlouvou zavazuje; Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Uživateli i pouhý fakt, že je proti němu vedeno správní řízení o odebrání podnikatelského oprávnění k výkonu činnosti podle této Smlouvy;
  - b) je s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že činnost Poskytovatele nevede z důvodů, které leží na jeho straně, k vytváření plnění;
  - c) v případě přenechání/převodu/přechodu práv a povinností Poskytovatele z této Smlouvy na třetí osobu bez písemného souhlasu Uživatele;
  - d) Poskytovatel vstoupí do likvidace;
  - e) vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek Poskytovatele byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;



3. Výpovědní lhůta pro ukončení Smlouvy se sjednává na 2 (dva) měsíce pro obě Smluvní strany, její běh začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Poskytovatel se zavazuje dodržovat standardy poskytování služeb až do okamžiku skutečného faktického ukončení Smlouvy.

#### **Článek XIII.**

##### **Postoupení smlouvy a pohledávek**

Poskytovatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti a závazky ze smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu Uživatele.

#### **Článek XIV.**

##### **Platnost a účinnost smlouvy**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 700 kalendářních dní od účinnosti smlouvy.

#### **Článek XV.**

##### **Oprávněné osoby**

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré běžné úkony dle této Smlouvy, včetně akceptačních procedur, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
3. Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
4. Oprávněnými osobami dle této Smlouvy jsou:

Na straně Objednatele:

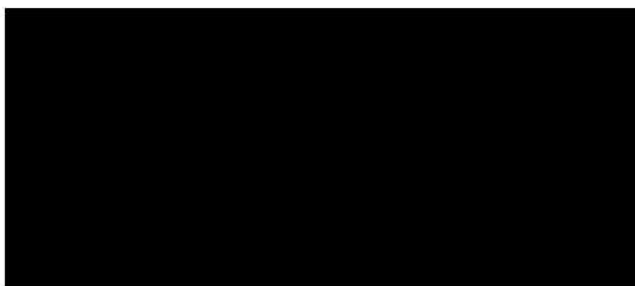
Jméno, příjmení: Ing. Bc. Radmila Outlá, MBA

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Email:



Na straně Provozovatele:

Jméno, příjmení:

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Fax:

Email:

Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě tří (3) dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

### **Článek XVI. Závěrečná ustanovení**

1. Vzhledem k povinné elektronické komunikaci dle § 211 ZZVZ, je tato Smlouva vyhotovena pouze v 1 elektronickém vyhotovení.
2. V případě, že některé ustanovení této smlouvy bude v budoucnosti posouzeno z důvodu nesrozumitelnosti nebo neurčitosti jako zdánlivé (nicotné), a nepodaří-li se tuto nesrozumitelnost či neurčitost ujednání dodatečně mezi stranami vyjasnit, pak se posoudí vliv takové vady na smlouvu analogicky podle ustanovení § 576 občanského zákoníku.
3. Veškeré změny smlouvy lze provést formou písemných dodatků ke smlouvě, odsouhlasených oběma stranami.
4. Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku.
5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

CES 5886-1:

Příloha č. 1

Podrobná cenová specifikace předmětu plnění

CES 5886-2:

Příloha č. 2

Obchodní podmínky

CES 5886-3

Příloha č. 3

Doklad o oprávnění Poskytovatele k zajištění technické podpory

**Článek XVII.**  
**Postup po ukončení smluvního vztahu**

Jestliže je Smlouva ukončena dohodou, výpovědí či odstoupením před dokončením plnění, Smluvní strany protokolárně provedou inventarizaci veškerých plnění, prací a dodávek provedených k datu, kdy Smlouva byla ukončena a na tomto základě provedou vyrovnání vzájemných závazků a pohledávek z toho pro ně vyplývajících.

Poskytovatel:

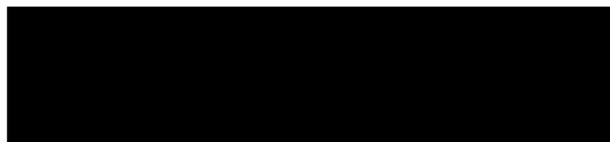
Uživatel:

V ... dne \_\_\_\_\_

V Praze dne \_\_\_\_\_



**Petr Weigel**  
statutární ředitel  
MERIT GROUP a.s.



**Ing. Bc. Radmila Outlá, MBA**  
ředitelka Odboru projektového řízení  
Česká republika - Ministerstvo pro  
místní rozvoj

Příloha č. 1 Smlouvy na zajištění technické podpory u  
vybraných stávajících HW prvků MS2014+

## Podrobná cenová specifikace předmětu plnění

---

# 1. Zajištění technické podpory u vybraných stávajících HW prvků MS2014+ - zajištění podpory u HW prvků od HP

## Požadované minimální parametry technické podpory pro HW produkty tak, aby byla dodržena garance funkčnosti MS2014+

- doba podpory: **700 kalendářních dní od účinnosti smlouvy, pouze u prvku HP SMS v2** – požadujeme podporu pouze do 31. 5. 2020 z důvodu ukončení podpory ze strany výrobce po tomto datu.
- dostupnost podpory výrobce: **7x24** (7 dní v týdnu / 24 hodin denně)
- podpora bude na zařízení, jeho části a práce pracovníků výrobce
- garantovaná doba opravy: **6 hodin** od nahlášení
- typ podpory vzhledem k lokalitě: **ON-SITE**

Typ	Výrobní číslo	SN	Cena		
			Cena bez DPH	DPH 21 %	Cena s DPH
HP ArcSight AE-7506	TG627BA	SGH420H747	464 600,00 Kč	97 566,00 Kč	562 166,00 Kč
HP MSL4048 2 LTO-6 Ult 6250	C0H23A	DEC43203P8	276 751,00 Kč	58 117,71 Kč	334 868,71 Kč
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012M	198 177,00 Kč	41 617,17 Kč	239 794,17 Kč
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012R	198 177,00 Kč	41 617,17 Kč	239 794,17 Kč
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ436007L	150 077,00 Kč	31 516,17 Kč	181 593,17 Kč
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012P	198 177,00 Kč	41 617,17 Kč	239 794,17 Kč
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ436007M	150 077,00 Kč	31 516,17 Kč	181 593,17 Kč
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012Q	198 177,00 Kč	41 617,17 Kč	239 794,17 Kč
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ436007J	150 077,00 Kč	31 516,17 Kč	181 593,17 Kč
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ436007K	150 077,00 Kč	31 516,17 Kč	181 593,17 Kč
ProLiant DL380p	653200-B21	CZ243600CG	157 013,00 Kč	32 972,73 Kč	189 985,73 Kč
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012N	198 177,00 Kč	41 617,17 Kč	239 794,17 Kč
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ2436012L	198 177,00 Kč	41 617,17 Kč	239 794,17 Kč
ProLiant DL380p	653200-B21	CZ243600CF	157 013,00 Kč	32 972,73 Kč	189 985,73 Kč
HP SMS v2	JC528A	PR45DW9GFX	43 360,00 Kč	9 105,60 Kč	52 465,60 Kč

S2600 NX IPS	JC874A	PR47FY73H4	1 112 925,00 Kč	233 714,25 Kč	1 346 639,25 Kč
5900	JC772A	CN48FHC03S	146 695,00 Kč	30 805,95 Kč	177 500,95 Kč
5900	JC772A	CN48FHC06C	146 695,00 Kč	30 805,95 Kč	177 500,95 Kč
5500HI 24G	JG311A	CN47FGG08F	109 066,00 Kč	22 903,86 Kč	131 969,86 Kč
5500HI 48G	JG312A	CN48FGH049	122 963,00 Kč	25 822,23 Kč	148 785,23 Kč
5500HI 48G	JG312A	CN48FGH02N	122 963,00 Kč	25 822,23 Kč	148 785,23 Kč
5500HI 24G	JG311A	CN47FGG0CX	109 066,00 Kč	22 903,86 Kč	131 969,86 Kč
5900	JC772A	CN48FHC04Q	146 695,00 Kč	30 805,95 Kč	177 500,95 Kč
3PAR StoreServ 7400 2-n	QR483A	CZ34362887	1 083 684,00 Kč	227 573,64 Kč	1 311 257,64 Kč
HP M6720 3.5in 4U	QR491A	CZ3436BX6X	571 231,00 Kč	119 958,51 Kč	691 189,51 Kč
HP M6720 3.5in 4U	QR491A	CZ3436BX6Y	575 504,00 Kč	120 855,84 Kč	696 359,84 Kč
3PAR StoreServ 7400 2-n	QR483A	CZ34362888	1 091 180,00 Kč	229 147,80 Kč	1 320 327,80 Kč
HP MSL4048 2 LTO-6 Ult 6250	C0H23A	DEC44304WT	276 751,00 Kč	58 117,71 Kč	334 868,71 Kč
ProLiant DL560p	654081-B21	CZJ443083X	139 187,00 Kč	29 229,27 Kč	168 416,27 Kč
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ443083Y	139 187,00 Kč	29 229,27 Kč	168 416,27 Kč
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ443083Y	139 187,00 Kč	29 229,27 Kč	168 416,27 Kč
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ443083Z	139 187,00 Kč	29 229,27 Kč	168 416,27 Kč
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ244321YX	187 287,00 Kč	39 330,27 Kč	226 617,27 Kč
ProLiant DL560p	686792-B21	CZ244321YW	187 287,00 Kč	39 330,27 Kč	226 617,27 Kč
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ4430840	139 187,00 Kč	29 229,27 Kč	168 416,27 Kč
ProLiant DL360p	654081-B21	CZJ443083W	139 187,00 Kč	29 229,27 Kč	168 416,27 Kč
S2600 NX IPS	JC874A	PR43FY741L	1 112 925,00 Kč	233 714,25 Kč	1 346 639,25 Kč
5900	JC772A	CN49FHC0V1	153 847,00 Kč	32 307,87 Kč	186 154,87 Kč
5500HI 48G	JG312A	CN49FGH0DG	136 789,00 Kč	28 725,69 Kč	165 514,69 Kč
5500HI 48G	JG312A	CN49FGH09J	136 789,00 Kč	28 725,69 Kč	165 514,69 Kč
3PAR StoreServ 7400 2-n	QR483A	CZ34464265	1 750 120,00 Kč	367 525,20 Kč	2 117 645,20 Kč
<b>Cena za všechny položky celkem</b>			<b>13 003 691,00 Kč</b>	<b>2 730 775,11 Kč</b>	<b>15 734 466,11 Kč</b>

Položka	Cena bez DPH [Kč] tvořená součtem celkových částek <b>Celková pořizovací cena za položku</b>	DPH 21% [Kč]	Cena s DPH [Kč]
<b>CELKEM ZA ZAJIŠTĚNÍ PODPORY PRVKŮ OD HP</b>	13 003 691,00 Kč	2 730 775,11 Kč	15 734 466,11 Kč

## 2. Zajištění technické podpory u vybraných stávajících HW prvků MS2014+ - zajištění technických podpor u HW prvků Fortinet

**Požadované minimální parametry technické podpory pro HW produkty tak, aby byla dodržena garance funkčnosti MS2014+**

- doba podpory: **700 kalendářních dní od účinnosti smlouvy**
- dostupnost podpory výrobce: **7x24 (7 dní v týdnu / 24 hodin denně)**
- podpora bude na zařízení, jeho části a práce pracovníků výrobce
- garantovaná doba opravy: **12 hodin** od nahlášení
- typ podpory vzhledem k lokalitě: **ON-SITE**

Typ	Výrobní číslo	SN	Cena		
			Cena bez DPH	DPH 21 %	Cena s DPH
FG-1500D	FG-1500D	FG1K5D3I14801029	650 000,00 Kč	136 500,00 Kč	786 500,00 Kč
FG-1500D	FG-1500D	FG1K5D3I14800960	650 000,00 Kč	136 500,00 Kč	786 500,00 Kč
FG-1500D	FG-1500D	FG1K5D3I14801531	650 000,00 Kč	136 500,00 Kč	786 500,00 Kč
FG-1500D	FG-1500D	FG1K5D3I14800946	650 000,00 Kč	136 500,00 Kč	786 500,00 Kč
<b>Cena za všechny položky celkem</b>			<b>2 600 000,00 Kč</b>	<b>546 000,00 Kč</b>	<b>3 146 000,00 Kč</b>



### 3. Celková cena

---

Část	Cena bez DPH [Kč]	DPH 21% [Kč]	Cena s DPH [Kč]
CELKEM ZA PODPORY PRVKŮ OD HP	13 003 691,00 Kč	2 730 775,11 Kč	15 734 466,11 Kč
CENA CELKEM ZA PODPORY OD FORTINET	2 600 000,00 Kč	546 000,00 Kč	3 146 000,00 Kč
<b>CELKOVÁ CENA ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY</b>	<b>15 603 691,00 Kč</b>	<b>3 276 775,11 Kč</b>	<b>18 880 466,11 Kč</b>

## Příloha č. 2 Smlouvy na zajištění technické podpory u vybraných stávajících HW prvků MS2014+

### Obchodní podmínky

---

Obchodní podmínky výrobce, které se vztahují k technické podpoře dle předmětu této VZ.

- Obchodní podmínky Fortinet
- Obchodní podmínky Microfokus
- Obchodní podmínky HP a
- Obchodní podmínky společnosti Trend Micro nedodáváme, neboť pro tuto společnost platí podmínky společnosti HP jako servisního partnera pro Českou republiku

# Fortinet Product Registration Agreement

## Terms & Conditions

### FortiCare™ & FortiGuard™ Services

THESE TERMS AND CONDITIONS APPLY TO THE PROVISION OF SUPPORT BY FORTINET AND EXCLUSIVELY GOVERN THE LEGAL RELATIONSHIP BETWEEN YOU, THE CUSTOMER AND FORTINET. IT SETS FORTH THE LEGALLY BINDING RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CUSTOMER WHO HAS PURCHASED FORTICARE™ SUPPORT OR FORTIGUARD™ SUBSCRIPTION SERVICES, WHICH MAY BE REGISTERED WITH FORTINET. THE CUSTOMER CONSENTS TO BE BOUND BY THESE CONDITIONS AND TO HAVE BECOME PARTY TO THIS "AGREEMENT" ("AGREEMENT") AND REPRESENTS TO HAVE READ AND UNDERSTOOD THIS AGREEMENT AND HAVE HAD SUFFICIENT OPPORTUNITY TO CONSULT WITH COUNSEL BEFORE AGREEING TO THE TERMS HEREIN. THE CUSTOMER CONSENTS TO BE BOUND BY THIS AGREEMENT BY EITHER i) RECEIVING DOWNLOADING OR DEPLOYING ANY SOFTWARE PROVIDED IN CONNECTION WITH FORTINET SERVICES, ii) RECEIVING OR USING THE SERVICES INCLUDING SOFTWARE iii) BY CLICKING ON THE "ACCEPT" BUTTON UPON REGISTRATION OF THE SERVICE CONTRACT. THE EFFECTIVE DATE OF THIS AGREEMENT SHALL COMMENCE UPON CUSTOMER'S ACCEPTANCE OF THIS AGREEMENT.

Service Contracts are available for Fortinet's commercial networking products and related equipment, including hardware products with embedded software, and software products sold and licensed to you pursuant to Fortinet's End User License Agreement ("EULA" provided to you with the products, which EULA is available at <http://www.fortinet.com/doc/legal/EULA.pdf> "Terms and Conditions of Sale).

This Agreement and the Terms and Conditions of Sale represent the entire agreement between the parties with respect to FortiCare™ and FortiGuard™ Subscription services and shall supersede all prior representations, discussions, negotiations and agreements, whether written or oral. This document replaces the Customer Service & Support Reference Guide (CSS Reference Guide).

1. DEFINITIONS: in this agreement the following definitions shall apply;

- 1.1. "Customer" means any entity or person that has purchased a Fortinet Service contract for use within their business and not for further sale.
- 1.2. "Fortinet" means either (i) where Customer is located within the Americas, Fortinet, Inc., or (ii) where Customer is located outside of the Americas, Fortinet Singapore Private Limited.
- 1.3. "FortiCare™ Services" means services, which may be purchased by Customer directly or from a third party, and which are delivered by Fortinet on behalf of that third party and which are described in this agreement.
- 1.4. "FortiGuard™ Services" means subscription threat protection definitions delivered to Fortinet products which may be purchased by the Customer directly or from a third party and which are described in this agreement.
- 1.5. "Agreement" means these Terms and Conditions.
- 1.6. "FortiPartner" means a Fortinet authorized distributor or reseller of Fortinet Products and Services.
- 1.7. "Product" means any Fortinet Hardware with associated Software including hardware with bundled services, or a stand-alone Software product which is available for sale through a third party or directly from Fortinet and is covered by a FortiCare™ Service contract.
- 1.8. "Serial Number" means the unique identifier of a Fortinet Product which may be registered in the

Support Portal.

- 1.9. "Software" means Fortinet computer software which is licensed in object code form, excluding any error corrections, subscription services and bug fixes provided by Fortinet for purchase either directly or from a third party, whether purchased as embedded within the hardware or a standalone software product or operating software release.
- 1.10. "Supported Software" means any software that is still in the active phase of the then applicable Product Lifecycle Policy.
- 1.11. "Hardware" means a Fortinet appliance excluding all Software incorporated or bundled with such devices. It also includes Field Replacement Units (FRU) that have been purchased by the Customer from Fortinet, for, example, power supplies or hard disks.
- 1.12. "Support Portal" means Fortinet's on-line technical support interface which provides a web-based service to allow Customers to create tickets, access documentation, obtain technical updates, product information and software releases. The Support Portal is available at <https://support.fortinet.com>. For FortiPartners the portal is available at <https://partners.fortinet.com>.
- 1.13. "Hardware Bundle" means hardware with embedded FortiCare™ and FortiGuard™ services.
- 1.14. "Service Contract" means this Agreement for the Services purchased by the Customer as evidenced by the Support Entitlement and Coverage visible in the Support Portal.
- 1.15. "Registration Date" means the date the Product is registered in the Support Portal.
- 1.16. "Activation Date" means the date the Service was activated in the Support Portal.
- 1.17. "Renewal Service Contract" means the continuation of a Service Contract as identified in Fortinet's then current price list, and that has previously been activated in the Support Portal.
- 1.18. "TAC" means Fortinet's Technical Assistance Center (TAC) which is comprised of a number of technical support centers geographically located around the world to allow for "follow-the-sun" 24x7x365 operation. Each TAC is staffed by Customer Service, Technical Support and RMA Service teams.
- 1.19. "Technical Support" means the provision of technical support assistance to resolve issues on Fortinet products.
- 1.20. "Customer Service" means Fortinet's Customer Service organization who provide 24x7x365 call center assistance, including the dispatch of technical support requests to support specialists via telephone, and the resolution of subscription and licensing entitlement issues.
- 1.21. "RMA Service" means a ticket logged with the TAC to obtain a replacement unit where the Customer believes there has been a failure of a hardware component.
- 1.22. "Replacement Unit" means any Hardware shipped by Fortinet to replace Customer's defective Hardware for which the Customer has obtained approval via an RMA Ticket.
- 1.23. "Business Day" means the working hours (09:00am – 18:00pm) of the regional TAC located in the geographical region supporting the Customer and excludes local holidays.
- 1.24. "Technical Ticket" means an individual technical ticket created to obtain assistance with a unique technical issue. Each ticket will include a description of the problem, if feasible a mechanism for reproduction, as well as all available diagnostic information in the form of logs, diagrams and other relevant technical data. It will also contain a priority level as mutually determined by the Customer and Fortinet.

- 1.25. "Priority 1 Ticket" means any technical ticket created for an issue that causes a total loss or continuous instability of mission critical functionality in a live or production network environment, other examples are catastrophic impact to mission critical functionality impacting multiple active user sessions or a critical traffic impact, major loss of connectivity or a vital security flaw impacting active business services. The Customer and Fortinet commit to dedicate technical resources 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year for Priority 1 Tickets. If a workaround is accepted a Priority 1 ticket will be reclassified in priority with the agreement of both parties. The Customer can only create a Priority 1 ticket by telephoning Fortinet.
- 1.26. "Priority 2 Ticket" means any technical ticket created for an issue that causes significant impact to mission critical functionality in a live or production network environment, other examples are serious loss or frequent instabilities of mission critical functionality impacting active user sessions, loss of redundancy of a critical component impacting live business services or a major security flaw has been identified impacting critical business services. The Customer and Fortinet commit to dedicate technical resources 8 hours a day, 5 days a week for Priority 2 Tickets. If a workaround is accepted by the Customer, a Priority 2 ticket will be reclassified in priority, with the agreement of both parties. The Customer can only create a Priority 2 ticket by telephoning Fortinet.
- 1.27. "Priority 3 Ticket" means any technical ticket created for an issue in the Customer network that has minimal impact to business operations, examples are, occasional or intermittent instabilities of core functions, limited traffic impact or loss of connectivity. It may also cover the root cause analysis for a Priority 1 or Priority 2 ticket for which a workaround has been accepted. Fortinet and the Customer will assign resources during business days until a resolution or workaround has been provided.
- 1.28. "Priority 4 Ticket" means any technical ticket created by the Customer for additional information, including, basic configuration assistance, errors in documentation or minor defects which do not impact business services. Fortinet and the Customer will assign resources during business days until a resolution or workaround has been provided.

## **2. FORTICARE™ AND FORTIGUARD™ SERVICE CONTRACTS**

- 2.1. FortiCare™ Technical Support Service contracts include access to the Support Portal, ability to contact the Fortinet TAC for customer service assistance as well as resolution of technical tickets, access to software updates (maintenance and feature releases) and the replacement of hardware determined by Fortinet to be defective. There are two Service levels available named FortiCare™ 8x5 and FortiCare™ 24x7.
- 2.2. FortiCare™ 8x5 includes technical support delivered via telephone or electronically, Monday through Friday, between the hours of 09.00 and 18.00 local time; access to software updates and upgrades, and the replacement of hardware determined by Fortinet to be defective on a Return and Replace basis, whereby Fortinet ships a replacement product within 3 business days of receipt of the defective hardware. Note: In Australia, Canada, New Zealand and the U.S.A the FortiCare™ 8x5 hardware replacement level is Advanced Replacement Next Business Day delivery (see section 2.3 for definition).
- 2.3. FortiCare™ 24x7 includes technical support delivered via telephone or electronically 24 hours a day, 365 days per year; access to software updates and upgrades and the replacement of hardware determined by Fortinet to be defective on an Advanced Replacement Next Business Day basis, whereby Fortinet ships a replacement product to arrive the Next Business Day if the approval was determined before 14.00 (local Business Day).
- 2.4. FortiCare™ Service contracts for additional services are available, an example is the Premium RMA service. For details of the deliverables for other FortiCare™ Services refer to the then up to date Service Description.
- 2.5. FortiGuard™ Services are able for purchase either in a bundle (a fixed combination of services) or as individual security services. Entitlement to security subscriptions is visible through the Support Portal.

## **3. FORTINET'S SUPPORT OBLIGATIONS**

- 3.1. Upon activation of a FortiCare™ Service Contract (8x5 or 24x7), Customer will be entitled to receive technical support, software updates and a hardware replacement service for the specified Product with the respective active service coverage in accordance with this document.

### *Technical Support*

- 3.2. Provide customer assistance by telephone or via the Support Portal or via Webchat in relation to troubleshooting of product issues, as well as usage and configuration.
- 3.3. Provide access to the TAC 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year.
- 3.4. Allow 24x7 access to the Support Portal for the Customer to create tickets, manage assets, obtain software updates, as well as providing access, to documentation including trouble-shooting information.
- 3.5. Provide resolution of technical tickets in accordance with the Technical Support procedures outlined in this document.
- 3.6. Use commercially reasonable efforts to provide acceptable workaround solutions, resolutions or software maintenance releases to resolve technical tickets. The Customer acknowledges that software and/or hardware are never error-free and that, despite commercially reasonable efforts, Fortinet may be unable to provide answers to, or be able to resolve, some requests for software or hardware support.

### *Software Updates*

- 3.7. Provision of generally available software, maintenance releases and feature updates. Customer may access such updates via password protected web access. This is subject to one copy per software release or signature file as appropriate and is subject to the Fortinet End-User License Agreement.

### *Hardware Replacement*

- 3.8. Provide hardware replacement services, using commercially reasonable efforts, in accordance with the level of service purchased by Customer. Services
- 3.9. Fortinet will provide commercially reasonable efforts to provide solutions to network security threats. These are developed in response to evolving Internet activity and delivered via security threat databases, produced by machine intelligence, and experts working 24x7. Updates can be received on an automated or manual basis.

### *Product lifecycle*

- 3.10. Fortinet will follow the Product Lifecycle definition, the up-to-date version of which is stored in the Support Portal.
- 3.11. For any Software that is in the "End of Support" phase, as set forth in Fortinet's then active Product Life Cycle Policy, Fortinet may provide technical support for software issues at their discretion. Such services are limited to advisory support and do not include new software releases to address software defects.

### *Third party equipment*

- 3.12. For hardware consumables, which may be physically installed within a Fortinet appliance, examples are SFPs, SOD cards and Hard Disks, if these are non-Fortinet purchased hardware the following conditions apply.
  - Technical support will request that a Fortinet purchased device be verified for comparative behavior. If the unit subsequently shows no failure condition troubleshooting will be complete.
  - If as a result of a technical analysis a fault or defect is traced to the use of non-Fortinet supplied

hardware then service or warranty entitlement will be forfeit for the affected Fortinet appliance.

- 3.13. Appliances that contain non-Fortinet hardware components are not accepted for hardware exchange.

#### *Third party providers*

- 3.14. Fortinet reserves the right to subcontract service delivery to a third party organization.

#### *Exclusions*

Fortinet shall have no obligation to provide Technical Support:

- 3.15. For any on-site activity, or any request for step-by-step installation and configuration of a Product or creation of custom SQL reports. Professional Services are available for purchase at the then current rates to provide such technical services. Professional Services offer time and material based consulting.
- 3.16. In the event the customer alters, damages or modifies the Product or any portion thereof.
- 3.17. For any problem caused by: accident; transportation; neglect or misuse; alteration, modification, or enhancement of the Product; failure to provide a suitable installation environment; use of supplies or materials not meeting specifications; use of the Product for other than the specific purposes for which the Product is designed; for any problems caused by the End User's negligence, abuse or misapplication;
- 3.18. For the Product on any systems other than the specified hardware platform for such Product. Fortinet shall have no liability for any changes in the Customer's hardware, which may be necessary to use the Product due to a workaround or maintenance release.
- 3.19. For any Hardware that is in the End of Support "End of Support" phase, as set forth in Fortinet's then active Product Life Cycle Policy.
- 3.20. For any Product that has not been publicly released.
- 3.21. For third party devices (hardware, software, infrastructure such as cabling) or problems associated with such elements.
- 3.22. Where there is demonstrable evidence of unentitled usage of FortiGuard™ service updates. For example, accessing signature packages for the purpose of duplication.

#### **4. CUSTOMER'S SUPPORT OBLIGATIONS**

- 4.1. Activate Services by registering service contracts in accordance with this document against a specified product unit.
- 4.2. Ensuring that the Fortinet product is used for its intended purpose and in line with the applicable product specifications and is maintained in accordance with applicable product documentation.
- 4.3. Maintain Fortinet software at the current software release and to upgrade to the latest release of Software if it is required to resolve a reported technical issue.
- 4.4. Comply with Fortinet's recommendations for ticket logging (RMA & Technical Support).
- 4.5. Provide access at their expense to the Product in order for the TAC to troubleshoot a technical ticket. The customer and Fortinet will agree on appropriate security measures to prevent unauthorized access, however, the ultimate responsibility for the security of the network lies with the Customer. Fortinet will not connect to the customer's network without prior authorization and such connection will be solely to provide Technical Support services. Customer has the right to observe such access. Should the Customer cause delay in providing connectivity Fortinet will be excused from its fault resolution

performance for a period equal to such failure or delay.

- 4.6. Make available knowledgeable technical staff in compliance with the definition of ticket priorities in this Agreement.
- 4.7. Ensure an up-to-date backup of the configuration is available to assist in the restoration of the Product should that be required.
- 4.8. Agrees to assist in troubleshooting hardware problems prior to an RMA replacement being shipped by Fortinet.
- 4.9. Assumes all costs associated with returning Product and for; correct packaging and labeling of the returned unit, insurance of all returned equipment; and for returning the unit within 30 days of the receipt of a replacement product. Returns that are improperly packaged will not be accepted by Fortinet and returned at the Customer's expense.
- 4.10. Ensuring Service contracts are transferred to a replacement product. Customer acknowledges that this action is required to continue to receive Services and accepts that there may be a delay of up to four hours to re-establish FortiGuard™ services.
- 4.11. Install only one copy of any upgrade per product for products which are covered by an active Service contract. Using software or firmware updates on more than one Product (without having additional Service Contracts) is considered a material breach of this Agreement and shall give Fortinet the right to terminate this Agreement and any other Service Contract that the Customer may have without refund to the Customer. Support shall be provided on the then-current major release of Product and the previous release of software where available and limited to software releases that have been licensed and paid for on each applicable hardware platform

### *Compliance with Laws*

- 4.12. Customer is advised that the Products may be subject to the United States Export Administration Regulations and other import and export laws. Diversion contrary to United States law and regulation is prohibited. Customer agrees to comply with all applicable laws that apply to the Products as well as the Customer and destination restrictions issued by U.S. and other governments. For additional information on U.S. export controls see [www.bis.doc.gov](http://www.bis.doc.gov). Fortinet assumes no responsibility or liability for Customer's failure to obtain any necessary import and export approvals. Customer represents that neither the United States Bureau of Industry and Security nor any other governmental agency has issued sanctions against Customer or otherwise suspended, revoked or denied Customer's export privileges. Customer agrees not to use or transfer the Products for any use relating to nuclear, chemical or biological weapons, or missile technology, unless authorized by the United States Government by regulation or specific written license. Additionally, Customer agrees not to directly or indirectly export, import or transmit the Products contrary to the laws or regulations of any other governmental entity that has jurisdiction over such export, import, transmission or use. Furthermore, Customer represents that Customer understands, and Customer hereby agrees to comply with, all requirements of the U.S. Foreign Corrupt Practices Act and all other applicable laws.

## **5. TECHNICAL SUPPORT PROCEDURE**

- 5.1. For each request the Customer shall create a technical ticket or webchat incident via the Support Portal or telephone the TAC to request the creation of a Technical Ticket.
- 5.2. All tickets created via the Support Portal are assigned a unique numeric identifier.
- 5.3. Webchat support is best suited to provide quick responses to questions and it is agreed that it is not to be used to investigate and resolve complex technical issues.
- 5.4. A TAC engineer will respond to a new Webchat report within five minutes.



- 5.5. A TAC engineer will provide an initial status update for Priority 1 and Priority 2 tickets within one hour of ticket creation. For Priority 3 tickets Fortinet will provide an initial status update on the next business day and for Priority 4 tickets Fortinet will provide an initial status update within the next two business days.
- 5.6. Each technical ticket will be updated via a report on a regular basis containing the current status of the investigation.
- 5.7. Each status update will be created by the TAC in accordance with the associated ticket priority; Priority 1 tickets every six hours, Priority 2 tickets once each calendar day, Priority 3 tickets every three business days, Priority 4 tickets once each calendar week.
- 5.8. The ticket response and update times set forth as well as Webchat responsiveness are objectives of the TAC and Fortinet will use commercially reasonable efforts to meet these objectives for the relevant priority level.
- 5.9. Automatic notification to Fortinet management will take place if a Technical ticket is not resolved in a timely manner. The notifications escalate through the Fortinet management chain as time progresses in accordance with the ticket priority.  
Priority 1: TAC Manager: Immediately, VP Support: 6 Hours; VP Sales: 12 Hours, CEO, 24 hours  
Priority 2: TAC Manager: immediately, VP Support: 1 Business Day, VP Sales: 2 Business Days, CEO: 1 week  
Priority 3: TAC manager: week, Regional Sales Director: month  
Priority 4: TAC Manager: 2 weeks, Regional Sales Director: 3 months
- 5.10. When a Ticket is awaiting a Customer response weekly reminders will be automatically initiated for a period of twenty calendar days. If after that time there has been no response from the customer, the ticket will be automatically closed.

## **6. HARDWARE REPLACEMENT PROCEDURE**

- 6.1. If Customer believes a unit has experienced a hardware failure they shall contact the TAC to perform hardware defect validation through creation of an RMA Ticket.
- 6.2. Upon confirmation a replacement product will be provided to Customer in accordance with the applicable service level.
- 6.3. The replacement product maybe a new or reconditioned unit of equivalent or higher value.
- 6.4. A Return and Replace replacement will ship within three Business Days of receipt of the defective product.
- 6.5. An Advanced Replacement Next Business Day replacement will ship the same day provided Fortinet's diagnosis of the problem and acceptance of the hardware defect is made before 14:00 local regional TAC time, otherwise the replacement will ship the next business day.
- 6.6. If Customer does not return the defective product within thirty days after the receipt of the Replacement Unit, Customer agrees that Fortinet reserves the right to authorize invoicing at the then current list price of the product sent to replace the defective product, and that the Customer shall owe Fortinet payment according to such invoice, and that Fortinet shall be entitled, at Fortinet's discretion, to discontinue Services for the defective Product and/or replacement product until such defective product is received.
- 6.7. If a hardware failure is confirmed by Fortinet within the first thirty (30) days following a previous RMA shipment, this product is classified as a DOA-L (Dead on Arrival Logistic). For DOA-L products, Fortinet will bear the cost of shipment for the return of the defective product and process the request as an Advanced Replacement Next Business Day.
- 6.8. A new product is classified as O.O.A (Dead on Arrival) if a defect is confirmed within the first thirty (30) days after registration in the Support Portal, but no later than, one hundred and twenty (120) days after

shipment from Fortinet to the FortiPartner. For DOA units, Fortinet will bear the cost of shipment for the return of the defective product, ship a new product and process the request as an Advanced Replacement Next Business Day. For full details of warranty refer to the End-User License agreement.

- 6.9. Hardware replacement services are subject to geographical restrictions.
- 6.10. Hardware replacements are shipped to the Customer with incoterm DAP (Delivery At Place) using a Fortinet carrier, freight prepaid by Fortinet, excluding any import duties, taxes or other fees.
- 6.11. Fortinet is not responsible for transportation or custom delays. Customer compliance with export controls and destination customs processes may condition shipment times.
- 6.12. All other hardware replacement service levels, such as Premium RMA, are described in the then up-to-date Service Description

## **7. FORTIGUARD™ SERVICE PROCEDURES**

- 7.1. The Customer is responsible for configuring the frequency of FortiGuard™ security updates, which are available, on either an automatic or manual basis.
- 7.2. The creation of technical tickets with the Fortinet TAC for issues in relation to FortiGuard™ security services requires an active FortiCare™ service contract on the applicable Product.

## **8. SERVICE CONTRACT FEES AND TERMS OF SERVICE**

### *Ordering & Use*

- 8.1. Each Service Contract purchased by Customer is valid for either a single unit of Product or a single Support Portal account and expires in accordance with Section 7.3 of this Agreement. An attempt to use a Service Contract with more than one unit of Product, (i.e. in addition to the unit of Product the Service Contract was originally purchased for) is considered a material breach of this Agreement and will result in the termination of such Service Contract without refund of any fees paid by Customer and additional fees will be immediately due by Customer to Fortinet based on Fortinet's then-current list price for the incremental, additional Services. For clarity, use of a Service Contract with a replacement unit, or with certain upgraded units identified by Fortinet as applicable to the Service Contract, shall not be considered a material breach of this Agreement.

### *Payment Terms*

- 8.2. By purchasing a FortiCare™ Service Contract, Customer agrees to pay the purchase price for the Service Contract and all sales, use, value-added and other taxes and all customs duties and tariffs now or hereafter claimed or imposed by any governmental authority upon the sale of the Service Contract. All payments shall be due upon purchase, in U.S. Dollars, and free of any currency control or other restrictions. All sales are final and the services are not returnable.

### *Registration and Renewal/ Registration*

- 8.3. Customer must register the "Service Contract Registration Number" which references the purchased Service or the Product Serial Number for a hardware bundle, within three hundred sixty-five (365) days from the date of the original shipment by Fortinet of the Service Contract or Hardware Bundle to its distributor, FortiPartner or Customer, whichever originally purchased directly from Fortinet. ANY SERVICE CONTRACTS INCLUDING THOSE WHICH ARE INCLUDED IN HARDWARE BUNDLES WHICH ARE NOT REGISTERED WITHIN THREE HUNDRED SIXTY-FIVE (365) DAYS FROM THE DATE THE SERVICE CONTRACT WAS ORIGINALLY SHIPPED FROM FORTINET SHALL BE FORFEITED AND FORTINET SHALL HAVE NO OBLIGATION TO THE CUSTOMER REGARDING THIS AGREEMENT OR ANY RELATED SUPPORT SERVICES. It is the Customer's responsibility to register the Service Contract within the three hundred sixty-five (365) day period and to understand the

original ship date from the party from which the Customer purchased the product.

- 8.4. Notwithstanding anything to the contrary, Fortinet! may register any Renewal Service Contract upon invoicing. Upon renewal of the Service Contract, Customer authorizes Fortinet! to automatically register the Renewal Service Contract for subsequent renewal periods for which a purchase order has been placed.
- 8.5. In order to maintain a continuous service period, the effective date of any Renewal Service Contract shall begin as set forth herein, (the "Renewal Service Contract Effective Dale"). In the event that registration of a Renewal Service Contract is beyond ten (10) calendar days following the expiration date of the previous Service Contract, such Renewal Service Contract Effective Dale will be the later of (a) the calendar day following the expiration date of the Customer's previous service Contract and (b) the date that is one hundred eighty (180) calendar days prior to the actual registration date of the Renewal Service Contract. The above does not apply if Renewal Service Contracts are registered and started within ten (10) calendar days following the expiration date of the Customer's previous Services Contract. In such case the start date shall be the date of registration. For example and for illustration purposes only, in the event a one year Renewal Service Contract is registered ninety (90) days after the expiration date of the Services contract being renewed, the term of such Renewal Service Contract will terminate 275 days (365 - 90) from the date of registration of such Renewal Service Contract. As another example, in the event a one year Renewal Service Contract is registered two-hundred (200) days after the expiration date of the Services contract being renewed, the term of such Renewal Service Contract will terminate 180 days from the date of registration of such Renewal Service Contract.

#### *Term & Termination*

- 8.6. This Agreement is valid for the length of time provided for in the Customer's purchased Service Contract which is which is viewable upon activation in the Support Portal and which starts from (a) the Registration Dale of the Service Contract or in the case of a Hardware Bundle the registration date of the Product; or (b) in the event of a Renewal Service Contract that has been registered prior to the expiration date of the previous Service Contract, starting from the calendar day following the expiration date of the previous Service Contract; or (c) in the event of a Renewal Service Contract that has not been registered within ten (10) calendar days following the expiration of the previous Service Contract, starting from the later of (i) the calendar day following the expiration date of the previous Service Contract or (ii) the date that is one hundred eighty (180) calendar days prior to the actual registration date of the Renewal Service Contract.
- 8.7. Fortinet! reserves the right to terminate this Service Contract and/or any and all Services being provided hereunder, in its discretion, in the event of breach of any terms herein by Customer or in the event of non-payment to Fortinet! for any Services by the Customer or a third party, with such termination having immediate effect, if such breach has not been cured within fifteen (15) calendar days after written notice by Fortinet! to Customer or immediately upon notice of termination in the event of a breach hal by its nature cannot be remedied within fifteen (15) calendar days. Upon such termination, Fortinet! shall have no obligation to provide the Services hereunder.

#### **9. LICENSE OF LIABILITY**

- 9.1. Ali updates or upgrades to Software or Hardware provided for under this Agreement shall be deemed to be included within the Products and subject to the terms and conditions of Fortinet's EULA. Further, Customer hereby agrees (i) not to create or attempt to create by reverse engineering, disassembly, decompilation or otherwise, the source code, interna! structure, hardware design or organization of the Product or support updates or software, or any part thereof, or to aid or to permit others to do so, except and only to the extent as expressly required by applicable law; (ii) not to remove any identification or notices of any proprietary or copyright restrictions from any Product or support updates or software; (iii) not to copy the Product or support updates or software, modify, translate or, unless otherwise agreed, develop any derivative works thereof or include any portion of the Software in any other software program; (iv) only to use the Product and support updates and software for interna! business purposes, and (v) to keep confidential any software and support updates and not share them with third parties.

## 10. WARRANTY

10.1. Except as expressly stated otherwise, maintenance releases, updates and upgrades provided hereunder are warranted for the remaining software warranty period of the original Product purchased, if any, as specified in Fortinet's EULA. Nothing in this Agreement shall be construed as expanding or adding to the warranty set forth in the EULA. In the event of a conflict between this Agreement and the EULA, the EULA shall govern. Fortinet! cannot guarantee that every question or problem raised in connection with the Services will be addressed or resolved. EXCEPT FOR WARRANTIES CLEARLY AND EXPRESSLY STATED HEREIN, NOTWITHSTANDING ANYTHING TO THE CONTRARY, FORTINET MAKES, AND YOU RECEIVE, NO OTHER WARRANTIES OF ANY KIND, EXPRESS, IMPLIED OR STATUTORY, ARISING IN ANY WAY OUT OF, RELATED TO, OR UNDER THIS AGREEMENT OR THE PROVISION OF MATERIALS OR SERVICES HEREUNDER, AND, TO THE EXTENT PERMISSIBLE BY LAW, FORTINET SPECIFICALLY DISCLAIMS ANY IMPLIED WARRANTY OF SATISFACTORY QUALITY, MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE OR NON-INFRINGEMENT OF THIRD PARTY RIGHTS.

## 11. LIMITATION OF LIABILITY

11.1. NOTWITHSTANDING ANYTHING TO THE CONTRARY, IN NO EVENT WILL FORTINET BE LIABLE TO THE CUSTOMER FOR ANY SPECIAL, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL OR EXEMPLARY DAMAGES OF ANY KIND, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO ANY LOST PROFITS OR LOSS OF DATA HOWEVER CAUSED, WHETHER FOR BREACH OR REPUDIATION OF CONTRACT, TORT, BREACH OF WARRANTY, NEGLIGENCE, OR OTHERWISE, WHETHER OR NOT FORTINET WAS ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH LOSS OR DAMAGES. NOTWITHSTANDING ANY OTHER PROVISIONS OF THIS AGREEMENT, FORTINET TOTAL LIABILITY TO THE CUSTOMER ARISING FROM OR IN RELATION TO THIS AGREEMENT AND THE SERVICES, WHETHER ARISING IN CONTRACT, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE) OR STRICT LIABILITY, SHALL BE LIMITED TO THE TOTAL PAYMENTS MADE BY CUSTOMER TO FORTINET UNDER THIS AGREEMENT DURING THE THREE HUNDRED SIXTY-FIVE (365) CALENDAR DAYS PRIOR TO THE DATE OF THE EVENT GIVING RISE TO THE LIABILITY. THIS LIMITATION WILL APPLY TO ALL CAUSES OF ACTION IN THE AGGREGATE. IN NO EVENT WILL FORTINET BE LIABLE FOR THE COST OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS. THE FOREGOING LIMITATIONS OF LIABILITY SHALL NOT APPLY TO DAMAGES ARISING FROM DEATH OR PERSONAL INJURY IN ANY JURISDICTION WHERE SUCH LIMITATION IS PROHIBITED BY APPLICABLE LAW.

## 12. GENERAL PROVISIONS

### *Survival of Terms*

12.1. The terms contained herein which by their nature are intended to survive the termination of this Agreement shall do so.

### *Transferability*

12.2. Customer may not assign or otherwise transfer this Agreement without written consent from Fortinet!. Any attempted assignment or attempted transfer without Fortinet's consent shall be null and void. Fortinet! may assign its rights and obligation under this Agreement to a third party without consent from Customer.

### *Entire Agreement*

12.3. The provisions of this Agreement constitute the entire agreement between the parties with respect to the subject matter hereof, and this Agreement supersedes all prior agreements or representations, oral or written, regarding such subject matter. Except as provided for herein, this Agreement may not be modified or amended except in a writing signed by a duly authorized representative of each party, and, furthermore, Customer acknowledges and agrees that Fortinet! is not bound by any purported amendment or new agreement signed by a representative of Fortinet other than Fortinet's General Counsel. For clarity, only Fortinet's General Counsel is authorized to alter, amend, or modify this Agreement in any way or enter a new agreement on behalf of Fortinet! or its affiliates, and any amendment or new

agreement that is not signed by Fortinet's General Counsel, regardless of whether including a Fortinet!, or Fortinet! affiliate, company seal or chop, is null and void and of no force and effect.

### *Confidential Information*

12.4. Customer may be exposed to certain information concerning the Products and Services including, without limitation, Maintenance Releases (regularly scheduled and released updates and upgrades to Software), Feature Releases (enhancements released through Fortinet's Product planning practices or through customer requests) and other Product, Service or business information, which is Fortinet's confidential or proprietary information (herein "Confidential Information"). The Customer agrees that during and after the term of this Agreement, the Customer will not use or disclose to any third party any Confidential Information without the prior written consent of Fortinet!, and Customer will use reasonable efforts to protect the confidentiality of such Confidential Information. The Customer may disclose the Confidential Information only to its employees as is reasonably necessary to perform under this Agreement; provided that each such employee is under a written obligation of nondisclosure which protects the Confidential Information under terms substantially similar to those herein. This section shall not apply to Confidential Information made public by Fortinet.

### *Governing Law, Venue and Settlement of Controversies*

12.5. This Agreement shall be governed by the laws of the State of California, as applied to agreements entered into and to be performed entirely within California between California residents, without regard to the principles of conflict of laws or the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods. Any controversies or claims arising from or relating to this Agreement, or the breach hereof, which cannot be amicably settled by and between the parties, shall be referred to and finally settled by arbitration. The place of arbitration shall be Santa Clara, California, pursuant to the Streamlined Arbitration Rules and Procedures of Judicial Arbitration and Mediation Services (JAMS), or its successor, before a sole, mutually agreed upon arbitrator and shall be conducted in English. Award for such dispute will be rendered by a single, neutral, mutually agreeable arbitrator.

### *Taxes and Duty*

12.6. All prices payable under this agreement are exclusive of all foreign, federal, state, municipal tax or duty now in force or enacted in the future. Customer shall comply with all applicable tax laws and regulations and the Customer will promptly pay or reimburse Fortinet! for any costs and damages related to any liability incurred as a result of Customer's non-compliance or delay with its responsibilities herein. The Customer's obligations under this section shall survive termination or expiration of this agreement.

### *English Language and Interpretation*

12.7. This Agreement is in the English language only, which language shall be controlling in all respects. Any versions of this Agreement in any other language will be for accommodation only and will not be binding upon either party. In construing or interpreting this Agreement, the word "or" shall not be construed as exclusive, and the word "including" shall not be limiting. The parties agree that this Agreement shall be fairly interpreted in accordance with its terms without any strict construction in favor of or against either party and that ambiguities shall not be interpreted against the drafting party.

### *No Waiver and Severability*

12.8. Failure by Fortinet! to enforce any provision of this Agreement will not be deemed a waiver of future enforcement of that or any other provision. The exercise by either party of any remedy under this Agreement will be without prejudice to its other remedies under this Agreement or otherwise. If for any reason a court of competent jurisdiction or an agreed-upon arbitrator finds any provision of this Agreement, or portion thereof, to be unenforceable, that provision of the Agreement shall be enforced to the maximum extent permissible so as to effect the intent of the parties, and the remainder of this Agreement shall continue in full force and effect.

### *Force Majeure*

12.9. Fortinet shall be excused from performance to the extent performance is rendered impossible by strike, fire, flood, governmental acts or orders or restrictions, failure of suppliers or any other reason where failure to perform is beyond Fortinet's reasonable control.

## Fortinet Smlouva o registraci produktu

### Termíny & podmínky Služby FortiCare™ & FortiGuard™

TYTO TERMÍNY A PODMÍNKY PLATÍ PRO POSKYTOVANI PODPORY SPOLEČNOSTÍ FORTINET VÝHRADNĚ ŘÍDÍ PRÁVNÍ VZTAH MEZI VÁMI, ZÁKAZNÍKEM, A SPOLEČNOSTÍ FORTINET. STANOVUJÍ PRÁVNĚ ZÁVAZNÉ PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA, KTERÝ SI KOUPILO PODPORU FORTICARE™ NEBO SLUŽBY PŘEDPLATNÉHO FORTIGUARD™, KTERÉ MOHOU BÝT REGISTROVÁNY U SPOLEČNOSTI FORTINET. ZÁKAZNÍK SOUHLASÍ S TÍM, ŽE BUDE VÁZÁN TĚMITO PODMÍNKAMI A ŽE SE STAL SMLUVNÍ STRANOU TĚTO "SMLOUVY" ("SMLOUVA") A PROHLAŠUJE, ŽE SI PŘEČETL TUTO SMLOUVU A POROZUMĚL JÍ A ŽE MĚL DOSTATEČNOU PŘÍLEŽITOST KONZULTOVAT VŠE S PORADCEM JEŠTĚ PŘEDTÍM, NEŽ SOUHLASIL S PODMÍNKAMI TOHOTO DOKUMENTU. ZÁKAZNÍK SOUHLASÍ, ŽE JE VÁZÁN TOUTO SMLOUVOU TÍM, ŽE i) PŘIJME, STÁHNE NEBO NAINSTALUJE JAKÝKOLI SOFTWARE, POSKYTNUTÝ V SOUVISLOSTI SE SLUŽBAMI FORTINET, ii) PŘIJME NEBO VYUŽIJE SLUŽBY, VČETNĚ SOFTWARE iii) KLIKUTÍM NA TLAČÍTKO "ACCEPT / PŘIJMOUT" PŘI REGISTRACI SERVISNÍ SLUŽBY. DATUM ÚČINNOSTI TĚTO SMLOUVY NASTANE POTÉ, CO ZÁKAZNÍK AKCEPTUJE TUTO SMLOUVU.

Servisní smlouvy jsou k dispozici pro komerční síťové produkty Fortinet a související zařízení, včetně hardwarových produktů se zabudovaným (embedded) softwarem a softwarové produkty, které jsou vám prodávány a licencovány dle Fortinet Licenční smlouvy pro koncové uživatele ("EULA" poskytovaná vám s produkty, přičemž EULA je k dispozici na <http://www.fortinet.com/doc/legal/EUI-A.QQI> "Obchodní termíny a podmínky").

Tato Smlouva a Obchodní termíny a podmínky představí úplnou smlouvu mezi smluvními stranami ve vztahu k službám FortiCare™ a FortiGuard™ Subscription a nahradí všechna předchozí prohlášení, diskuse, jednání a dohody, ať písemné či ústní. Tento dokument nahrazuje Průvodce službami zákazníkům & reference na podporu (CSS Referenční příručka).

1. DEFINICE: v této smlouvě budou platit následující definice;
- 2.
- 1.1. "Zákazník" znamená jakýkoli subjekt či osobu, která si zakoupila Servisní smlouvu Fortinet pro použití v rámci vlastního podnikání a ne pro další prodej.
- 1.2. "Fortinet" znamená (i) tam, kde Zákazník má sídlo v Severní či Jižní Americe, společnost Fortinet, Inc., nebo (ii) tam, kde má Zákazník sídlo mimo Ameriky, společnost Fortinet Singapore Private Limited.
- 1.3. "FortiCare™ Služby" znamená služby, které si může koupit Zákazník přímo nebo od třetí strany a které jsou poskytovány společností Fortinet v zastoupení dané třetí strany a které jsou popsány v této Smlouvě.
- 1.4. "FortiGuard™ Služby" znamená definice předplatného pro ochranu před hrozbami, poskytovaného produkty Fortinet, které si může koupit Zákazník přímo nebo od třetí strany a které jsou popsány v této Smlouvě.
- 1.5. "Smlouva" znamená tyto Termíny a podmínky.
- 1.6. "FortiPartner" znamená autorizovaného distributora nebo prodejce Fortinet pro Produkty a Služby.
- 1.7. "Produkt" znamená jakýkoli Fortinet Hardware se souvisejícím Softwarem, včetně hardware se seskupenými službami nebo samostatný softwarový produkt, který je k dispozici pro prodej prostřednictvím třetí strany nebo přímo od Fortinet a který je pokryt Servisní smlouvou FortiCare™.
- 1.8. "Sériové číslo" znamená jedinečný identifikátor produktu Fortinet, který může být zaregistrován na Portálu podpory.

- 1.9. "Software" znamená počítačový software Fortinet, který je licencován ve strojovém kódu, bez jakýchkoli korekcí chyb, předplatných služeb a oprav závad, poskytovaných společností Fortinet k zakoupení buď přímo nebo od třetí strany, ať již zakoupený jako zabudovaný v hardware nebo jako samostatný softwarový produkt či vydání operačního software.
- 1.10. "Podporovaný software" znamená jakýkoli software, který je ve stále aktivní fázi dle aktuálně platné Politiky životního cyklu produktu.
- 1.11. "Hardware" znamená zařízení Fortinet, bez veškerého softwaru, začleněného nebo připojeného k takovým zařízením. Zahrnuje rovněž jednotky Field Replacement Units (FRU), které byly zakoupeny Zákazníkem od společnosti Fortinet, například napájecí jednotky nebo pevné disky.
- 1.12. "Portál podpory" znamená rozhraní on-line technické podpory Fortinet, které poskytuje webovou službu, umožňující Zákazníkovi vytvářet štítky, přistupovat k dokumentaci, získávat technické aktualizace, informace o produktu a vydané verze softwaru. Portál podpory je k dispozici na [https://support.fortinet.com/](#). Pro FortiPartnery je portál k dispozici na [https://support.fortinet.com/partners/](#).
- 1.13. "Hardware Bundle" znamená hardware se zabudovanými službami FortiCare™ a FortiGuard™.
- 1.14. "Servisní smlouva" znamená tuto smlouvu na Služby, které si zakoupil Zákazník, jak dokazuje Nárok na podporu a krytí (Support Entitlement and Coverage), viditelný na Portálu podpory.
- 1.15. "Datum registrace" znamená datum, kdy je Produkt zaregistrován na Portálu podpory.
- 1.16. "Datum aktivace" znamená datum, kdy byla Služba aktivována na Portálu podpory.
- 1.17. "Obnova Servisní smlouvy" znamená pokračování Servisní smlouvy tak, jak je identifikováno v aktuálně platném ceníku Fortinet a které bylo dříve aktivováno na Portálu podpory.
- 1.18. "TAC" znamená technické asistenční centrum Fortinet (TAC), které se skládá z řady center technické podpory, geograficky rozmístěných po celém světě tak, aby mohl být poskytován provoz "následující slunce" 24x7x365. Každé TAC je obsazeno personálem pro služby zákazníkovi, technickou podporou a týmy RMA Servis.
- 1.19. "Technická podpora" znamená poskytování technické podpory a pomoci pro řešení záležitostí Produktů Fortinet.
- 1.20. "Zákaznický servis" znamená organizaci Zákaznického servisu Fortinet, která poskytuje telefonickou asistenční službu 24x7x365 call centra, včetně předávání požadavků na technickou podporu specialistům podpory po telefonu a řešení záležitostí nároků na předplatné a licence.
- 1.21. "RMA Servis" znamená štítek, založený u TAC pro získání náhradní jednotky tam, kde je Zákazník přesvědčen, že došlo k závadě na komponentě hardware.
- 1.22. "Výměnná jednotka" znamená jakýkoli Hardware, dodávaný společností Fortinet, aby nahradil vadný hardware Zákazníka, pro nějž Zákazník získal schválení prostřednictvím RMA Ticket.
- 1.23. "Pracovní den" znamená pracovní dobu (09.00 – 18:00) regionálního TAC, nacházejícího se v geografickém regionu, podporujícím Zákazníka a nezahrnuje místní státní svátky.
- 1.24. "Technický tiket / štítek" znamená individuální technický tiket, vytvořený pro získání pomoci s jedinečnou technickou záležitostí. Každý tiket bude zahrnovat popis problému, pokud je to možné, tak mechanismus pro reprodukci a také veškeré dostupné diagnostické informace ve formě logů, diagramů a dalších relevantních technických dat. Bude rovněž obsahovat úroveň priority tak, jak je společně určena Zákazníkem a společností Fortinet.



I

- 1.25. "Tiket s prioritou 1" znamená jakýkoli technický tiket, vytvořený pro záležitost, která způsobuje naprostou ztrátu nebo kontinuální nestabilitu kritické funkcionality mise v živém prostředí nebo v prostředí výrobní sítě, kdy k dalším případům patří katastrofální vliv na kritické funkcionality mise, s ovlivněním operací několika aktivních uživatelů či kritický vliv na provoz, významnou ztrátu konektivity či kritickou bezpečnostní vadu, ovlivňující aktivní obchodní služby. Zákazník a Fortinet se zavazují vyhradit technické zdroje 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce pro Tikety s prioritou 1. Pokud je akceptováno zpracování, Tiket s prioritou 1 bude znovu klasifikován co do priority se smlouvou na obou stranách. Zákazník může vytvořit Tiket s prioritou 1 pouze zatelefonováním společnosti Fortinet.
- 1.26. "Tiket s prioritou 2" znamená jakýkoli technický tiket, vytvořený pro záležitost, která způsobuje významné ovlivnění kritické funkcionality mise v živém prostředí nebo v prostředí výrobní sítě, kdy k dalším případům patří závažná ztráta nebo časté nestability kritické funkcionality mise, což ovlivňuje operace aktivních uživatelů, ztrátu redundance kritické komponenty, což ovlivňuje živé obchodní služby či významnou bezpečnostní vadu, ovlivňující aktivní obchodní služby. Zákazník a Fortinet se zavazují vyhradit technické zdroje 8 hodin denně, 5 dnů v týdnu for Tikety s prioritou 2. Pokud je akceptováno zpracování ze strany Zákazníka, Tiket s prioritou 2 bude znovu klasifikován co do priority se smlouvou na obou stranách. Zákazník může vytvořit Tiket s prioritou 1 pouze zatelefonováním společnosti Fortinet.
- 1.27. "Tiket s prioritou 3" znamená jakýkoli technický tiket, vytvořený pro záležitost v síti Zákazníka, která má minimální vliv na obchodní operace, kdy k příkladům patří příležitostné nebo občasné nestability hlavních funkcí, omezený vliv na provoz nebo ztrátu konektivity. Může rovněž zahrnovat analýzu základních příčin pro tiket priority 1 nebo 2, pro něž bylo akceptováno zpracování. Fortinet a Zákazník vyhradí zdroje v pracovní dny, do vyřešení nebo zajištění zpracování.
- 1.28. "Tiket s prioritou 4" znamená jakýkoli technický tiket, vytvořený Zákazníkem pro dodatečné informace, včetně asistence se základní konfigurací, chybami v dokumentaci nebo s drobnými vadami, které neovlivňují obchodní služby. Fortinet a Zákazník vyhradí zdroje v pracovní dny, do vyřešení nebo zajištění zpracování.

## **2. SERVISNÍ SMLOUVY FORTICARE™ A FORTIGUARD™**

- 2.1. Servisní smlouvy na technickou podporu FortiCare™ zahrnují přístup na Portál podpory, schopnost kontaktovat Fortinet TAC pro asistenci služeb zákazníkům a také rozlišení technických tiketů, přístup k aktualizacím software (vydání charakteristik a údržby) a výměnu hardware, určeného společností Fortinet jako vadný. Existují dvě úrovně služeb, které jsou k dispozici, nazvané FortiCare™ 8x5 a FortiCare™ 24x7.
- 2.2. FortiCare™ 8x5 zahrnuje technickou podporu, poskytovanou po telefonu nebo elektronicky, od pondělí do pátku, od 09.00 do 18.00 místního času; přístup k aktualizacím software (updates, upgrades) a výměnu hardware, o němž Fortinet rozhodl, že je vadný, a to na základě vrácení a výměny, přičemž Fortinet dodává náhradní Produkt v průběhu 3 pracovních dnů od data přijetí vadného hardware. Poznámka: V Austrálii, Kanadě, na Novém Zélandu a v U.S.A zahrnuje úroveň FortiCare™ 8x5 výměna hardware dodávku v následující pracovní den / Advanced Replacement Next Business Day (definice – viz kapitola 2.3).
- 2.3. FortiCare™ 24x7 zahrnuje technickou podporu, poskytovanou po telefonu nebo elektronicky, 24 hodin denně, 365 dnů v týdnu; přístup k aktualizacím software (updates, upgrades) a výměnu hardware, o němž Fortinet rozhodl, že je vadný, a to na základě výměny do následujícího pracovního dne / Advanced Replacement Next Business Days, přičemž Fortinet dodává náhradní Produkt tak, aby dorazil následující Pracovní den, pokud je postup schválen do 14.00 (místního času v pracovní den).
- 2.4. Servisní smlouvy FortiCare™ na dodatečné služby jsou k dispozici, příkladem je služba Premium RMA. Podrobnosti o dodávkách pro ostatní FortiCare™ služby si najdete v aktuálně platném Popisu služby.
- 2.5. Služby FortiGuard™ jsou k dispozici k zakoupení buď v balíčku (fixní kombinace služeb) nebo jako jednotlivé bezpečnostní služby. Nárok na bezpečnostní prvky můžete zjistit přes portál podpory.

## **POVINNOSTI PODPORY - FORTINET**

- 3.1. Po aktivaci Servisní smlouvy FortiCare™ (8x5 nebo 24x7) bude Zákazník oprávněn získávat technickou podporu, aktualizace software a službu výměny hardware pro specifikovaný Produkt s odpovídajícím krytím služeb v souladu s tímto dokumentem.

### *Technická podpora*

- 3.2. Poskytuje Zákazníkovi pomoc po telefonu nebo prostřednictvím portálu podpory nebo přes Webchat ve vztahu k řešení problémů Produktu a také k užívání a konfiguraci.
- 3.3. Poskytuje přístup do TAC 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.
- 3.4. Umožňuje 24x7 přístup na Portál podpory, kde si Zákazník může vytvářet tikety, spravovat aktiva, získávat aktualizace softwaru a poskytován je i přístup k dokumentaci, včetně informací o řešení problémů.
- 3.5. Poskytuje řešení pro technické tikety v souladu s postupy Technické podpory, uvedenými v tomto dokumentu.
- 3.6. Využívá komerčně rozumné úsilí pro poskytování přijatelných řešení, rozhodnutí nebo údržby software pro řešení technických otázek (tiket). Zákazník bere na vědomí, že software a/nebo hardware nejsou nikdy bezchybné a že – bez ohledu na komerčně rozumné úsilí – společnost Fortinet nemusí být schopna poskytnout odpovědi nebo najít řešení pro některé požadavky na podporu software nebo hardware.

### *Aktualizace Software*

- 3.7. Poskytování obecně dostupného softwaru, postupů údržby a aktualizací charakteristik. Zákazník se může dostávat k takovým aktualizacím přes heslem chráněný webový přístup. Zde je poskytována jedna kopie na daný software nebo podpisový soubor – jak je náležité – a platí zde Licenční smlouva Fortinet s Koncovým uživatelem.

### *Výměna Hardware*

- 3.8. Poskytuje služby výměny hardware, s využitím komerčně rozumného úsilí, v souladu s úrovní služeb, které se zákazník Zakoupil.
- 3.9. Fortinet bude poskytovat komerčně rozumné úsilí, aby poskytoval řešení v případě hrozeb pro bezpečnost sítě. Tato řešení jsou vyvíjena v reakci na rozvíjející se aktivity na Internetu a jsou poskytovány prostřednictvím databáze bezpečnostních hrozeb, kterou vytváří strojová inteligence a odborníci, pracující 24x7. Aktualizace mohou být přijímány automaticky nebo manuálně.

### *Životnost (životní cyklus) produktu*

- 3.10. Fortinet bude dodržovat definici Životního cyklu Produktu, jejíž aktuální verze je uložena na Portálu podpory.
- 3.11. Pro jakýkoli Software, který je ve fázi "Konec podpory" tak, jak je stanovena v aktuálně platné Politice Fortine! pro životní cyklus (životnost) Produktu, může Fortinet poskytovat technickou podporu pro záležitosti software dle vlastního rozhodnutí. Tyto služby jsou omezeny na poradenskou podporu a nezahrnují nová vydání softwaru, která by se zabývala vadami softwaru.

### *Zařízení třetí strany*

- 3.12. Pro hardwarový spotřební materiál, který může být fyzicky nainstalován v zařízení Fortinet, kdy jako příklady lze uvést SFP, SOD karty a pevné disky, pokud se jedná o hardware, který nebyl zakoupen od společnosti Fortinet!, platí následující podmínky.
  - Technická podpora bude požadovat, aby zařízení zakoupené Fortine! bylo prověřeno z hlediska komparativního chování. Pokud jednotka následně prokáže bezchybný stav, bylo řešení problému dokončeno.
  - Pokud bude n základě technické analýzy zjištěna závada nebo vada pro použití hardwaru, který nedodal Fortinet, bude zneplatněn nárok na servis nebo záruku pro dotčené zařízení Fortinet.

- 3.13. Zařízení, která obsahují hardwarové komponenty, které nejsou od Fortinet, nejsou akceptována pro výměnu hardware.

#### *Poskytovatelé - třetí strany*

- 3.14. Fortinet si vyhrazuje právo dodávek služeb zajištěných formou subdodávek od třetí strany.

#### *Výjimky*

Fortinet nebude mít žádnou povinnost poskytovat Technickou podporu:

- 3.15. za jakoukoli činnost na místě nebo jakoukoli žádost o instalaci a konfiguraci produktu krok za krokem a konfiguraci Produktu nebo vytváření obvyklých SQL zpráv. Profesionální Služby jsou k dispozici k zakoupení za aktuálně platné sazby pro poskytování takových služeb. Profesionální Služby nabízejí konzultace na bázi času a materiálu.
- 3.16. V případě, že Zákazník změní, poškodí nebo modifikuje Produkt nebo jeho jakoukoli část.
- 3.17. Pro jakýkoli problém, způsobený: nehodou; dopravou; nedbalostí nebo zneužitím; pozměněním, modifikací nebo vylepšováním Produktu; neposkytnutím vhodného prostředí pro instalaci; použitím dodávek nebo materiálů, které nesplňují specifikace; použitím Produktu pro jiné, než specifikované účely, pro které je Produkt navržen; jinými problémy, způsobenými nedbalostí, zneužitím či chybným použitím ze strany Koncového uživatele;
- 3.18. Pro Produkt v jakýchkoli systémech, odlišných od specifikované hardwarové platformy pro takový Produkt. Fortinet neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli změny v hardwaru Zákazníka, které mohou být nezbytné pro používání Produktu kvůli uvolnění zpracování či údržby.
- 3.19. Pro jakýkoli hardware, který je ve fázi "Konce podpory" tak, jak je stanovena v aktuálně platné Politice Fortinet pro životnost (životní cyklus) Produktu.
- 3.20. Pro jakýkoli Produkt, který nebyl veřejně vydán.
- 3.21. Pro zařízení třetí strany (hardware, software, infrastruktura, jako je například kabeláž) nebo problémy, spjaté s takovými prvky.
- 3.22. Kde existuje prokazatelný důkaz o neoprávněném užívání aktualizací služeb FortiGuard™. Například přístup k balíčkům podpisů za účelem duplikace.

#### **4. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA PŘI PODPOŘE**

- 4.1. Aktivovat Služby registrací servisních smluv v souladu s tímto dokumentem oproti specifikované jednotce Produktu.
- 4.2. Zajistit, aby byl Fortinet Produkt používán pro zamýšlený účel a v souladu s platnými specifikacemi pro Produkt a aby byl udržován v souladu s platnou dokumentací Produktu.
- 4.3. Udržovat Fortinet software v aktuálně platné verzi software a přecházet na nejnovější verze Software, pokud je to vyžadováno pro řešení nahlášených technických záležitostí.
- 4.4. Splňovat doporučení Fortinet pro zadávání tiketů (RMA & Technická podpora).
- 4.5. Poskytovat přístup na jeho náklady k Produktu, aby TAC vyřešilo technický problém (tiket). Zákazník a Fortinet se dohodnou na náležitých bezpečnostních opatřeních, bránících v neoprávněném přístupu, avšak konečná odpovědnost za bezpečnost sítě leží na Zákazníkovi. Fortinet se nebude připojovat do sítě Zákazníka bez předchozího schválení a takové připojení bude probíhat výhradně za účelem poskytování služeb Technické podpory. Zákazník má právo sledovat takový přístup. Pokud by Zákazník způsobil prodlení při poskytování konektivity, bude Fortinet zbaven povinnosti řešit problém o dobu, shodnou s takovým nezdarem či prodlením.

- 4.6. Dát k dispozici technický personál s odpovídajícími znalostmi, v souladu s definicí priorit tiketů v této Smlouvě.
- 4.7. Zajistit, aby byla k dispozici aktuální záloha konfigurace, která by pomohla při obnově Produktu, pokud by to bylo vyžadováno.
- 4.8. Souhlasí s tím, že pomůže při řešení problémů hardware předtím, než bude Fortinet odesílat RMA na výměnu.
- 4.9. Přebírá veškeré náklady, spojené s vrácením Produktu a se správným zabalením a označením vrácené jednotky, pojištěním veškerého vráceného zařízení a za vrácení jednotky do 30 dnů po obdržení náhradního Produktu. Vratky, které budou nesprávně zabaleny, nebudou společností Fortinet akceptovány a budou vráceny na náklady Zákazníka.
- 4.10. Zajistí, aby byly Servisní smlouvy převedeny na náhradní (vyměněný) Produkt. Zákazník bere na vědomí, že tento postup je vyžadován, aby mohl i nadále přijímat Služby a akceptuje skutečnost, že při obnově služeb FortiGuard™ může dojít k až čtyřhodinovému prodlení.
- 4.11. Nainstaluje pouze jednu kopii jakéhokoli upgrade na Produkt pro Produkty, které jsou kryty aktivní Servisní smlouvou. Použití aktualizací software nebo firmware na více, než jeden Produkt (aniž by měl dodatečné Servisní smlouvy) je považováno za hrubé porušení této Smlouvy a dává to společnosti Fortinet právo ukončit tuto Smlouvu a jakoukoli jinou Servisní smlouvu, kterou Zákazník může mít, a to bez refundace pro Zákazníka. Podpora bude poskytována na základě aktuálně platné verze Produktu a předchozí verze software tam, kde je k dispozici a bude omezena na verze software, které byly licencovány a uhrazena na každé platné hardwarové platformě.

#### **Dodržení zákonů**

- 4.12. Zákazník je upozorněn na to, že Produkty mohou podléhat Předpisům pro regulaci vývozu Spojených států amerických a dalším zákonům pro import a export. Odklonění od zákonů a předpisů Spojených států je zakázáno. Zákazník souhlasí s tím, že bude dodržovat všechny platné zákony, které platí pro Produkty, stejně tak jako restrikce pro Zákazníka a destinaci, vydané americkou vládou a dalšími vládami. Pro podrobnější informace o americké kontrole exportu jděte na [www.fortinet.com/resources/whitepapers/USExportControl](http://www.fortinet.com/resources/whitepapers/USExportControl). Fortinet nepřebírá jakoukoli odpovědnost či závazek, pokud Zákazník nezíská jakákoli nezbytná povolení pro import a export. Zákazník prohlašuje, že ani Úřad pro průmysl a bezpečnost Spojených států (United States Bureau of Industry and Security) ani žádná jiná vládní agentura nevydala sankce proti Zákazníkovi a ani jinak nepozastavila, neodvolala ani nezrušila exportní výsady Zákazníka. Zákazník souhlasí, že nebude používat nebo převádět Produkty pro jakékoli použití, týkající se jaderných, chemických nebo biologických zbraní či raketových technologií, pokud k tomu nebude oprávněn vládou Spojených států předpisem či speciální písemnou licencí. Kromě toho Zákazník souhlasí s tím, že nebude přímo ani nepřímo exportovat, importovat nebo převádět Produkty v rozporu se zákony nebo předpisy jakéhokoli jiného vládního subjektu, který má jurisdikci nad takovým exportem, importem, přenosem nebo užitím. Zákazník dále prohlašuje, že chápe a souhlasí s tím, že bude dodržovat všechny požadavky Zákona o mezinárodních korupčních praktikách US a všechny další platné zákony.

#### **5. POSTUP TECHNICKÉ PODPORY**

- 5.1. Pro každý požadavek vytvoří Zákazník technický tiket nebo webchat událost prostřednictvím Portálu podpory nebo telefonátu na TAC, kde bude požadovat vytvoření technického tiketu.
- 5.2. Všechny tikety, vytvořené prostřednictvím Portálu podpory mají přiřazeno jedinečné identifikační číslo.
- 5.3. Webchat podpora se nejlépe hodí pro poskytování rychlých odpovědí na otázky a je dohodnuto, že nebude používána pro zkoumání a řešení složitých technických záležitostí.
- 5.4. TAC inženýr odpoví na novou Webchat zprávu do pěti minut.

- 5.5. TAC inženýr poskytne prvotní aktualizaci stavu pro tikety Priority 1 a Priority 2 v průběhu jedné hodiny od vytvoření tiketu. Pro tikety Priority 3 poskytne Fortinet prvotní aktualizaci stavu následující pracovní den a pro tikety Priority 4 poskytne Fortinet prvotní aktualizaci stavu v průběhu následujících dvou pracovních dnů.
- 5.6. Každý technický tiket bude aktualizován prostřednictvím zprávy, a to pravidelně, přičemž zpráva bude obsahovat aktuální stav zjišťování.
- 5.7. Každá aktualizace stavu bude vytvořena TAC v souladu se související prioritou tiketu; tikety Priority 1 každých šest hodin, tikety Priority 2 pouze jednou za každý kalendářní den, tikety Priority 3 každé tři pracovní dny a tikety Priority 4 vždy jednou za každý kalendářní týden.
- 5.8. Stanovené reakční doby a doby aktualizace tiketů a také odpovědi přes Webchat jsou cíli TAC a Fortinet použije komerčně rozumné úsilí k tomu, aby byly tyto cíle splněny pro relevantní úroveň priority.
- 5.9. Automatické oznámení pro Fortinet management proběhne tehdy, pokud není Technický tiket včas vyřešen. Oznámení procházejí přes řetězec Fortinet managementu s postupem času v souladu s prioritou tiketu.  
 Priorita 1: TAC Manager: neprodleně, VP podpora: 6 hodin; VP prodej: 12 hodin, CEO, 24 hodin  
 Priorita 2: TAC Manager: neprodleně, VP podpora: 1 pracovní den, VP prodej: 2 pracovní dny, CEO: 1 týden  
 Priorita 3: TAC manager: týden, Regionální obchodní ředitel: měsíc  
 Priorita 4: TAC Manager: 2 týdny, Regionální obchodní ředitel: 3 měsíce
- 5.10. Pokud Tiket čeká na odpověď od Zákazníka, budou automaticky spouštěny týdenní upomínky po dobu dvaceti kalendářních dnů. Pokud nebude po této době obdržena žádná odpověď od Zákazníka, bude tiket automaticky uzavřen.

## 6. POSTUP VÝMĚNY HARDWARE

- 6.1. Pokud se Zákazník domnívá, že u jednotky došlo k závadě na hardware, bude kontaktovat TAC, aby provedl validaci závady hardware na základě vytvoření RMA Tiketu.
- 6.2. Po potvrzení bude Zákazníkovi poskytnut náhradní Produkt, v souladu s platnou úrovní servisu.
- 6.3. Náhradní Produkt může být nová nebo repasovaná jednotka stejné nebo vyšší hodnoty.
- 6.4. Výměna formou „Vrácení a výměna“ znamená zaslání náhrady do tří pracovních dnů po obdržení vadného Produktu.
- 6.5. Výměna formou „Pokročilá výměna následující pracovní den / Advanced Replacement Next Business Day“ znamená dodávku tentýž pracovní den, kdy Fortinet diagnostikoval problém a pokud akceptace závady hardware byla provedena před 14:00 hodinou místního času TAC – jinak bude náhrada dodána následující pracovní den.
- 6.6. Pokud Zákazník nevrátí vadný Produkt v průběhu třiceti dnů po obdržení Náhradní jednotky, souhlasí Zákazník s tím, že si Fortinet vyhrazuje právo schválit fakturaci produktu dle aktuálně platného ceníku pro Produkt, zasláný jako náhrada vadného Produktu a že Zákazník bude dlužit Fortinet úhradu dle takové faktury a že Fortinet bude oprávněn - dle rozhodnutí Fortinet - nepokračovat v poskytování Služeb pro vadný Produkt a/nebo náhradní Produkt až do okamžiku, kdy bude takový vadný Produkt obdržen.
- 6.7. Pokud Fortinet potvrdí závadu hardware v průběhu prvních třiceti (30) dnů po předchozí RMA dodávce, bude tento Produkt klasifikován jako DOA-L (Dead on Arrival Logistic). Pro DOA-L Produkty ponese Fortinet náklady na dodání při vrácení vadného Produktu a zpracování žádosti o výměnu následující pracovní den (Advanced Replacement Next Business Day).
- 6.8. Nový Produkt je klasifikován jako O.O.A (Dead on Arrival – nefunkční při dodání}, pokud je závada potvrzena v průběhu prvních třiceti (30) dnů po registraci na Portálu podpory, avšak ne později než sto dvacet (120) dnů po dodání od Fortinet partnerovi FortiPartner. Pro DOA jednotky ponese Fortinet náklady na dodání při vrácení vadného Produktu, dodání nového Produktu a zpracování žádosti o výměnu následující pracovní den (Advanced Replacement Next Business Day). Pro veškeré podrobnosti o záruce – viz Licenční smlouva s koncovým uživatelem.

- 6.9. Služby výměny hardware podléhají zeměpisným restrikcím.
- 6.10. Výměny hardware jsou dodávány Zákazníkovi v transportní paritě Incoterm DAP (Delivery At Place / dodání na místo) s využitím přepravce Fortinet, s předplaceným dopravným ze strany Fortinet, s vyloučením veškerých dovozních cel, daní či jiných poplatků.
- 6.11. Fortinet není zodpovědný za zpoždění v dopravě nebo proclení. Podmínky dodání může ovlivnit dodržení exportních kontrolních a destinačních celních procesů ze strany Zákazníka.
- 6.12. Všechny ostatní úrovně služeb výměny hardware, jako je Premium RMA, jsou popsány v aktuálním Popisu služby.

## **7. SERVISNÍ POSTUPY FORTIGUARD™**

- 7.1. Zákazník je zodpovědný za konfiguraci četnosti bezpečnostních aktualizací FortiGuard™, které jsou k dispozici, a to buď automaticky, nebo manuálně.
- 7.2. Vytvoření technických tiketů s Fortinet TAC pro záležitosti ve vztahu k bezpečnostním službám FortiGuard™ vyžaduje aktivní servisní smlouvu FortiCare™ pro daný Produkt.

## **8. POPLATKY ZA SERVISNÍ SMLOUVU A PODMÍNKY SLUŽEB**

### *Objednání & použití*

- 8.1. Každá Servisní smlouva, zakoupená Zákazníkem, je platná buď pro jednotlivou jednotku Produktu nebo pro jednotlivý účet Portálu podpory a vyprší v souladu s bodem 7.3 této Smlouvy. Pokus o používání Servisní smlouvy s více než jednou jednotkou Produktu (t.j. navíc nad jednotku produktu, pro kterou byla Servisní smlouva původně zakoupena) je považován za podstatné porušení této Smlouvy a povede k ukončení takové Servisní smlouvy bez vrácení jakýchkoli poplatků, uhrazených Zákazníkem a dodatečné poplatky budou okamžitě splatné Zákazníkem společnosti Fortinet!, a to v souladu s aktuálně platným ceníkem Fortinet! pro odstupňované, dodatečné služby. Pro vyjasnění, využívání Servisní smlouvy s náhradní (vyměněnou) jednotkou nebo s určitými upgradovanými jednotkami, identifikovanými Fortinet! jako platné pro Servisní smlouvu, nebude považováno za podstatné porušení této Smlouvy.

### *Platební podmínky*

- 8.2. Zakoupením Servisní smlouvy FortiCare™ se Zákazník zavazuje, že uhradí kupní cenu Servisní smlouvy a veškerých prodejů, užívání, přidané hodnoty a dalších daní a cel a tarifů, které jsou nyní nebo posléze předmětem nárokování nebo je ukládá jakýkoli státní orgán na základě prodeje Servisní smlouvy. Veškeré platby jsou splatné při nákupu, v měně USD, a jsou zproštěny jakýchkoli devizových kontrol a jiných omezení. Všechny prodeje jsou konečné a služby jsou nevratné.

### *Registrace a prodloužení registrace*

- 8.3. Zákazník musí zaregistrovat „Registrační číslo Servisní smlouvy“, které odkazuje na zakoupené Služby či výrobní číslo Produktu pro účely hardwarového balíku (bundle), během tří set šedesáti pěti (365) dnů ode dne, kdy společnost Fortinet! původně odeslala Servisní smlouvu či hardwarový balík svému distributorovi, FortiPartnerovi nebo Zákazníkovi, ať již původně uskutečnil nákup kterýkoli z nich přímo od společnosti Fortinet. **VŠECHNY SERVISNÍ SMLOUVY, VČETNĚ TĚCH, KTERÉ JSOU ZAHRNUTY V HARDWAROVÝCH BUNDLECH, KTERÉ NEJSOU REGISTROVÁNY BĚHEM TŘÍ SET ŠEDESÁTI PĚTI DNŮ (365) ODE DNE, KDY SPOLEČNOST FORTINET PŮVODNĚ ODESLALA SERVISNÍ SMLOUVU, JSOU EXPIROVANÉ A SPOLEČNOSTI FORTINET NEVYPLÝVÁ Z TAKOVÉ SMLOUVY VŮČI ZÁKAZNÍKOVÍ ŽÁDNÁ POVINNOST, COŽ SE TÝKÁ I SOUVISEJÍCÍ PODPORY.** Je povinností Zákazníka registrovat Servisní Smlouvu během tří set šedesáti pěti (365) dnů a být srozuměn s původním datem odeslání od smluvní strany, od níž Zákazník produkt koupil.

- 8.4. Bez ohledu na cokoli rozporného, Fortinet může zaregistrovat jakékoli Prodloužení Servisní smlouvy při fakturaci. Při Prodloužení Servisní smlouvy opravňuje Zákazník společnost Fortinet k automatické registraci Prodloužené Servisní smlouvy pro následná prodloužená období na něž byla vystavena nákupní objednávka.
- 8.5. K zachování nepřetržitého období čerpané služby, začíná datum účinnosti Prodloužené Servisní smlouvy tak, je to v této smlouvě uvedeno, („Datum účinnosti Prodloužené Servisní smlouvy“). V případě, že zaregistrování Prodloužené Servisní smlouvy proběhne po deseti (10) kalendářních dnech, které následují po době ukončení platnosti Servisní smlouvy, pak bude takové Datum účinnosti Prodloužené Servisní smlouvy až po (a) kalendářním dni, který následuje po dni ukončení platnosti Zákazníkovy předchozí Servisní smlouvy a (b) půjde o datum odpovídající sto osmdesáti (180) kalendářním dnům před aktuálním dnem zaregistrování Prodloužené Servisní smlouvy. Výše uvedené neplatí, pokud jsou Prodloužené Servisní smlouvy zaregistrovány a spuštěny během deseti (10) kalendářních dnů následujících po datu ukončení platnosti Zákazníkovy předchozí Servisní smlouvy. V takovém případě se za den zahájení doby platnosti považuje den registrace. Např. a jen pro ilustraci, v případě, kdy je jednorozční Prodloužená Servisní smlouva zaregistrována devadesát (90) dnů po obnovení ukončené doby platnosti Servisní smlouvy, taková Prodloužená Servisní smlouva vyprší 275 dní (365 - 90) ode dne zaregistrování Prodloužené Servisní smlouvy. Dalším příkladem je skutečnost, kdy je jednorozční Prodloužená Servisní smlouva zaregistrována dvě stě (200) dnů poté, co byla doba ukončení doby platnosti Servisní smlouvy obnovena, pak u takové Prodloužené Servisní smlouvy skončí platnost 180. dne ode dne zaregistrování takové Prodloužené Servisní smlouvy.

#### Doba platnosti & Ukončení

- 8.6. Tato Smlouva je platná do celou dobu, po kterou je Zákazníkovi poskytnuta zakoupená Servisní smlouva, což je při aktivaci viditelné v Portálu podpory, a tato doba je spuštěna (a) Dnem Zaregistrování Servisní smlouvy nebo v případě Hardwarového balíku (bundle) Produktu; nebo (b) v případě Prodloužené Servisní smlouvy, který byla zaregistrována před ukončením doby platnosti předchozí Servisní smlouvy, v takovém případě je doba spuštěna kalendářním dnem, který následuje po dni vypršení předchozí Servisní smlouvy; ne (c) v případě, kdy nebyla Prodloužená Servisní smlouva zaregistrována během deseti (10) kalendářních dnů následujících po vypršení předchozí Servisní smlouvy, počínaje dnem po (i) kalendářním dni, který následuje po vypršení předchozí Servisní smlouvy nebo (ii) po dni, který je stým osmdesátým (180.) kalendářním dnem před reálným dnem, kdy byla provedena registrace Prodloužené Servisní smlouvy.
- 8.7. Fortinet si vyhrazuje právo, dle vlastního uvážení, vypovědět tuto Servisní smlouvu a/nebo veškeré Služby, jež jsou dle této Smlouvy poskytovány, v případě porušení jakýchkoli smluvně stanovených podmínek ze strany Zákazníka, anebo v případě neuhrazení jakékoli ze Služeb Zákazníkem nebo třetí stranou, přičemž takové vypovězení smlouvy nabyvá okamžité platnosti, pokud takové porušení nebylo během patnácti (15) kalendářních dnů napraveno, a to poté, co Fortinet o tomto uvědomil Zákazníka, anebo okamžitě po oznámení vypovězení v případě, kdy porušení smlouvy ze své podstaty nelze během lhůty patnácti (15) kalendářních dnů napravit. Při takovém vypovězení smlouvy, společnosti Fortinet nevyplývají žádné povinnosti poskytovat Služby z této smlouvy vyplývající.

#### 9. LICENCE ODPOVĚDNOSTI

- 9.1. Všechny aktualizace a upgrady Softwaru nebo Hardwaru, které byly dle této Smlouvy poskytnuty, se považují za zahrnuté do Produktů a podléhají podmínkám Fortinet EULA. Dále, Zákazník se tímto zavazuje, že nebude provádět či snažit se provádět zpětnou kompatibilitu, demontáž, dekompilaci či další, zdrojový kód, interní strukturu, návrh hardwaru nebo organizaci Produktu nebo podporovat aktualizace či software, či jakoukoli jeho část, nebo pomáhat či povolovat ostatním, aby tak činili, pouze s výjimkou týkající se takového rozsahu, který je výslovně stanoven platnou legislativou; (ii) nebude z Produktu odstraňovat jakoukoli identifikaci či jakákoli oznámení ohledně vlastnických či autorských omezení či podporovat aktualizace nebo software; (iii) nebude kopírovat Produkt či podporovat aktualizace nebo software, nebude měnit, překládat či, není-li odsouhlaseno jinak, vyvíjet jakákoli odvozená díla nebo zahrnovat jakoukoli část Softwaru do žádného dalšího softwarového programu; (iv) pouze použije Produkt a podporu aktualizací a software pro interní obchodní účely, a (v) zachová mlčenlivost o softwaru a podporovaných aktualizacích a nebude je sdílet s třetími stranami.



## 10. ZÁRUKA

10.1. S výjimkou, kdy je výslovně stanoveno jinak, spouštění údržby, aktualizací a upgradů poskytnutých v souladu s touto smlouvou, podléhají tyto záruce týkající se zbývajících softwaru, dle záruční lhůty zakoupeného originálu Produktu, pokud existuje, což je specifikováno ve Fortinet EULA. Žádné z ustanovení této smlouvy nelze vykládat jako rozšíření či doplnění k záruce, stanovené v rámci EULA. V případě nesouladu mezi touto Smlouvou a EULA, je třeba se řídit podmínkami uvedenými v EULA. Fortinet nemůže zaručit, že každá otázka či problém vzniklý v souvislosti se Službami, bude řešen či vyřešen. KROMĚ ZÁRUK, KTERÉ JSOU ZDE JASNĚ A VÝSLOVNĚ UVEDENY, BEZ OHLEDU NA TO, ZDA JE JINDE STANOVENO JINAK, SPOLEČNOST FORTINET NEPROVEDE A VY NEODRŽÍTE ŽÁDNÉ DALŠÍ JAKÉKOLI ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ, IMPLIKOVANÉ NEBO ZÁKONEM STANOVENÉ, KTERÉ BY VZNIKLY JAKKOLI Z, SOUVISELY S NEBO BYLY DLE TĚTO SMLOUVY NEBO POSKYTNUTÍ MATERIÁLŮ ČI SLUŽEB DLE TĚTO SMLOUVY, A V ROZSAHU PŘÍPUŠTĚNÉM ZÁKONEM, FORTINET VÝSLOVNĚ ODMÍTÁ JAKÉKOLI IMPLIKOVANÉ ZÁRUKY OHLEDNĚ ÚSPOKOJIVÉ KVALITY, PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÉ ÚČELY NEBO NEPORUŠENÍ PRÁVTŘETÍCH STRAN.

## 11. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

11.1. BEZ OHLEDU NA TO, JE-LI JINDE STANOVENO JINAK, V ZADNÉM PŘÍPADĚ NEBUDE SPOLEČNOST FORTINET ODPOVĚDNÁ VŮČI ZÁKAZNÍKOVĚ ZA JAKÉKOLI ZVLÁŠTNÍ, NÁHODNÉ, NÁSLEDNÉ NEBO EXEMPLÁRNÍ ŠKODY JAKÉKOLI POVAHY, VČETNĚ, NIKOLI VŠAK VÝLUČNĚ JAKÝCHKOLI ZTRÁT ZISKŮ ČI ZTRÁT DATA, AŽ JIŽ K NIM DOŠLO JAKKOLI, PŘI PORUŠENÍ NEBO ODMÍTNUTÍ PLNĚNÍ SMLOUVY, DELIKTU, PORUŠENÍ ZÁRUKY, NEDBALOSTÍ, ČI JINAK, AŽ JIŽ BYLA SPOLEČNOST FORTINET UPOZORNĚNA NA MOŽNOST TAKOVÝCH ZTRÁT ČI ŠKOD. NEHLEDĚ NA JAKÁKOLI USTANOVENÍ TĚTO SMLOUVY, SPOLEČNOST FORTINET A JEJÍ CELKOVÁ ODPOVĚDNOST VŮČI ZÁKAZNÍKOVĚ VYPLÝVAJÍCÍ Z TĚTO SMLOUVY NEBO VE VZTAHU K NÍ A KE SLUŽBÁM, AŽ JIŽ VZNIKLA SMLUVNĚ, DELIKTEM (VČETNĚ NEDBALOSTI) NEBO Z OBJEKTIVNÍ ODPOVĚDNOSTI, BUDE OMEZENA NA CELKOVOU VÝŠI PLATEB UHRAZENÝCH ZÁKAZNÍKEM SPOLEČNOSTI FORTINET DLE TĚTO SMLOUVY BĚHEM TŘI SET ŠEDESÁTI PĚTI (365) KALENDÁRNÍCH DNŮ PŘED DATEM UDÁLOSTI, KTERÁ ZAVDALA PŘÍČINU K TĚTO ODPOVĚDNOSTI. TOTO OMEZENÍ PLATÍ V CELKOVÉM SOUČTU PRO VŠECHNY PŘÍČINY AKCE. V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEBUDE SPOLEČNOST FORTINET ODPOVĚDNÁ ZA NÁKLADY NA POŘÍZENÍ NÁHRADNÍHO ZBOŽÍ. VÝŠE UVEDENÁ OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI SE NEBUDOU VZTAHOVAT NA ŠKODY VZNIKLÉ NÁSLEDKEM ÚMRTI ČI OSOBNÍHO ZRANĚNÍ V JAKÉKOLI JURISDIKCI, KDE JE TAKOVÉ OMEZENÍ PLATNOU LEGISLATIVOU ZAKÁZÁNO.

## 12. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

### *Přetrvání Podmínek*

12.1. Podmínky zde obsažené jsou svojí povahou určeny k tomu, aby přetrvaly ukončení této Smlouvy, budou přetrvávat.

### *Převoditelnost*

12.2. Zákazník nemůže postoupit či jakkoli převést tuto Smlouvu, aniž by měl od společnosti Fortinet písemný souhlas. Jakékoli snahy o postoupení či převedení bez souhlasu společnosti Fortinet je neplatné. Fortinet může postoupit práva ani povinnosti z této Smlouvy vyplývající třetí osobě, aniž by měl souhlas od Zákazníka.

### *Plně závazná Smlouva*

12.3. Ustanovení této Smlouvy tvoří plně závaznou Smlouvu mezi stranami s ohledem na předmět této Smlouvy, a tato Smlouva nahrazuje všechny předchozí dohody či prohlášení, ústní či písemné, týkající se předmětu smlouvy. Není-li stanoveno jinak, tato Smlouva nesmí být upravována či doplňována, kromě změn v písemné formě a opatřených podpisem k tomu řádně oprávněných zástupců každé ze smluvních stran, a Zákazník dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že společnost Fortinet není vázána žádnými domnělými změnami či novou smlouvou podepsanou jiným zástupcem společnosti Fortinet, nežli

ředitelem právního oddělení, který je oprávněn jakkoli upravit, doplnit, či změnit tuto Smlouvu nebo uzavřít novou smlouvu jménem společnosti Fortinet nebo jejích poboček, a jakýkoli dodatek nebo nová smlouva, které nejsou opatřeny podpisem ředitele právního oddělení společnosti Fortinet, bez ohledu na to, zda Fortinetem nebo pobočkou Fortinetu, musí být opatřeny razítkem společnosti nebo obchodní značkou, je neplatný a nemá žádnou účinnost.

### *Důvěrné informace*

12.4. Zákazník může být vystaven určitým informacím, které se týkají Produktů a Služeb, včetně, nikoli však výlučně, Spouštění údržby (pravidelně ohlašované a spouštěné aktualizace a upgrady Softwaru), Zprávy ohledně hlavních charakteristik (vylepšené verze spouštěné přes Produkt Fortinetu, plánované postupy nebo přes zákaznické požadavky) a jiný Produkt, Služba nebo obchodní informace, která je důvěrnou či chráněnou informací společnosti Fortinet (dále jen "Důvěrné informace"). Zákazník souhlasí, že během a po době platnosti této Smlouvy, nepoužije či nesdělí jakékoli třetí straně jakékoli Důvěrné informace, aniž by k tomu měl předchozí písemný souhlas od společnosti Fortinet, a Zákazník vynaloží přiměřené úsilí, aby ochránil důvěrnost takových Důvěrných informací. Zákazník může sdělit Důvěrné informace pouze svým zaměstnancům, je-li to dle této Smlouvy k výkonu práce nezbytné; pod podmínkou, že každý ze zaměstnanců je vázán písemně doložkou o nevyzrazení, která chrání Důvěrné informace dle podmínek, které jsou podstatně podobné podmínkám zde uvedeným. Tento bod se nevztahuje na Důvěrné informace, které společnost Fortinet zveřejnila.

### *Rozhodné právo, místo a urovnání sporů*

12.5. Tato Smlouva se řídí zákony státu Kalifornie, tak, jak jsou aplikovány na dohody uzavřené a vykonávané v Kalifornii mezi obyvateli Kalifornie, bez ohledu na zásady střetu zákonů či Úmluvu Organizace spojených národů o smlouvách o mezinárodní koupi zboží. Veškeré rozpory nebo nároky vzniklé z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, nebo její porušení, které nelze smluvními stranami vyřešit smírně, budou předány a řešeny v rámci rozhodčího řízení. Místo konání rozhodčího řízení bude Santa Clara v Kalifornii, v souladu se Zjednodušenými Pravidly pro rozhodčí řízení a s Postupy Rozhodčího soudu a Mediačních služeb (JAMS), nebo jeho nástupcem, před jedním, oběma smluvními stranami odsouhlaseným arbitrem a bude vedeno v anglickém jazyce. Výrok ohledně sporu bude vysloven jedním, neutrálním, oběma smluvními stranami odsouhlaseným arbitrem.

### *Daně a clo*

12.6. Všechny ceny, které jsou splatné dle této Smlouvy, tvoří výhradně nyní platné zahraniční, federální, státní, obecní daně nebo clo nebo jsou zákonem ustanoveny v budoucnu. Zákazník musí jednat v souladu se všemi platnými daňovými zákony a nařízeními a Zákazník neprodleně uhradí či uhradí náhradu výdajů společnosti Fortinet u všech nákladů a škod souvisejících s jakoukoli odpovědností vzniklou v důsledku toho, že Zákazník porušil nebo se zpožděním uhradil své závazky vyplývající mu z této Smlouvy. Zákaznickovy povinnosti vyplývající mu z tohoto bodu Smlouvy přetrvávají i po ukončení doby platnosti této Smlouvy.

### *Anglický jazyk a výklad*

12.7. Tato Smlouva je jen v anglickém znění a tento jazyk je rozhodující ve všech ohledech. Jakékoli verze této Smlouvy v jakémkoli jiném jazyce budou jen pro účely vstřícnosti a nebudou pro obě strany závazné. Při tvorbě či výkladu této Smlouvy, slovo „nebo“ neznamená ve výkladu výraz „výlučný“, a slovo „včetně“ neznamená „omezený“. Smluvní strany souhlasí s tím, že tato Smlouva musí být vykládána spravedlivě a v souladu s podmínkami, aniž by byla striktně interpretována ve prospěch nebo proti kterékoli ze smluvních stran, a že nejasnosti nebudou vykládány v neprospěch strany, která sepsala návrh.

### *Vyloučení zřeknutí se práv a nenárokování oddělitelnosti*

12.8. Zanedbání ze strany společnosti Fortinet uplatnit jakékoli ustanovení této Smlouvy nebude považováno za zřeknutí se práv ve vztahu k budoucímu uplatnění takového nebo jakéhokoli jiného ustanovení. Jakákoli náprava ze strany obou smluvních stran, dle této Smlouvy, bude provedena, aniž by byly dotčeny ostatní opravné prostředky podle této Smlouvy nebo jiný způsob. Pokud z jakéhokoli

důvodu soud příslušné jurisdikce nebo odsouhlasený arbitr shledá jakákoli ustanovení této Smlouvy, či její část, nevymahatelným, pak takové ustanovení Smlouvy bude nárokováno v maximálním možném povoleném rozsahu jeho účinku dle záměru smluvních stran, a zbývající část této Smlouvy zůstává v plné platnosti a účinnosti.

#### *Vyšší moc*

12.9. Fortinet není povinen poskytovat plnění v rozsahu, brání-li poskytnutí plnění stávky, požáry, záplavy, vládní zákony nebo nařízení nebo omezení, pochybení dodavatelů nebo jakýkoli další důvod, kdy k pochybení došlo z důvodu, který společnost Fortinet nemohla ovlivnit

## **TLUMOČNICKÁ DOLOŽKA**

Jako tlumočnick jazyka anglického a ruského, jmenovaný rozhodnutím Krajského soudu ze dne 28. září 1998 (č.j. Spr. 3458/97), stvrzuji, že překlad souhlasí s textem připojené listiny.

V překladu jsem provedla tyto opravy:



# Smlouva o podnikové podpoře Micro Focus

Tato smlouva o podnikové podpoře („smlouva o podpoře“) popisuje služby podpory a údržby („podpora“) a smluvní podmínky, za kterých bude společnost Micro Focus podporu poskytovat subjektu, který ji zakoupil („vy“ nebo „zákazník“) od společnosti Micro Focus nebo autorizovaného prodejce. Pojmy „Micro Focus“ a „naše“ se vztahují k právnímu subjektu společnosti Micro Focus, který má oprávnění licencovat software, pro který byla podpora zakoupena v rámci této smlouvy o podpoře („software“) v zemi, ve které je podpora poskytována. Tato smlouva o podpoře je platná pro všechny softwarové produkty, jejichž podpora začíná 15. ledna 2018 nebo později.

## Souhrn prvků

Zde popisované prvky podpory jsou:

- [samoobslužná podpora online](#),
- technická podpora,
- aktualizace softwaru.

## Samoobslužná podpora online

Samoobslužná podpora online je k dispozici nepřetržitě a umožňuje:

- elektronicky stahovat nejnovější aktualizace softwaru;
- v naší rozsáhlé online databázi technických znalostí vyhledávat známé problémy, technické dokumenty, příručky a dokumentaci;
- elektronicky protokolovat, sledovat a aktualizovat incidenty a poskytovat online vykazování incidentů;
- zobrazit seznam softwaru aktuálně krytého vaší smlouvou o podpoře;
- zaregistrovat se za účelem příjmu e-mailových upozornění na dostupnost aktualizací softwaru;
- po prvotním vložení případu obdržíte e-mail nebo telefonát od společnosti Micro Focus.

## Přístup k samoobslužné podpoře online

V souvislosti se softwarem dříve poskytovaným dřívější softwarovou divizí společnosti Hewlett Packard Enterprise, který je nyní poskytován společností Micro Focus („SoftwareGrp“), můžete použít portál Software Support Online (SSO) k získání samoobslužné podpory online na adrese: <https://softwaresupport.softwaregrp.com/>.

V případě jakéhokoli jiného softwaru získáte přístup k samoobslužné podpoře online na adrese: [www.microfocus.com/support-and-services/](http://www.microfocus.com/support-and-services/)

## Technická podpora

### Neomezené protokolování incidentů

Můžete protokolovat neomezený počet incidentů technické podpory za účelem hlášení chyb nebo žádání o vylepšení softwaru.

### Podpora v případě závad

Společnost Micro Focus vynaloží komerčně přiměřené úsilí za účelem nápravy chyb softwaru, které dokáže reprodukovat ve svých systémech. Společnost Micro Focus také vynaloží komerčně přiměřené úsilí za účelem odstranění závažné zranitelnosti vůči škodlivým útokům či přístupu poskytnutím opravy softwaru. V závislosti na prioritě nebo závažnosti nedostatku však společnost Micro Focus nemusí takovou opravu poskytnout samostatně, nýbrž v rámci větší aktualizace softwaru. Společnost Micro Focus nemusí být schopna poskytnout opravu všech závad.

### Náhradní licenční klíče

V případě softwaru, který k instalaci vyžaduje licenční klíč, poskytne společnost Micro Focus náhradní klíč za účelem instalace či přeinstalování autorizovaných licencí, pokud je odpovídající verze softwaru v daném okamžiku všeobecně dostupná k distribuci společností Micro Focus.

### Jazyky poskytované podpory

Celosvětová centra podpory poskytují podporu v angličtině a ve většině větších zemí také v místním jazyce. V závislosti na jazykových znalostech a personální dostupnosti může být k dispozici podpora

v čínštině (kantonské a standardní), francouzštině, němčině, hindštině, itaštině, japonštině, korejštině, polštině, portugalštině, ruštině či španělštině. Podpora mimo běžnou místní pracovní dobu a podpora pro produkty Vertica, IDOL, Connected Media, Archiving and eDiscovery, Security ArcSight a Fortify může být poskytována pouze v angličtině.

### Řízení eskalace

Společnost Micro Focus má ustálené formální postupy eskalace, které pomáhají rychlému řešení složitých problémů se softwarovými produkty. Pokud máte po odpovědi na žádost o podporu pádný důvod pochybovat, že společnost Micro Focus vynakládá dostatečné úsilí na vyřešení problému, můžete tuto záležitost předat místnímu, následně oblastnímu a nakonec globálnímu vedení podpory společnosti Micro Focus.

### Úrovně závažnosti a cílové doby odezvy

Budete si moci vybrat úroveň závažnosti (dle popisu v níže uvedené tabulce), která nejlépe odráží váš aktuální stav. Společnost Micro Focus si vyhrazuje právo úroveň závažnosti po zahájení diagnostiky změnit, pokud zjistí, že byla původní úroveň závažnosti přiřazena nesprávně.

úroveň závažnosti	1: Kritická	2: Vysoká	3: Střední	4: Nízká
	Provozní systém je mimo provoz	Výpadek hlavní funkce	Výpadek vedlejší funkce	Méně závažný problém
Popis úrovně závažnosti	Provozní systém je mimo provoz. Produkt je nepoužitelný, důsledkem je úplné zastavení práce. K dispozici není žádné náhradní řešení.	Výpadek hlavní funkce. Provoz je výrazně omezen, ale práce může v omezeném režimu probíhat. K dispozici je náhradní řešení.	Výpadek vedlejší funkce. Produkt nepracuje dle specifikace, což způsobuje menší ztrátu použitelnosti. K dispozici může být náhradní řešení.	Nedošlo k žádnému výpadku funkce. Tuto kategorii lze použít například k žádosti o dokumentaci, obecné informace nebo žádost o vylepšení softwaru.

Tabulka pokračuje na další stránce.

## Smlouva

Podniková podpora Micro Focus

---

úroveň závažnosti <sup>1</sup>	1: Kritická Provozní systém je mimo provoz	2: Vysoká Výpadek hlavní funkce	3: Střední Výpadek vedlejší funkce	4: Nízká Méně závažný problém
<b>Cílové doby odezvy</b>				
Podniková podpora Micro Focus, pondělí neděle, 24x7, 365 dní v roce <sup>2</sup>	1 hodina	3 hodiny	6 hodin	1 pracovní den
Podniková podpora Micro Focus, pouze pro produkty Vertica	1 hodina	3 hodiny (pouze 9x5)	6 hodin (pouze 9x5)	1 pracovní den
Standardní podpora, během místní pracovní doby v místních pracovních dnech <sup>3, 4</sup>				
Podpora Total Care 24x7 (níže) nebude dostupná ke koupi od 1. března 2018, ale pro zákazníky, kteří si předplatí podporu Total Care 24x7 od 15. ledna 2018 do 28. února 2018, bude tato smlouva o podnikové podpoře výhradně platit, včetně (níže) uvedených cílových dob odezvy.				
Total Care 24x7 pondělí neděle, 365 dní v roce <sup>2</sup>	1 hodina	3 hodiny	1 pracovní den	
Cílové doby odezvy jsou obvyklé intervaly do první odpovědi na žádost o podporu. Společnost Micro Focus nemusí ve skutečnosti dodržet čas v rámci uvedených cílových dob odezvy.				

---

1 S výjimkou produktů SoftwareGrp bude veškerá nepřetržitá podpora poskytována pouze pro problémy s úrovní závažnosti 1, které jsou ohlášeny telefonicky.

2 Na některé produkty společnosti Micro Focus se nepřetržitá podpora nevztahuje. Viz [Dodatek ke smlouvě o podnikové podpoře - produkty vyňaté z nepřetržité podpory](#)

3 Softwarové produkty, které mají nárok na nepřetržitou standardní podporu, uvádí [Dodatek ke standardní podpoře Micro Focus](#).

4 Standardní podpora je k dispozici pro všechny produkty kromě produktů SoftwareGrp.

---

## Aktualizace softwaru

Společnost Micro Focus poskytne aktualizace softwaru, které jsou pro software všeobecně vydány během časového období, ve kterém máte zakoupenou podporu. Aktualizace softwaru jsou tvořeny výhradně následujícími součástmi s ohledem na vydání softwarových produktů a odpovídající uživatelskou dokumentaci:

- „Hlavní verze“ představuje vydání softwarového produktu s významnými novými či zdokonalenými funkcemi v rámci stejného softwarového produktu se stejným názvem, nebo se změnou v modelu poskytování. V případě softwarového produktu je hlavní verze určena změnou čísla vlevo od desetinné tečky (např. změnou z verze 5.4 na verzi 6) nebo změnou čísla roku (např. z roku 2015 na 2016) ve vydání pro všeobecnou distribuci. Licence k hlavní verzi softwarového produktu Micro Focus Acu nebo Extend není zahrnuta v rámci výhod podpory, proto je nutné zakoupit ji samostatně.
- „Vedlejší verze“ představuje vydání softwarového produktu s opravami či drobnými vylepšeními možností hlavní verze produktu, které nemění klíčové funkce a podstatné vlastnosti softwarového produktu. Vedlejší verze je určena změnou čísla vpravo od desetinné tečky (např. změnou z verze 5.3 na verzi 5.4) nebo změnou čísla vydání (R) či měsíce (např. GroupWise 2015 R2) ve vydání pro všeobecnou distribuci.
- Pro účely tohoto ustanovení představuje sada jedno číslo dílu, které zákazníka opravňuje k více jednotlivým softwarovým produktům, které společně tvoří kompletní řešení. Vydání sady produktů se uskuteční, když bude přidána podstatná nová nebo vylepšená funkce v rámci kteréhokoli jednotlivého softwarového produktu zahrnutého v sadě. Verze sad jsou určovány bui: změnou čísla vlevo od desetinné tečky (např. změnou z verze 5.4 na verzi 6), změnou čísla roku (např. z roku 2015 na 2016), nebo roku a měsíce (např. 2016.11) ve vydání pro všeobecnou distribuci.

- Aktualizace „Service Pack“ představuje vydání softwarového produktu pro všeobecnou distribuci, která zahrnuje více oprav a je označena změnou čísla vpravo od druhé desetinné tečky (např. z verze 5.3.1 na 5.3.2) nebo označením SP# vpravo od druhé desetinné tečky (např. 5.3 SP1).
- „Oprava“ (patch) je vydání softwarového produktu, které zahrnuje postupné nápravy a může zahrnovat opravy bezpečnostní zranitelnosti. Oprava je vydávána pro všeobecnou distribuci a nese označení X.X.X IP # nebo X.X.X P #.
- „Rychlá oprava“ (hotfix) představuje vydání softwarového produktu vytvořeného za účelem vyřešení konkrétních problémů zákazníků, které je k dispozici od technické podpory. Rychlá oprava může nést označení X.X.X.#.

## Volitelné služby rozšířené podpory

Následující doplňkové možnosti může zákazník mít možnost samostatně zakoupit:

- Podpora Micro Focus Premium Support a Micro Focus FlexCare Support nabízejí vylepšené služby reaktivní a proaktivní podpory. Mezi jejich prvky patří vyhrazení technici a zástupci, kteří se seznámí s vaším prostředím.
  - Kredity Micro Focus FlexCare představují měnu podpory, kterou lze zakoupit kdykoli během celé doby platnosti vaší smlouvy o podnikové podpoře. Poskytuje flexibilní způsob získávání doplňkových reaktivních a proaktivních služeb podpory z nabídky samostatných balíčků.
- Další informace o nabídce rozšířené podpory společnosti Micro Focus najdete na adresách:
- Produkty SoftwareGrp:  
[www.microfocus.com/flexcaresupport](http://www.microfocus.com/flexcaresupport)
  - Veškerý další software:  
[www.microfocus.com/support-and-services/premium-support/](http://www.microfocus.com/support-and-services/premium-support/)



## Doplňkové podmínky smlouvy o podpoře

Kromě souhrnu prvků se na vám poskytovanou podporu vztahují následující doplňkové podmínky smlouvy o podpoře („doplňkové podmínky“). V případě rozporu mezi těmito doplňkovými podmínkami a souhrnem prvků budou upřednostněny tyto doplňkové podmínky.

### 1. Aktualizace softwaru

#### a. Poskytování aktualizací softwaru

Když společnost Micro Focus vydá aktualizace softwaru, budou zpřístupněny elektronicky. Můžete mít možnost výběru z řady typů médií.

#### b. Instalace a použití aktualizací softwaru

Za jakoukoli instalaci aktualizací softwaru nese odpovědnost zákazník. Zákazník má nárok na instalaci a používání aktualizací softwaru nejvýše do počtu licencí, pro které zakoupil podporu pro software:

- s ohledem na podmínky licenční smlouvy koncového uživatele (včetně jakýchkoli doplňkových licenčních oprávnění) poskytované nebo jinak uplatněné spolu s aktualizací softwaru;
- pokud není spolu s aktualizací softwaru poskytnuta nebo jinak uplatněna žádná licenční smlouva koncového uživatele (či doplňkové licenční oprávnění), pak s ohledem na podmínky licenční smlouvy koncového uživatele a doplňková licenční oprávnění platná pro aktualizovanou verzi softwaru.

Bez ohledu na jakékoli protichůdné podmínky v této smlouvě o podpoře je jakýkoli software typu open source, který je zahrnutý v aktualizaci softwaru nebo poskytován spolu s ní, licencován v souladu s platnou licencí open source. Aktualizace v souvislosti se softwarovým produktem Autonomy IDOL vyžadují jako předpoklad migrace softwaru do platformy IDOL 10. Veškeré aktualizace softwaru produktu Autonomy IDOL se budou týkat výhradně verze Autonomy IDOL 10.

#### c. Platforma

Je-li software licencován pro jednu konkrétní platformu (kombinaci hardwaru a operačního systému), aktualizace takového softwaru je vždy určena a lze ji použít výhradně a konkrétně pro danou platformu s licencí. Licence k používání softwaru v rámci jiné platformy ani oprávnění k zakoupení takové licence za zvýhodněnou cenu nejsou součástí výhod podpory.

### 2. Nové produkty

„Nový produkt“ představuje vydání softwarového produktu s významnými změnami v základní architektuře či funkcích, které jsou důvodem k vydání v podobě nového produktu. Může plně nahradit stávající softwarový produkt nebo znamenat odklon k nové nabídce, která se odlišuje od stávající řady softwarového produktu. Nový produkt není zahrnut jako součást výhod podpory.

### 3. Časově omezené licence

„Časově omezená licence“ představuje licenci softwaru omezenou na pevné časové období. Pro časově omezené licence produktů SoftwareGrp poskytuje společnost Micro Focus pouze samoobslužnou podporu online. Veškeré incidenty jsou hlášeny online. V případě časově omezených licencí jakéhokoli jiného softwaru je možné hlásit problémy se stupněm závažnosti 1 kromě podpory online také telefonicky.

### 4. Poskytovatelé služeb

Společnost Micro Focus si vyhrazuje právo využít asistence externích poskytovatelů služeb při poskytování podpory v souladu s podmínkami této smlouvy o podpoře.

## 5. Podpora hardwaru

Pokud máte smlouvu o správě hardwaru Micro Focus na pracovišti pro hardware, který byl zakoupen spolu se softwarem, společnost Micro Focus vaším jménem zaznamená požadavek na služby organizace podpory hardwaru.

## 6. Podpora souběžného užívání

### Aktualizace softwaru

Společnost Micro Focus nabízí zákazníkům možnost souběžně používat stávající i aktualizovanou verzi po omezenou dobu od obdržení aktualizace softwaru bez jakýchkoli dalších poplatků („interval souběžného používání aktualizace“). V případě aktualizací softwaru společnosti SoftwareGrp má interval souběžného používání aktualizace délku šest (6) měsíců. V případě aktualizací jakéhokoli jiného softwaru má interval souběžného používání aktualizace délku 90 dnů.

Bez ohledu na výše uvedené neexistuje žádný interval souběžného používání aktualizace pro software uvedený na adrese [www.microfocus.com/support-and-services/mla-product-exclusions](http://www.microfocus.com/support-and-services/mla-product-exclusions) a zákazník nesmí mít žádný takovýto softwarový produkt souběžně instalovaný ve stávající i aktualizované verzi.

Interval souběžného používání aktualizace nemůže přesahovat ukončení podpory aktuální verze softwaru. Vaše oprávněné používání aktualizace softwaru je omezeno na správu stejného prostředí, které je současně spravováno stávající verzí softwaru. Po uplynutí platného intervalu souběžného používání aktualizace bude platnost vaší licence na předchozí verzi softwaru ukončena.

### Migrace

V případě produktů SoftwareGrp může podpora zahrnovat autorizované migrace softwaru. „Migrovaný software“ představuje software, který je instalován ve výsledku společností Micro Focus autorizované migrace stávajícího produktu SoftwareGrp na jiný softwarový produkt.

Co se týče autorizované migrace softwaru, opravňuje společnost Micro Focus zákazníka k souběžnému používání stávající verze softwaru a migrovaného softwaru („interval souběžného používání migrovaného softwaru“) bez jakýchkoli dalších poplatků po dobu intervalů v níže uvedených kategoriích. O intervalu souběžného používání migrovaného softwaru budete informováni, když vás společnost Micro Focus uvědomí o autorizaci migrace. V jiném případě se s dotazem obraťte na zástupce nebo obchodního partnera společnosti Micro Focus:

- standardní: 3měsíční interval souběžného používání migrovaného softwaru,
- rozšířený: 12měsíční interval souběžného používání migrovaného softwaru,
- komplexní: 18měsíční interval souběžného používání migrovaného softwaru,
- výjimečný: 24měsíční interval pro verzi migrovaného softwaru a pro následný komerčně dostupný softwarový produkt či verzi produktu.

Interval souběžného používání migrovaného softwaru nemůže přesahovat ukončení podpory aktuální verze softwaru. Vaše oprávněné používání migrovaného softwaru je omezeno na správu stejného prostředí, které je současně spravováno stávající verzí softwaru. Po uplynutí platného intervalu souběžného používání migrovaného softwaru bude platnost vaší licence na předchozí verzi softwaru ukončena.

## 7. Zakoupení a prodloužení

Po dobu, po kterou bude společnost Micro Focus nabízet podporu softwarového produktu, může zákazník (za souhlasu společnosti Micro Focus) prodloužit podporu zasláním nákupní objednávky nebo uhrazením částek poplatků za podporu nejpozději v den prodloužení (zde definovaný).

Pokud neexistuje podepsaná smlouva mezi zákazníkem a společností Micro Focus nebo společností Micro Focus schválené prohlášení v opačném smyslu, musí zákazník prodloužit podporu pro všechny licence softwaru, které byly zkopírovány, použity, instalovány či jinak využity. Společnost Micro Focus souhlasí, že omezí jakékoli zvýšení poplatků za podporu na maximálně 10 % ve srovnání s poplatky za předchozí rok nebo o větší částku nezbytnou k navýšení poplatků za podporu na v dané době aktuální ceníkovou výši. Pokud zákazník sníží počet licencí softwaru krytých podporou, výše zmíněný limit zvýšení poplatku nebude platit.

Pokud zákazník nechá platnost podpory skončit nebo nebude do data splatnosti přijata úhrada poplatku za podporu pro (zde defnované) období prodloužení, společnost Micro Focus může neprodleně a bez předchozího upozornění zastavit poskytování podpory a zákazník již nebude mít nárok na výše uvedené omezení meziročního zvýšení ceny. Zákazník může následně podporu obnovit v souladu s níže uvedeným ustanovením Obnovení podpory.

## 8. Obnovení podpory

Pokud se na software vztahovala podpora a zákazník se rozhodl neprodloužit podporu či nechal na určitou dobu skončit její platnost, budou mu v případě obnovy podpory účtovány následující poplatky za zpětnou podporu a obnovu podpory nad rámec 12měsíční budoucí podpory, a to na základě vyšší z částek zákazníkova posledního ročního poplatku za podporu a aktuálního ceníkového poplatku za podporu:

- méně než jeden rok výpadku podpory plná zpětná úhrada poplatku za podporu ode dne začátku výpadku a poplatek za obnovu ve výši 20 % budoucího ročního poplatku za podporu;
- jeden rok a více než jeden rok výpadku podpory plná zpětná úhrada poplatku za podporu ode dne začátku výpadku a poplatek za obnovu ve výši 20 % tohoto zpětného poplatku za podporu.

## 9. Životní cyklus podpory produktů

Když je vydána hlavní verze softwarového produktu, vstupuje do režimu závazné podpory, který zajišťuje přístup k samoobslužné podpoře online, aktualizacím softwaru, technické podpoře, podpoře v případě závad a možnosti podávat žádosti o vylepšení. Závazná podpora může být na základě období nebo na základě verze.

- **Na základě období:** Závazná podpora bude poskytována v rámci stanoveného časového období. V případě podpory na základě období přejde softwarový produkt po skončení období závazné podpory do období prodloužené podpory. Během tohoto období může mít zákazník přístup k dříve vydaným aktualizacím softwaru, technické podpoře a samoobslužným zdrojům, nebude však již možné podávat žádosti o podporu v případě závad či žádosti o vylepšení. U vybraných softwarových produktů lze za dodatečný poplatek zakoupit „prodlouženou podporu Plus“ a zachovat tak nadále přístup k podpoře závad se stupněm závažnosti 1 a kritickým bezpečnostním aktualizacím softwaru. Další informace najdete zde: [www.microfocus.com/support-and-services/extended-plus/](http://www.microfocus.com/support-and-services/extended-plus/).
- **Na základě verze:** Závazná podpora bude poskytována pro aktuální a předchozí vedlejší verze v aktuální hlavní verzi a pro poslední vedlejší verzi v předchozí hlavní verzi. V případě podpory na základě verze přejde softwarový produkt po skončení období závazné podpory do období samoobslužné podpory. Během období samoobslužné podpory může mít zákazník přístup k samoobslužným zdrojům online a k dříve vydaným aktualizacím softwaru, ale nebude již možné kontaktovat technickou podporu nebo podávat žádosti o podporu v případě závad či žádosti o vylepšení. Produkty SoftwareGrp přecházejí po skončení období závazné podpory do období samoobslužné podpory.

Na níže uvedených odkazech zásad životního cyklu podpory najdete všechny příslušné prvky životního cyklu podpory a zjistíte, která metoda platí pro váš software. Defnované podmínky, které nejsou v této části jinak defnovány, mají význam uvedený ve výše zmíněných zásadách životního cyklu podpory.

Produkty SoftwareGrp: Podrobnosti o zásadách životního cyklu podpory a data ukončení pro konkrétní softwarové produkty najdete zde: <https://softwaresupport.softwaregrp.com/web/softwaresupport/obsolescence-migrations>

Veškerý další software: Podrobnosti o zásadách životního cyklu podpory najdete zde: [www.microfocus.com/support-and-services/product-support-lifecycle-policy/](http://www.microfocus.com/support-and-services/product-support-lifecycle-policy/). Data ukončení pro konkrétní softwarové produkty najdete zde: [www.microfocus.com/support-and-services/lifecycle/](http://www.microfocus.com/support-and-services/lifecycle/)

## 10. Upgrady typů licencí a upgrady počtů licencí

Upgrady typů licencí a upgrady počtů licencí nejsou součástí podpory. V kontextu této smlouvy o podpoře:

- „Upgrade typu licence“ představuje upgrade z jednoho typu licence na jiný. Příkladem je přechod z licence pro pracoviště na licenci pro oblast.
- „Upgrade počtu licencí“ představuje upgrade na vyšší počet licencí. Příkladem je navýšení z 1000 uzlů na 2500 uzlů.

## 11. Nárok

Zákazník může zakoupit dostupnou podporu pouze v případě, že je na žádost společnosti Micro Focus schopen prokázat, že právoplatně získal odpovídající licenci společnosti Micro Focus pro daný software. Společnost Micro Focus není povinná poskytovat podporu v případě jakýchkoli změn či úprav softwaru, které nebyly společností Micro Focus schváleny, nebo pro software, u kterého zákazník není schopen uspokojivě prokázat právoplatné vlastnictví licence.

## 12. Místní dostupnost

Zdroje podpory se nemusejí nacházet v místní oblasti zákazníka. Pokud společnost Micro Focus souhlasí s poskytováním podpory na pracovišti, budou se na ni vztahovat úhrady nákladů na dopravu, delší doby odezvy, omezená pracovní doba krytí a samostatný soupis prací podléhající aktuálním podmínkám odborných služeb společnosti Micro Focus.

## 13. Změna polohy

Změna polohy jakéhokoli softwaru podléhá platným licenčním podmínkám softwaru a je na zodpovědnosti zákazníka. Změna polohy podpory ze strany společnosti Micro Focus je závislá na místní dostupnosti a může být důvodem ke změně poplatků za podporu. Aby bylo možné po změně polohy zahájit podporu, požaduje společnost Micro Focus vhodné písemné upozornění alespoň třicet (30) dní předem. V důsledku změny polohy může být od zákazníka požadováno stvrzení doplněných nebo nových dokumentů.

## 14. Audit

Zákazník souhlasí, že bude udržovat (a na žádost společnosti Micro Focus poskytne) záznamy, které jsou dostačující k prokázání souladu zákazníka s touto smlouvou o podpoře na základě platných licenčních metrik a licenčních podmínek pro software. Mimo jiné se může jednat o sériová čísla, licenční klíče, protokoly, umístění, model (včetně počtu a typů procesorů) a sériové číslo každého počítače, ve kterém je software nainstalován nebo ze kterého k němu lze přistupovat, jména (včetně právnické osoby) a počty uživatelů používajících či oprávněných používat software, metriky, výkazy, kopie softwaru (dle produktu a verze) a nákresy síťové architektury, které mohou mít souvislost se zákaznickým licencováním a nasazením softwaru a související podpory. Do 7 dnů od doručení písemné žádosti společností Micro Focus musí zákazník společností Micro Focus nebo nezávislému auditorovi zvolenému na základě jejího výhradního uvážení („auditor“) poskytnout vyplněný dotazník dodaný společností Micro Focus spolu se zákazníkem (jednatelem) podepsaným písemným prohlášením o pravdivosti veškerých informací ve formátu určeném společností Micro Focus. Zákazník musí zástupcům společností Micro Focus nebo auditorovi poskytnout jakoukoli nezbytnou asistenci a přístup k záznamům a počítačům kvůli kontrole a auditu zákaznickových počítačů a záznamů za účelem ověření souladu s touto smlouvou o podpoře, a to během normální pracovní doby zákazníka.

Pokud zákazník má (nebo v jakémkoli období měl) nelicencovanou instalaci, použití nebo přístup k aktualizacím softwaru nebo jinak porušil podmínky licence platné pro aktualizaci softwaru („nesoulad“), bez ohledu na jakákoli jiná práva či nápravy náležící společnosti Micro Focus (mimo jiné včetně nařízení předběžného opatření) musí zákazník do třiceti (30) dní od data, kdy byl na tento nesoulad upozorněn, zakoupit dostatečný počet licencí či předplatných a související podpory, aby nesoulad napravil. Přitom musí uhradit aktuální (k datu tohoto dodatečného nákupu) licenční poplatky a roční poplatky dle ceníku společnosti Micro Focus za podporu těchto dodatečných licencí. Navíc uhradí také aktuální (k datu tohoto dodatečného nákupu) poplatky za období licence a podpory dle ceníku společnosti Micro Focus s úrokem (složený úrok 1,5 % měsíčně nebo maximální sazba dovolená zákonem, pokud je nižší) za tyto dodatečné licence v období od vzniku nesouladu až do zaplacení. Úrok je splatný i v případě, že v okamžiku vzniku nesouladu nebyla vystavena faktura. V případě zjištění nedostatečného počtu licencí o 5 % nebo více zákazník také nad rámec splatných částek v přiměřené míře nahradí společnost Micro Focus náklady na provedení auditu.

## 15. Období platnosti a odstoupení

Platnost této smlouvy o podpoře bude zahájena v den, kdy společnost Micro Focus obdrží zákaznickou objednávku podpory nebo (pokud později) po doručení (fyzickým dodáním nebo zpřístupněním softwaru ke stažení) softwaru zákazníkovi. Tato smlouva o podpoře bude platná po dobu prvního období jednoho (1) roku, pokud se obě strany písemně nedohodnou na jiném prvním období (například v rámci samostatně podepsané hlavní smlouvy). Tato smlouva o podpoře může být vždy na konci období platnosti prodloužena („den prodloužení“) o dobu jednoho (1) roku nebo o jiné období, na kterém se obě strany písemně dohodnou („období prodloužení“). Tato smlouva o podpoře bude vždy na konci každého období prodloužena, pokud jedna ze stran druhé straně písemně neoznámí alespoň šedesát (60) dní před koncem aktuálního období, že si prodloužení nepřeje. Kromě jakýchkoli jiných dostupných náprav a beze ztráty nároků na ně může kterákoli ze stran odstoupit od této smlouvy o podpoře na základě písemného oznámení doručeného druhé straně v případě porušení podmínek, které není napraveno do šedesáti (60) dnů od výzvy, jejíž datum doručení bude stanoveno tři (3) pracovní dny po předání této výzvy obecně známé přepravní službě. Pokud se zákazník zpozdí v platbě o více než (10) pracovních dnech, společnost Micro Focus může zastavit poskytování podpory až do jejího uhrazení. Po skončení platnosti licence koncového uživatele k podporovanému softwarovému produktu bude také ukončena platnost této smlouvy o podpoře ve vztahu k tomuto softwarovému produktu.

## 16. Výjimky

Společnost Micro Focus nemá povinnost poskytovat podporu za okolností vyplývajících z následujících situací:

- nevhodná příprava pracoviště nebo podmínky prostředí pracoviště, které neodpovídají specifikacím pracoviště dle společnosti Micro Focus;
- nesoulad zákazníka dle společnosti Micro Focus se specifikacemi, soupisy prací či touto smlouvou o podpoře;
- zákaznickova nevhodná nebo nedostatečná péče o softwarové prostředí;
- použití v kombinaci s médii, softwarem, rozhraními, spotřebním materiálem či jinými produkty zákazníka nebo jiných výrobců;
- úpravy neprovedené nebo nepovolené společností Micro Focus;
- jakékoli napadení virem, červem nebo jiným škodlivým kódem, které nezapříčinila společnost Micro Focus;
- zneužití, zanedbání, nehoda, ztráta či poškození během přepravy, poškození požárem či vodou, výkyvy elektrické sítě, přesuny zákazníkem nebo jiné situace mimo přiměřenou kontrolu společnosti Micro Focus.

## 17. Použití servisních nástrojů společnosti Micro Focus k podpoře

Společnost Micro Focus může za účelem poskytování podpory vyžadovat, aby zákazník použil jisté hardwarové či softwarové systémy a síťové diagnostické a údržbové programy společnosti Micro Focus („naše servisní nástroje“) a také určité diagnostické nástroje, které mohou být zahrnuty jako součást zákaznickova systému. Naše servisní nástroje jsou trvalým a výhradním vlastnictvím společnosti Micro Focus nebo jejich poskytovatelů licencí, jsou poskytovány „tak, jak jsou“, a mohou zahrnovat software pro vzdálenou správu problémů nebo podpůrné síťové nástroje. Naše servisní nástroje se mohou nacházet v systémech a na pracovištích zákazníka. Jakýkoli software typu open source integrovaný v našich servisních nástrojích je licencován v souladu s platnými licencemi open source.

Zákazník smí naše servisní nástroje používat pouze během období platnosti krytí podpory a pouze se svolením společnosti Micro Focus. Zákazník nesmí naše servisní nástroje prodat, předat, přidělit, přislíbit ani jiným způsobem přenést jejich držení. Po skončení platnosti této smlouvy o podpoře je zákazník povinen vrátit naše servisní nástroje společnosti Micro Focus nebo jí dovolit, aby tyto servisní nástroje odstranila.

Software může zahrnovat funkci („Usage Hub“), která umožňuje společnosti Micro Focus vzdáleně sledovat data související s vaším používáním softwaru. Funkce Usage Hub bude aktivována pouze v případě, že v uživatelském rozhraní softwarového produktu nastavíte zaslání dat společnosti Micro Focus. Když je funkce Usage Hub povolena, společnost Micro Focus bude přenesená data používat k následujícím účelům: (i) k efektivnějšímu zpracování incidentů podpory ze strany týmu podpory společnosti Micro Focus; (ii) k poskytování rad ohledně optimalizace vašeho používání softwarového produktu; (iii) k poskytnutí výkazů s informacemi o nárocích a využití. Data shromážděná prostřednictvím funkce Usage Hub nebudou obsahovat žádné osobní údaje (jak jsou zde definovány).

Aby mohla společnost Micro Focus podporu poskytovat, zákazník se zavazuje k výkonu následujících činností dle potřeby:

- a) umožnit společnosti Micro Focus ponechat naše servisní nástroje v systémech nebo na pracovištích zákazníka během procesu řešení problémů a pomoci společnosti Micro Focus při jejich použití;
- b) instalovat aktualizace a opravy našich servisních nástrojů;
- c) používat funkce elektronického přenosu dat k informování společnosti Micro Focus o událostech zjištěných softwarem;
- d) použít společností Micro Focus určený hardware pro vzdálené připojení v případě systémů se službou vzdálené diagnostiky;
- e) zajistit vzdálené připojení prostřednictvím schválené komunikační linky;
- f) zálohování dat kvůli rekonstrukci ztracených nebo změněných zákaznickových souborů, dat či programů musí zákazník používat samostatný zálohovací systém či postup, který není závislý na námi dodaném softwaru;
- g) dočasná nápravná opatření zákazník zavede dočasné postupy nebo nápravná opatření určená společností Micro Focus, zatímco bude společnost Micro Focus pracovat na trvalém řešení;
- h) upozornit společnost Micro Focus v případě, že zákazník používá software v prostředí, které může potenciálně ohrozit zdraví nebo bezpečnost zaměstnanců či subdodavatelů společnosti Micro Focus; společnost Micro Focus může vyžadovat, aby zákazník pod jejím dohledem provedl údržbu softwaru sám, a může plnění služby odložit, dokud zákazník nebezpečí neodstraní;
- i) vytvořit a udržovat seznam veškerého softwaru v rámci podpory, včetně jeho umístění a úrovní krytí; tento seznam musí zákazník během platného období podpory udržovat aktuální;
- j) zahrnout odpovídající ochrannou známku a prohlášení o autorských právech společnosti Micro Focus v případě jakékoli zkopírované dokumentace společnosti Micro Focus.

## 18. Platba

Poplatky za podporu jsou nevratné a zákazník se tímto zavazuje k uhrazení veškerých poplatků nejpozději (i) do 30 dnů od data faktury nebo (ii) do data prodloužení v případě poplatku za období prodloužení. Veškeré poplatky musejí být uhrazeny v měně uvedené na faktuře. Na zpožděné platby bude uplatněn složený úrok 1,5 % měsíčně, nebo maximální sazba dovolená zákonem, pokud je nižší. Společnost Micro Focus má právo od zákazníka požadovat náhradu veškerých nákladů spojených s vymáháním (včetně nákladů na právní zastoupení), které společnosti Micro Focus v důsledku zpoždění platby vznikly. Poplatky jsou stanoveny bez jakýchkoli platných daní. Zákazník nese odpovědnost za uhrazení jakýchkoli daní v souvislosti s touto smlouvou o podpoře, včetně prodejní, uživatelské, spotřební daně a DPH (ovšem s výjimkou daní založených na čistém výnosu, kapitálu či hrubém příjmu společnosti Micro Focus) a jakýchkoli srážkových daní vyžadovaných zákonem. Pokud je na zákazníkovi břemeno srážkové daně, musí společnost Micro Focus poskytnout stvrzenky a dokumentaci takovéto platby. Pokud je společnost Micro Focus dle zákona povinná hradit jakékoli daně namísto zákazníka, zákazník se zavazuje společnost Micro Focus odškodnit do 30 dnů od písemného upozornění na takovouto úhradu. Zákazník musí společnosti Micro Focus před jakoukoli požadovanou úhradou, kterou má společnost Micro Focus uskutečnit za něj, poskytnout platné potvrzení osvobození od daně, je-li zapotřebí.

## 19. Změny

Společnost Micro Focus může po předchozím písemném upozornění před novým obdobím prodloužení ukončit podporu produktu, upravit ceny v souladu s výše uvedeným ustanovením 7 nebo změnit podmínky podpory. Jakékoli takovéto ukončení nebo změny budou považovány za doplnění této smlouvy o podpoře, s platností k začátku následujícího období prodloužení.

## 20. Omezení odpovědnosti

- a. ŽÁDNÉ Z TĚCHTO USTANOVENÍ NEOMEZUJE ODPOVĚDNOST KTERÉKOLI ZE STRAN ZA PODVOD NEBO ZA ÚJMY NA ZDRAVÍ ČI USMRČENÍ V DŮSLEDKU JEHO ZANEDBÁNÍ, ANI NEOMEZUJE ODPOVĚDNOST NAD RÁMEC DOVOLENÝ ZÁKONEM.
- b. V SOULADU S VÝŠE UVEDENÝM USTANOVENÍM 20(A) NEPONESE SPOLEČNOST MICRO FOCUS ANI JEJÍ DODAVATELÉ ODPOVĚDNOST ZA:
  - i. NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, NÁHODNÉ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY, A TO ANI V PŘÍPADĚ UPOZORNĚNÍ NA RIZIKO TAKOVÝCHTO ČI JINÝCH ŠKOD;
  - ii. JAKÉKOLI SPRÁVNÍ POKUTY NEBO ZTRÁTY ZISKU, PRACOVNÍCH PŘÍLEŽITOSTÍ ČI DAT, AŽ UŽ PŘÍMO NEBO NEPŘÍMO VYPLÝVAJÍCÍ Z TĚTO SMLOUVY NEBO V SOUVISLOSTI S NÍ, A TO ANI V PŘÍPADĚ UPOZORNĚNÍ NA RIZIKO TAKOVÝCHTO ČI JINÝCH ŠKOD.
- c. V SOULADU S USTANOVENÍM 20(A) BUDE VEŠKERÁ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI MICRO FOCUS ČI JEJÍCH DODAVATELŮ OMEZENA SOUHRNNĚ NA ČÁSTKU UHRAZENOU ZÁKAZNÍKEM ZA AKTUÁLNÍ OBDOBÍ PODPORY SOFTWARE (NE DELŠÍ NEŽ 12 MĚSÍČŮ), VČETNĚ JAKÝCHKOLI VOLITELNÝCH SLUŽEB PODPORY V TOMTO OBDOBÍ. TOTO OMEZENÍ PLATÍ PRO VŠECHNY PŘÍČINY ŽALOB, VČETNĚ PORUŠENÍ SMLOUVY, PORUŠENÍ ZÁRUKY A DELIKTU.

## 21. Záruky

- a. Záruka na software: Záruční podmínky platné pro software podporovaný v rámci této smlouvy o podpoře jsou poskytovány v odpovídající licenční smlouvě koncového uživatele.
- b. VYLOUČENÍ ZÁRUK: S VÝJIMKOU VÝSLOVNÝCH USTANOVENÍ ODPOVÍDAJÍCÍ LICENČNÍ SMLOUVY KONCOVÉHO UŽIVATELE VYLOUČUJE SPOLEČNOST MICRO FOCUS JAKÉKOLI VÝSLOVNÉ, PŘEDPOKLÁDANÉ A STATUTÁRNÍ ZÁRUKY, TVRZENÍ A PODMÍNKY VE VZTAHU K SOFTWAREM PRODUKTŮM, PODPOŘE, SLUŽBÁM A NÁLEŽITOSTEM POSKYTOVANÝM V RÁMCI TĚTO SMLOUVY O PODPOŘE, VČETNĚ PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK PRODEJNOSTI, NÁROKU, SOULADU A VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL. SPOLEČNOST MICRO FOCUS NEZARUČUJE, ŽE BUDOU SLUŽBY, PODPORA A JAKÉKOLI POSKYTOVANÉ NÁLEŽITOSTI DODÁNY BEZ CHYB ČI ZÁVAD.

## 22. Důvěrnost

Strana přijímající důvěrné informace může tyto informace použít pouze k účelům této smlouvy o podpoře a vynaloží přiměřené úsilí za účelem ochrany veškerých důvěrných informací před neoprávněným odhalením či použitím. Přijímající strana je oprávněna důvěrné informace poskytnout pouze svým zaměstnancům či zástupcům, kteří mají povinnost tyto požadavky na důvěrnost dodržovat. Za „důvěrné informace“ jsou považovány jakékoli informace, které (i) jsou písemně označeny jako důvěrné, (ii) v případě ústního či vizuálního předání jsou v okamžiku předání označeny jako „důvěrné“ nebo (iii) je lze v rozumné míře považovat za důvěrné s ohledem na jejich povahu a účel. Mezi důvěrné informace nepatří informace, které (a) má již přijímající strana k dispozici bez zatížení důvěrností, (b) byly nezávisle vyprodukovány přijímající stranou, (c) vejdou ve všeobecnou známost bez porušení tohoto ustanovení, (d) byly právoplatně obdrženy přijímající stranou od třetí strany bez zatížení důvěrností nebo (e) jsou uvolněny k odhalení na základě písemného svolení odhalující strany. Důvěrné informace může kterákoliv ze stran odhalit, pokud to vyžaduje zákon, právní nařízení nebo soudní příkaz, za předpokladu, že (do míry umožněné zákonem a přiměřené za daných okolností) přijímající strana předem písemně uvedomí odhalující stranu o zamýšleném odhalení informací, aby měla příležitost reagovat na toto odhalení, a bude s odhalující stranou v rámci přiměřených požadavků a nákladů spolupracovat na veškerých zákonných krocích nezbytných k vyloučení či omezení rozsahu takového odhalení. Tyto povinnosti ve vztahu k důvěrnosti budou platné po dobu 5 let po skončení platnosti smlouvy o podpoře a po nekonečnou dobu v případě důvěrných informací, které představují obchodní tajemství v rámci platných zákonů nebo které obsahují osobní údaje (definované níže). Společnost Micro Focus si vyhrazuje právo používat své znalosti a zkušenosti (včetně procesů, nápadů a technik) získané či rozvinuté během procesu poskytování podpory.

**23. Různá ustanovení**

- a. Rozhodné právo: Pokud je podpora poskytována v Severní Americe, veškeré záležitosti vzniklé na základě této smlouvy o podpoře nebo v souvislosti s ní budou podléhat zákonům státu Kalifornie. Pokud je podpora poskytována ve Francii, Německu, Itálii nebo Španělsku, veškeré záležitosti vzniklé na základě této smlouvy o podpoře nebo v souvislosti s ní budou podléhat zákonům země, ve které jsou služby podpory poskytovány. Ve všech ostatních zemích světa se budou veškeré záležitosti vzniklé na základě této smlouvy o podpoře nebo v souvislosti s ní řídit zákony Velké Británie. Výše uvedené rozhodné právo bude platit bez ohledu na ustanovení o střetu právních řádů a bez ohledu na úmluvu Organizace spojených národů o mezinárodním prodeji zboží. Jakýkoli spor, žaloba nebo slyšení vyplývající z této smlouvy o podpoře nebo v souvislosti s ní bude podléhat výhradní jurisdikci soudů země určující rozhodné právo. Pouze v Severní Americe budou mít výhradní jurisdikci soudy státu Kalifornie. Obě strany souhlasí, že budou vázány výše určenými jurisdikcemi a vzdávají se jakéhokoli práva vznášet námitky proti tomuto ustanovení, včetně námitek založených na osobní jurisdikci či zásadě forum non conveniens.
- b. Soulad: Obě strany budou dodržovat jakékoli platné zákony a nařízení v souvislosti s plněním této smlouvy o podpoře, včetně povinností vyplývajících ze zákonů o ochraně dat.
- c. Úplná smlouva: Pokud se strany písemně nedohodnou jinak, tato smlouva o podpoře představuje úplnou smlouvu mezi společností Micro Focus a zákazníkem ve vztahu k podpoře a nahrazuje jakákoli jiná předchozí prohlášení a tvrzení, ať už ústní nebo písemná. Tato smlouva o podpoře může být upravena pouze písemně s podpisem obou stran. Podmínky jakékoli nákupní objednávky nebo obdobného dokumentu nebudou tuto smlouvu o podpoře upravovat.
- d. Zásah vyšší moci: Žádná ze stran neponese odpovědnost za zpožděné plnění nebo neplnění smlouvy v důsledku příčin mimo přiměřenou kontrolu. Toto ustanovení se však netýká platebních povinností zákazníka.
- e. Vlastnictví: Společnost Micro Focus (nebo její dodavatelé) si zachovávají výhradní vlastnická práva na software, aktualizace softwaru a jakékoli jiné dodané náležitosti. Tato smlouva o podpoře nevyklučuje žádná práva společnosti Micro Focus vyplývající z porušení platné uživatelské licenční smlouvy se společností Micro Focus nebo práv duševního vlastnictví společnosti Micro Focus. Poskytování podpory zákazníkovi nepředstavuje potvrzení ze strany společnosti Micro Focus, že zákazník dodržuje tyto platné podmínky či zákony.
- f. Přenesení: Zákazník není oprávněn přenést tuto smlouvu o podpoře ani žádná z práv či povinností, které zakládá. Společnost Micro Focus může přenést část nebo celou tuto smlouvu o podpoře na jinou společnost v rámci skupiny společností Micro Focus, nebo kupujícímu, který převezme vlastnictví výrazné části nebo veškerého majetku společnosti Micro Focus.
- g. Oddělitelnost/zřeknutí: Pokud je některé z ustanovení neplatné či nevymahatelné, zbývající ustanovení zůstávají v platnosti a pro obě strany bude smlouva o podpoře upravena tak, aby původní smlouvě v maximální možné míře odpovídala. Žádná podmínka smlouvy o podpoře nebude považována za zřeknutou a žádné porušení nebude považováno za prominuté či omluvené, pokud takové zřeknutí či prominutí nebude písemně zachyceno a podepsáno oprávněným zástupcem smluvní strany. Žádné prominutí porušení ani zřeknutí se podmínky nepředstavuje prominutí či zřeknutí pro jakákoli jiná či následná porušení či podmínky.
- h. Vývoz: Podpora, aktualizace softwaru a jakékoli další poskytované náležitosti mohou podléhat kontrole vývozu a obchodním zákonům USA a dalších zemí. Strany se zavazují dodržovat veškerá platná zákonná nařízení pro vývoz.
- i. Uživatelé ve vládě USA: Toto ustanovení se vztahuje pouze na uživatele ve vládě USA. Jakýkoli software nebo dokumentace poskytované v rámci této smlouvy o podpoře jsou „komerční položky“ (dle definice zákona 48 C.F.R. §2.101) a jsou koncovým uživatelům ve vládě USA licencovány pouze jako komerční položky a pouze s oprávněními udělenými v souladu s touto smlouvou o podpoře a odpovídající licenční smlouvou koncového uživatele.
- j. Nezávislí smluvní dodavatelé: Tato smlouva o podpoře nevytváří mezi stranami žádný vztah na úrovni společného podniku, asociace či zástupce a zastupovaného. Žádné ustanovení v této smlouvě o podpoře a žádné činnosti probíhající mezi stranami nezakládají zaměstnanecký či agenturní vztah nebo partnerství mezi jednotlivými stranami ani mezi jejich zaměstnanci a zástupci. Každá strana nese výhradní odpovědnost za veškeré zaměstnanecké vztahy svých zaměstnanců.



## 24. Osobní údaje

Toto ustanovení platí pouze do takové míry, do jaké zákazník společnosti Micro Focus poskytne osobní údaje v rámci této smlouvy o podpoře.

- a. Následující definice platí pro pojmy použité v tomto ustanovení:
- i. Správce osobních údajů: Fyzická nebo právnická osoba, veřejná autorita, úřad nebo jakýkoli jiný subjekt, který samostatně nebo společně s jinými subjekty stanovuje účely a prostředky zpracování osobních údajů. V případech, kdy jsou účely a prostředky zpracování určovány národními nebo místními zákony či nařízeními, mohou být správce nebo konkrétní kritéria k jeho určení stanovena národními či místními zákony.
  - ii. Zpracovatel osobních údajů: Fyzická nebo právnická osoba, veřejná autorita, úřad nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje jménem správce osobních údajů.
  - iii. Subjekt osobních údajů: Identifikovaná nebo identifikovatelná fyzická či právnická osoba, která je předmětem osobních údajů, a může být dále definována národními nebo místními zákony na ochranu osobních údajů. Identifikovatelná osoba je osoba, jejíž totožnost lze přímo či nepřímo určit, zejména odkázáním na identifikační číslo nebo na jednu či více vlastností specifických pro fyzickou, psychologickou, mentální, ekonomickou, kulturní či sociální identitu této osoby.
  - iv. Osobní údaje: Jakékoli informace týkající se subjektu údajů.
  - v. Zpracování a procesy: Jakékoli operace nebo skupiny operací, které jsou s osobními údaji prováděny, automaticky či jinak, například shromažďování, záznam, třídění, uchovávání, přizpůsobování či upravování, čtení, konzultování, používání, předávání formou přenosu, rozšiřování nebo jiného zpřístupnění, porovnávání či kombinování, blokování, výmaz nebo skartování.
- b. Zákazník zůstává za všech okolností správcem osobních údajů, které jsou zpracovávány v rámci této smlouvy o podpoře, a společnost Micro Focus je zákaznickovým zpracovatelem údajů. Společnost Micro Focus bude osobní údaje zpracovávat výhradně v souladu s podmínkami této smlouvy o podpoře a v souladu s jinými pokyny správce osobních údajů.
- c. Zákazník společnost Micro Focus opravňuje, aby osobní údaje získala, držela a zpracovávala dle ustanovení a potřeb této smlouvy o podpoře. Společnost Micro Focus se zavazuje: (i) zajistit odpovídající bezpečnostní opatření za účelem ochrany integrity osobních údajů do takové míry, jakou vyžadují platné národní a místní zákony na ochranu osobních údajů; (ii) zprostředkuje zákazníkovi možnost využít požadavky subjektu osobních údajů, které zaručují národní a místní zákony na ochranu osobních údajů.
- d. Zákazník bere na vědomí, že poskytnutí osobních údajů společnosti Micro Focus není k poskytování podpory ze strany společnosti Micro Focus nezbytné. Zákazník zaručuje, že: (i) společnosti Micro Focus nebudou v souvislosti s touto smlouvou o podpoře poskytnuty žádné osobní údaje bez výslovného písemného souhlasu společnosti Micro Focus s takovýmto předáním údajů, a to v každém jednotlivém případě; (ii) získal nezbytný souhlas každého ze subjektů se zaznamenáním jejich osobních údajů a s jejich předáním a oprávněním společnosti Micro Focus k jejich zpracování v souladu s touto smlouvou o podpoře, a tyto souhlasy nebyly odvolány; (iii) neprodleně informuje společnost Micro Focus, pokud zjistí, že subjekt osobních údajů souhlas odvolal, nebo že souhlas nebyl poskytnut platně, když byl získán v souladu s ustanovením 24.d. (i); (iv) na vyžádání poskytne společnosti Micro Focus záznamy prokazující výše uvedený souhlas; (v) poskytne společnosti Micro Focus bezvýhradní spolupráci v souvislosti s plněním jejích povinností ve vztahu k ochraně údajů; (vi) splnil všechny své povinnosti v rámci všech platných národních i místních zákonů na ochranu údajů a veškeré další platné požadavky na ochranu osobních údajů. Zákazník souhlasí, že společnost Micro Focus na vlastní náklady odškodní a bude hájit v souvislosti s jakýmkoli náklady, nároky, pokutami, škodami či výdaji, za které může nést společnost Micro Focus odpovědnost v důsledku toho, že zákazník nebo jeho zaměstnanci či zástupci nesplnili jakékoli povinnosti uvedené v tomto ustanovení.

## Smlouva

Podniková podpora Micro Focus

---

### Dodatky k této smlouvě

Vzhledem k rozsahu portfolia softwaru společnosti Micro Focus nabízejí některé její softwarové produkty doplňkové nebo odlišné služby podpory softwaru. Nejnovější seznam všech dostupných dodatků najdete na následujících místech:

Produkty SoftwareGrp: <https://softwaresupport.softwaregrp.com/software-support-offerings>

Veškerý další software: [www.microfocus.com/support-and-services/maintenance-and-support-agreements/](http://www.microfocus.com/support-and-services/maintenance-and-support-agreements/)

[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)



---

**Micro Focus**

**Sídlo ve Velké Británii**

+44 (0) 1635 565200

**Sídlo v USA**

301 838 5000

877 772 4450

Další kontaktní údaje a informace o pobočkách:

**[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)**



# HPE Foundation Care Service

## Support Services

Službu HP Foundation Care Service tvoří komplexní hardwarové a softwarové služby, jejichž cílem je přispět ke zvýšení dostupnosti vaší IT infrastruktury. Technické prostředky HP společně s vaším týmem IT specialistů vám pomohou vyřešit problémy s hardwarovými i softwarovými produkty společnosti HP i vybraných třetích stran.

U příslušných hardwarových produktů, na které se vztahuje služba HP Foundation Care, zahrnuje tato služba vzdálenou diagnostiku a podporu, i opravu hardwaru u zákazníka, pokud je to k řešení daného problému nutné. U příslušných hardwarových produktů společnosti HP může tato služba zahrnovat i Basic Software Support (základní softwarovou podporu) a Collaborative Call Management (telefonní podporu definovaného softwaru třetích stran) pro vybrané softwarové produkty jiných společností než HP. Chcete-li získat podrobnější informace o tom, které softwarové produkty lze do vašeho balíčku hardwarových produktů zahrnout, kontaktujte společnost HP. U softwarových produktů, na které se vztahuje služba HP Foundation Care, poskytuje společnost HP vzdálenou technickou podporu a přístup k aktualizacím softwaru a opravným záplatám. Společnost HP vydává aktualizace softwaru a referenčních manuálů k vybraným softwarovým produktům podporovaným HP, jakmile jsou k dispozici, 1a to pro každý systém, procesor, procesorové jádro a koncového uživatele, v souladu se softwarovými licenčními podmínkami společnosti HP či původního výrobce. Součástí jsou i aktualizace k vybraným softwarovým produktům třetích stran podporovaným společností HP, pokud jsou od původního výrobce softwaru k dispozici.

V rámci služby HP Foundation Care Service je navíc zajištěn i elektronický přístup k informacím o souvisejících produktech a podpoře, což umožňuje všem pracovníkům vašeho oddělení IT tyto zásadní komerčně dostupné informace zjistit. U produktů třetích stran závisí přístup na dostupnosti informací od původního výrobce.

Můžete si vybrat z celé řady úrovní reaktivní podpory, které uspokojí vaše obchodní a provozní potřeby.

### Nejdůležitější funkce služby

- Možnost výběru z různých úrovní služeb v rámci Foundation Care
- Eskalační řízení
- Vzdálená elektronická podpora ze strany společnosti HP
- Basic Software Support (Základní softwarová podpora) a Collaborative Call Management (telefonní podpora definovaného softwaru třetích stran) pro softwarové produkty jiných společností než HP u příslušných hardwarových produktů společnosti HP
- Přístup k informacím a službám elektronické podpory
- **Hardwarová podpora:**
  - Vzdálená diagnostika a podpora při řešení problému
  - Hardwarová podpora u zákazníka
  - Náhradní díly a materiály
  - Aktualizace firmwaru u vybraných produktů
  - Pravidelná údržba (pouze pro určité příslušné produkty)

• **Softwarová podpora:**

- Přístup k technickým prostředkům
- Licence k užívání aktualizací softwaru
- Softwarová podpora
- Poradenská podpora při instalaci
- Podpora softwarových funkcí a provozní podpora
- Aktualizace softwarových produktů a dokumentace
- Způsob aktualizace softwaru a dokumentace doporučený firmou HP

• **Volitelné funkce v rámci služby:**

- Defective media retention (možnost ponechání vadného média) - pouze u příslušných hardwarových produktů
- Comprehensive defective material retention (možnost ponechání vadného dílu) - pouze u příslušných hardwarových produktů
- Preventivní údržba (pouze u příslušných hardwarových produktů; dostupná pouze v rámci smluvních služeb HP)

## Tabulka 1. Funkce služby

Funkce	Specifikace poskytování služby
	<p>Níže uvedené možnosti různých úrovní služeb HP Foundation Care Service se vází na konkrétní produkty. Časové pokrytí u hardwarové podpory a různé doby odezvy se týkají příslušných hardwarových produktů, přičemž časové pokrytí softwarové podpory a různé doby odezvy se týkají příslušných softwarových produktů.</p> <p>Veškerá časová pokrytí závisí na dostupnosti v dané lokalitě. Způsobilost daných produktů se může lišit. Podrobnější informace o dostupnosti služeb a způsobilosti produktů získáte ve společnosti HP v dané lokalitě.</p> <p>Další funkce a informace jsou uvedeny v tabulce č. 1.</p>
<p><b>Možnosti různých úrovní služeb HP Foundation Care</b></p>	<p>U produktů, na které se vztahují služby Foundation Care, nabízí společnost HP tři různé úrovně služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HPE Foundation Care NBD Service</li> <li>• HPE Foundation Care 24x7 Service</li> <li>• HPE Foundation Care CTR Service</li> </ul> <p>V rámci portfolia HP Foundation Care se rovněž nabízejí stejné tři úrovně služeb včetně dalších klíčových funkcí, kterými je možnost ponechání vadného hardwarového média (Defective Media Retention, DMR) a možnost ponechání vadného dílu (Comprehensive Defective Media Retention, CDMR). Podrobnější informace o DMR a CDMR jsou uvedeny v tabulce č. 2.</p> <p>V následujícím textu jsou podrobně popsány jednotlivé úrovně služeb HP Foundation Care.</p>
<p><b>Služba HP Foundation Care NBD Service</b></p>	<p>Hardwarová podpora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Časové pokrytí: v běžné pracovní době, v běžných pracovních dnech. Služba je zajišťována 9 hodin denně od 8 do 17 hod. místního času, od pondělí do pátku mimo svátky ve společnosti HP.</li> <li>• Doba odezvy při řešení problému v místě instalace u zákazníka: odezva v následující pracovní den u zákazníka. V případě incidentů zahrnujících příslušný hardware, jež nelze řešit vzdáleně, vyvine společnost HP z komerčního hlediska přiměřené úsilí na zajištění odezvy při řešení problému u zákazníka v následující pracovní den. Pověřený zástupce společnosti HP dorazí k zákazníkovi ve zvoleném časovém pokrytí v den pokrytí následující po přijetí a schválení telefonického požadavku ze strany společnosti HP a zahájí práce na údržbě hardwaru. Doba odezvy při řešení problému u zákazníka představuje dobu, která začíná momentem přijetí a schválení telefonického požadavku ze strany společnosti HP v souladu s popisem v části „Obecná ustanovení/další výjimky“.</li> </ul> <p>Doba odezvy při řešení problému u zákazníka končí momentem, kdy pověřený zástupce společnosti HP dorazí k zákazníkovi, nebo momentem, kdy je nahlášený požadavek vyřízen vysvětlením, že dle stanoviska společnosti HP není zásahu u zákazníka aktuálně zapotřebí. Požadavky přijaté mimo příslušné časové pokrytí budou potvrzeny následující den pokrytí a služby budou poskytnuty v den pokrytí následující po tomto dni.</p>

## Softwarová podpora:

- Časové pokrytí: v běžné pracovní době, v běžných pracovních dnech. Služba je zajišťována 9 hodin denně od 8 do 17 hod., od pondělí do pátku místního času mimo svátky ve společnosti HP.
- Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje na požadavek technický specialista ze střediska HP Solution Center během dvou hodin v souladu s popisem v části nazvané „Softwarová podpora“ uvedené v tabulce č. 1.

**Služba HP Foundation Care  
24x7 Service**

## Hardwarová podpora:

- Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků ve společnosti HP.
- Doba odezvy při řešení problému u zákazníka: 4 hodiny. U incidentů týkajících se příslušného hardwaru, jež nelze řešit vzdáleně, vyvine společnost HP z komerčního hlediska přiměřené úsilí na zajištění doby odezvy u zákazníka během 4 hodin. Pověřený zástupce firmy HP dorazí k zákazníkovi ve zvoleném časovém pokrytí a do čtyř hodin od přijetí a schválení telefonického požadavku společností HP zahájí práce na údržbě hardwaru. Doba odezvy při řešení problému u zákazníka představuje dobu, která začíná momentem přijetí a schválení telefonického požadavku společností HP v souladu s popisem v části „Obecná ustanovení/další výjimky“. Doba odezvy při řešení problému u zákazníka končí momentem, kdy oprávněný zástupce společnosti HP dorazí k zákazníkovi, nebo momentem, kdy je nahlášený požadavek vyřízen vysvětlením, že dle stanoviska společnosti HP není zásahu u zákazníka aktuálně zapotřebí.

## Softwarová podpora:

- Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků ve společnosti HP.
- Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje technický specialista ze střediska HP Solution Center na požadavek během dvou hodin v souladu s částí nazvanou „Softwarová podpora“ uvedenou v tabulce č. 1.

**Služba HP Foundation Care  
CTR Service**

## Hardwarová podpora:

- Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků ve společnosti HP.
- Doba od nahlášení po vyřešení požadavku je šest hodin: U závažných incidentů (úroveň závažnosti 1 nebo 2) vyvine společnost HP z komerčního hlediska přiměřené úsilí na zprovoznění příslušného hardwaru do 6 hodin od přijetí prvotního požadavku na poskytnutí služby. Dostupnost stanovené doby od nahlášení po vyřešení požadavku závisí na vzdálenosti místa instalace zákazníka od střediska podpory určeného společností HP v souladu s popisem v části nazvané „Doby dojezdu“.

U méně závažných incidentů (úroveň závažnosti 3 nebo 4), nebo na žádost zákazníka naplánuje společnost HP společně se zákazníkem zahájení sjednané opravy a doba od nahlášení po vyřešení požadavku začne běžet tímto okamžikem. Úrovně závažnosti incidentu jsou popsány v části „Obecná ustanovení/další výjimky“.

Doba od nahlášení po vyřešení požadavku je doba, která začíná přijetím a schválením prvního požadavku na poskytnutí služby společností HP, nebo zahájením prací naplánovaných po dohodě se zákazníkem, v souladu s popisem v části „Obecná ustanovení/další výjimky“. Doba od nahlášení po vyřešení požadavku končí prohlášením společnosti HP, že hardware je opraven, nebo vyřízením požadavku vysvětlením společnosti HP, že zásahu u zákazníka není zapotřebí.

Oprava se považuje za dokončenou poté, co společnost HP zkontroluje, že došlo k vyřešení závady nebo k výměně hardwaru. Společnost HP nenese žádnou odpovědnost za jakoukoli ztrátu dat. Zákazník je povinen provádět příslušné zálohovací postupy. Kontrolu může společnost HP provést pomocí power-on self-testu, samostatné diagnostiky, či vizuální kontrolou řádného provozu. Společnost HP zcela dle vlastního uvážení rozhodne o úrovni testování nezbytného ke kontrole opravy hardwaru. Výhradně dle vlastního uvážení může společnost HP dočasně nebo trvale produkt vyměnit, aby dodržela stanovenou dobu od nahlášení po vyřešení požadavku. Náhradní díly jsou nové nebo svou funkcí a výkonností novým produktům odpovídají. Původní vyměněné produkty se stávají majetkem společnosti HP.

Doba od nahlášení po vyřešení požadavku na opravu hardwaru bude zavedena 30 dní po zakoupení této služby. Během této doby dojde k nastavení a realizaci nezbytných auditů a procesů. V průběhu této počáteční třicetidenní doby a po dobu dalších 5 pracovních dní po dokončení auditu bude společnost HP zajišťovat čtyřhodinovou dobu odezvy při řešení problému u zákazníka.

**Řízení zásob specifických dílů**

K lepšímu zajištění doby od nahlášení po vyřešení požadavku společností HP jsou k dispozici speciální zásoby zásadně důležitých náhradních dílů pro ty zákazníky, kteří si možnost zajištění konkrétní doby od nahlášení po vyřešení požadavku zvolili. Tyto zásoby se skladují v prostorách určených společností HP. Způsob řízení těchto dílů zajišťuje lepší dostupnost zásob i přístup pověřených zástupců společnosti HP, kteří vyřizují oprávněné servisní požadavky.

## Softwarová podpora:

- Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků ve společnosti HP.
- Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje na požadavek technický specialista ze střediska HP Solution Center během dvou hodin v souladu s částí nazvanou „Softwarová podpora“ uvedenou v tabulce č. 1.

Níže uvedené funkce služby HP Foundation Care se váží na konkrétní produkty. Společnost HP poskytne funkce hardwarové podpory pro příslušné hardwarové produkty a funkce softwarové podpory pro příslušné softwarové produkty.

<b>Eskalační řízení</b>	Ke snazšímu řešení složitých problémů zavedla společnost HP oficiální eskalační postupy. Vedení společnosti HP v dané lokalitě koordinuje postupování řešených případů nižším úrovním tak, že si vede seznam kvalifikací příslušných pracovníků HP, kteří mohou zákazníkovi s řešením daného problému pomoci. U vybraných softwarových produktů třetích stran, u kterých společnost HP poskytuje softwarovou podporu a aktualizace, bude HP dodržovat eskalační postupy sjednané mezi ní a externím dodavatelem, aby tak přispěla k vyřešení problému.
<b>Vzdálená elektronická podpora společnosti HP</b>	U příslušných produktů zahrnuje vzdálená elektronická podpora společnosti HP rozsáhlé možnosti řešení problémů a oprav, mezi něž se mohou řadit i možnosti vzdáleného přístupu k systému či nabídka vhodného místa centrální správy a pohled podniku na nedořešené incidenty a historii. Specialista společnosti HP na zajišťování podpory bude možnost vzdáleného přístupu k systému používat pouze se svolením zákazníka. Díky vzdálenému přístupu k systému může specialista společnosti HP na zajišťování podpory efektivněji odstraňovat závady a řešit problémy.
<b>Basic Software Support (základní softwarová podpora) a Collaborative Call Management (telefonní podpora definovaného softwaru třetích stran) pro softwarové produkty jiných společností než HP u příslušných hardwarových produktů společnosti HP</b>	<p>Základní softwarová podpora je poskytována telefonicky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu pro software od vybraných nezávislých softwarových dodavatelů (Selected independent software vendor - ISV), který je provozován na příslušném hardwaru, na který se vztahuje podpora HP Foundation Care. V rámci základní softwarové podpory se společnost HP bude snažit problémy řešit tím, že požádá zákazníka, aby provedl opravu sám pomocí opravných postupů, které má společnost HP k dispozici nebo jsou jí známy. V některých případech může podpora spočívat pouze ve sdělení známého opravného postupu, který zákazník získá instalací aktualizace softwaru nebo opravné záplaty. Zákazník přitom bude naveden k dostupným zdrojům, kde může příslušné aplikace či opravné záplaty získat. K získání přístupu ke známému řešení je totiž zapotřebí uzavřít s příslušným dodavatelem softwaru další servisní smlouvy. Není-li problém ani poté vyřešen, je možné na žádost zákazníka zahájit Collaborative Call Management (telefonní podporu definovaného softwaru třetích stran).</p> <p>Pokud společnost HP usoudí, že problém způsobil software vybraného nezávislého dodavatele a zákazník ho nevyřešil pomocí známých dostupných řešení, zahájí společnost HP na žádost zákazníka s nezávislým dodavatelem softwaru Collaborative Call Management. Collaborative Call Management, neboli telefonní podporu definovaného softwaru třetích stran, lze zajišťovat pouze v případech, kdy jsou s vybranými dodavateli uzavřeny příslušné smlouvy o poskytování aktivní podpory, a zákazník podnikl nezbytné kroky k tomu, aby společnost HP mohla jeho jménem požadavek předložit danému dodavateli, a to pouze za účelem předání žádosti o podporu. Společnost HP dodavatele softwaru zasvětila do problematiky a předá mu informace o daném problému, které obdržela při přijetí telefonické žádosti o základní softwarovou podporu. Řešit problém zákazníka je poté povinen nezávislý dodavatel softwaru. Po předání požadavku nezávislému dodavateli softwaru je požadavek vyřízen v souladu s úrovní podpory sjednanou mezi zákazníkem a nezávislým dodavatelem. Po zasvěcení dodavatele do problému společnost HP požadavek uzavře. Zákazník však může v případě nutnosti problém u společnosti HP opět vznést s odkazem na identifikační číslo původního telefonického požadavku. Základní softwarová podpora a Collaborative Call Management se vztahuje pouze na software vybraných nezávislých softwarových dodavatelů, na které se nevztahuje podpora společnosti HP. Pokud se na tento software podpora společnosti HP vztahuje, bude podpora poskytována v souladu se "softwarovou podporou" uvedenou v této části tabulky.</p> <p>Poznámka: Seznam softwarových produktů třetích stran, na které se vztahuje základní softwarová podpora a Collaborative Call Management, je uveden na adrese: <a href="http://www.hpe.com/services/collaborativesupport">www.hpe.com/services/collaborativesupport</a>.</p>
<b>Přístup k informacím a službám týkajícím se elektronické podpory</b>	<p>V rámci této služby zajišťuje společnost HP zákazníkovi přístup k určitým komerčně dostupným elektronickým a internetovým nástrojům. Zákazník má přístup k následujícím:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ke konkrétním funkcím, které jsou dostupné registrovaným uživatelům s příslušnými oprávněními, například ke stahování vybraných opravných softwarových záplat HP, možnosti přihlášení k odběru upozornění týkajících se proaktivního servisu hardwaru, a možnosti účasti na fórech poskytujících podporu formou řešení problémů a sdílení metod nejlepší praxe s dalšími registrovanými uživateli</li> <li>• k rozšířenému internetovému vyhledávání dokumentů technické podpory, které umožňují rychlejší řešení problémů</li> <li>• ke konkrétním diagnostickým nástrojům, které jsou majetkem společnosti HP, s přístupem pomocí hesla</li> <li>• k internetovému nástroji určenému k zasílání otázek přímo společnosti HP. Nástroj pomáhá řešit problémy rychle, neboť využívá procesu předběžného vyhodnocení požadavků, při němž dochází k přesměrování žádosti o podporu či servis na pracovníka, který je schopen dotaz zodpovědět. Nástroj rovněž umožňuje sledovat rozpracovanost všech zadaných požadavků na podporu či servis, včetně telefonických požadavků.</li> <li>• u konkrétních produktů třetích stran, ke znalostním databázím společnosti HP a třetích stran, kde mohou zákazníci vyhledávat a získávat informace o produktech, hledat odpovědi na otázky v oblasti podpory, účastnit se fór podpory a stahovat aktualizace softwaru. Přístup k této službě může být třetími stranami omezen.</li> <li>• na portál softwarových aktualizací a udělování licencí, který zajišťuje zákazníkovi elektronický přístup k získávání, proaktivnímu řízení a plánování aktualizací softwarových produktů. Přístup na portál zajišťuje středisko podpory společnosti HP.</li> </ul>
<b>Hardwarová podpora</b>	<b>Vzdálená diagnostika problémů a vzdálená podpora</b>
	Po zadání požadavku zákazníka a jeho potvrzení ze strany společnosti HP v souladu s popisem v části „Obecná ustanovení/další výjimky“ bude společnost HP v rámci příslušného časového pokrytí incident s hardwarem izolovat a vzdáleně hledat řešení problému, provádět nápravu a řešit incident se zákazníkem. Před poskytnutím jakékoli pomoci v místě instalace u zákazníka může společnost HP zahájit a provést vzdálenou diagnostiku prostřednictvím vzdálené elektronické podpory a získat tak přístup k příslušným produktům, nebo může použít jiné dostupné prostředky k usnadnění vzdáleného řešení incidentu.

V době příslušného časového pokrytí bude společnost HP poskytovat telefonickou pomoc při instalaci firmwaru, který si může zákazník nainstalovat sám, a při výměně dílů, kterou zákazník provádí sám (díly CSR, Customer Self Repair).

Bez ohledu na příslušné časové pokrytí u zákazníka je možné incidenty týkající se příslušného hardwaru hlásit společnosti HP - v závislosti na možnostech dané lokality - telefonicky nebo pomocí internetového portálu, nebo může být incident nahlášen pomocí automatického záznamového zařízení prostřednictvím vzdálené elektronické podpory společnosti HP, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodovat o finálním řešení všech hlášených incidentů.

#### Hardwarová podpora u zákazníka

U technických problémů s hardwarem, které dle názoru společnosti HP není možné řešit vzdáleně, zajistí pověřený zástupce společnosti HP u příslušných hardwarových produktů technickou podporu u zákazníka s cílem uvést tyto produkty opět do provozu. U konkrétních produktů se společnost HP může zcela dle vlastního uvážení rozhodnout takové produkty neopravovat, ale vyměnit. Náhradní díly jsou nové nebo svoji funkcí a výkonností novým produktům odpovídají. Původní vyměněné produkty se stávají majetkem společnosti HP.

Od té doby, co pověřený zástupce společnosti HP dorazí k zákazníkovi, bude dle rozhodnutí společnosti HP podporu poskytovat buď na místě nebo vzdáleně, dokud příslušné produkty nebudou opraveny. Práce mohou být dočasně přerušeny, pokud bude k opravě zapotřebí dodatečné díly nebo zdroje, ale jakmile budou k dispozici, bude se v opravě pokračovat. Oprava bude považována za dokončenou, jakmile společnost HP potvrdí, že selhání hardwaru bylo opraveno nebo byl hardware vyměněn.

'Fix-on-Failure' (oprava po selhání): V rámci poskytování služby u zákazníka společnost nadto může:

- Nainstalovat dostupná technická vylepšení u hardwarových produktů, na které se vztahuje podpora, za účelem zajištění řádného provozu těchto hardwarových produktů a zajištění souladu s hardwarovými náhradními díly dodávanými společností HP.
- Na příslušné hardwarové produkty nainstalovat dostupné aktualizace firmwaru, které si dle určení společnosti HP nemůže zákazník nainstalovat sám, a které jsou dle názoru společnosti HP nezbytné, aby byl produkt opět uveden do provozu nebo aby společnost HP mohla pokračovat v poskytování podpory u tohoto produktu.

'Fix-on-Request' (oprava na vyžádání): Společnost HP na žádost zákazníka navíc během opravy nainstaluje zásadní aktualizace firmwaru, které si dle určení společnosti HP nemůže zákazník na příslušné hardwarové produkty nainstalovat sám. Zásadní aktualizace firmwaru jsou firmwarové aktualizace doporučené výrobní sekci společnosti HP k okamžité instalaci.

Bez ohledu na cokoliv opačného uvedeného v tomto dokumentu nebo na aktuální standardní obchodní podmínky společnosti HP, u vybraných podnikových paměťových polí a podnikových páskových produktů společnost HP opraví či vymění vadné nebo vybité baterie, které jsou zásadní pro zajištění řádného provozu produktu, na který se vztahuje podpora.

#### Náhradní díly a materiály

Společnost HP zajistí náhradní díly a materiály podporované společností HP, které jsou nezbytné k zachování provozuschopnosti příslušného hardwarového produktu i dílů a materiálů potřebných k zajištění dostupných technických zlepšení, která společnost HP vyžaduje k dalšímu poskytování podpory produktu. Náhradní díly zajištěné společností HP budou nové nebo budou svou funkcí a výkonností novým dílům odpovídat. Původní vyměněné díly se stávají majetkem společnosti HP. Zákazníci, kteří si chtějí vyměněné díly ponechat, demagnetizovat je či jinak fyzicky zničit, obdrží fakturu k úhradě a budou muset zaplatit cenu náhradního dílu dle ceníku. Podpora se neposkytuje u spotřebního zboží a dílů, a nebude tedy součástí této služby. Na spotřební zboží a díly se vztahují standardní záruční podmínky.

Za zajištění opravy nebo výměny spotřebního zboží a dílů nese odpovědnost zákazník. Z tohoto pravidla existují výjimky: pro podrobnější informace kontaktuje společnost HP. Bude-li se na spotřební zboží nebo díl dle určení společnosti HP vztahovat její podpora, doba od nahlášení po vyřešení požadavku a doba odezvy při řešení problému u zákazníka se nebude na opravu nebo výměnu u tohoto spotřebního zboží nebo dílů aplikovat.

**Maximální délka poskytování podpory/maximální doba užívání:** Díly a komponenty, u nichž došlo k překročení maximální délky poskytování podpory a/nebo maximální doby užívání dle popisu v provozním manuálu výrobce, v produktových specifikacích QuickSpecs nebo v technických listech produktů nebudou v rámci této služby poskytovány, opravovány ani vyměňovány.

#### Aktualizace firmwaru u vybraných produktů

K aktualizacím firmwaru, které společnost HP vydá pro svoje hardwarové produkty, mají přístup pouze zákazníci s platnou smlouvou, která jim přístup k těmto aktualizacím umožňuje.

Součástí této služby je oprávnění stáhnout, nainstalovat a použít firmwarové aktualizace pro hardwarové produkty, na které se tato služba vztahuje, v souladu s veškerými licenčními omezeními popsány v aktuálních standardních obchodních podmínkách. Společnost HP přiměřeným způsobem ověří oprávnění přístupu k těmto aktualizacím (např. přístupovým kódem nebo jiným identifikačním údajem). Zákazník nese odpovědnost za užívání takového přístupového nástroje v souladu s tímto datovým listem a jinými příslušnými smlouvami se společností HP. Společnost HP může podniknout další přiměřené kroky, včetně auditu, za účelem ověření, zda zákazník dodržuje podmínky svých smluv se společností HP včetně tohoto datového listu. Zákazníci s licencemi na softwarové produkty založené na firmwaru (prvky implementované ve firmwaru aktivované koupí odděleného licencovaného softwarového produktu) musí případně mít zároveň i sjednanou službu HP Foundation Care nebo smlouvu o softwarové podpoře se společností HP týkající se softwarových produktů založených na firmwaru, aby mohli získávat, stahovat, instalovat a používat firmwarové aktualizace. Společnost HP bude poskytovat, instalovat nebo zákazníkovi s nainstalováním firmwarových aktualizací asistovat, jak bylo výše popsáno, pouze pokud má zákazník licenci k používání souvisejících softwarových aktualizací pro každý systém, socket, procesor, procesorové jádro nebo licenci k softwaru koncového uživatele v souladu s licenčními podmínkami původního softwaru společnosti HP nebo licenčními podmínkami původního softwaru výrobce.



<b>Pravidelná údržba</b>	<p>Pro konkrétní příslušné vodou chlazené produkty společnost HP poskytuje službu pravidelné údržby. Frekvence a rozsah této údržby bude vymezena v rozvrhu údržby produktu v produktové dokumentaci. Chcete-li více informací o tom, na které produkty se služba pravidelné údržby vztahuje, kontaktujte svého obchodního zástupce společnosti HP.</p> <p>Pokud je součástí služby pravidelná údržba, pověřený zástupce společnosti HP kontaktuje zákazníka a společně se zákazníkem dohodne dobu, kdy bude možné pravidelnou údržbu provádět. Doba, kdy může pravidelná údržba probíhat, musí být v běžné pracovní době místní pobočky HP mimo svátky společnosti HP a v rámci požadovaného navrženého intervalu stanoveného v rozvrhu údržby produktu, nebude-li se společností HP písemně sjednáno jinak. Jakékoliv služby mimo běžnou pracovní dobu společnosti HP mohou být za příplatek.</p> <p>Společnost HP naplánuje činnosti týkající se pravidelné údržby. Při plánování této služby identifikuje a sdělí zákazníkovi podmínky, které bude třeba splnit. Zákazník musí zajistit přístup k tomuto produktu, dále musí zajistit, že dané podmínky budou splněny a dodat potřebné spotřební zboží jako např. filtry a chemikálie požadované v době údržby.</p>
<b>Softwarová podpora</b>	
<b>Přístup k technickým prostředkům</b>	<p>Zákazník může získat přístup k technickým prostředkům společnosti HP telefonicky, prostřednictvím emailu či faxu (je-li v daném místě k dispozici) v případě, že potřebuje pomoc při řešení problémů se zaváděním softwaru či při řešení provozních problémů.</p>
<b>Licence k užívání aktualizací softwaru</b>	<p>Zákazník obdrží licenci k užívání aktualizací softwaru společnosti HP nebo softwaru třetích stran podporovaného společností HP, a to pro každý systém, socket, procesor a procesorové jádro, nebo licenci k softwaru koncového uživatele, na kterou se tato služba vztahuje, v souladu s licenčními podmínkami původního softwaru HP nebo licenčními podmínkami původního softwaru výrobce, pokud zákazník licenci k původnímu softwaru získal oprávněně.</p> <p>Licenční podmínky musí dle licenčních podmínek k softwaru společnosti HP odpovídat nutné základní softwarové licenci zákazníka nebo musí případně být v souladu s aktuálními licenčními podmínkami výrobce softwaru u řad třetích stran, i se všemi dalšími licenčními podmínkami k softwaru, jež mohou být u dané softwarové aktualizace poskytovány v rámci této služby uvedeny.</p> <p>U konkrétních produktů třetích stran namísto zakoupení licence k původnímu softwarovému produktu má zákazník v rámci této služby možnost stáhnout si z webových stránek společnosti HP nebo dodavatele z řad třetích stran aktuální verzi softwaru a veškeré aktualizace softwaru vydané v době platnosti smlouvy o poskytování podpory.</p>
<b>Softwarová podpora</b>	<p>Po zaregistrování problému se softwarem zareaguje technický specialista ze střediska HP Solution Center na požadavek během dvou hodin. Telefonické požadavky přijaté mimo časové pokrytí služby budou zaregistrovány následující den, který je pro zákazníka dnem pokrytí (může se lišit v různých zeměpisných lokalitách). Společnost poskytuje nápravnou podporu k řešení problémů se softwarovými produkty, které jsou zjištělné a reprodukovatelné zákazníkem. Společnost HP rovněž zákazníkům poskytuje podporu při zjišťování problémů, které jsou obtížně reprodukovatelné. Zákazník navíc získává pomoc při řešení problémů a nastavování konfiguračních parametrů u podporovaných konfigurací.</p>
<b>Poradenská podpora při instalaci</b>	<p>Je zajištěna omezená poradenská podpora, která zahrnuje základní poradenskou pomoc pro zákazníky, kteří mají potíže s instalací softwarového produktu, nebo kteří potřebují poradit správný způsob instalace a aktualizace samostatných aplikací. Dále se v omezené míře poskytuje poradenská podpora pro softwarové produkty, jejichž instalace probíhá v síťovém prostředí. Rozsah takové poradenské podpory rozhoduje společnost HP dle vlastního uvážení.</p> <p>Tato poradenská podpora například nezahrnuje následující: stahování kompletních softwarových balíčků či zajištění komplexního průvodce instalací (od začátku do konce) pro zákazníka. Tyto služby jsou k dispozici za příplatek a lze je od společnosti HP zakoupit samostatně.</p>
<b>Podpora pro funkce softwaru a provozní podpora</b>	<p>Společnost HP poskytuje komerčně dostupné informace o aktuálních funkcích produktů, známých problémech a dostupných řešeních, i provozní poradenství a pomoc.</p>
<b>Aktualizace softwarových produktů a dokumentace</b>	<p>Poté, co společnost HP vydá aktualizace svého softwaru, jsou zákazníkovi k dispozici nejnovější verze softwaru a referenčních manuálů. U vybraného softwaru třetích stran bude společnost HP poskytovat softwarové aktualizace, jakmile budou od třetích stran k dispozici, nebo může společnost HP zákazníkovi dát pokyny k získání softwarových aktualizací přímo od třetích stran. Zákazník rovněž obdrží licenční klíč nebo přístupový kód, či pokyny k jejich získání, pokud musí nejnovější verzi softwaru stáhnout, instalovat nebo provozovat.</p> <p>U většiny softwaru HP a vybraného softwaru třetích stran podporovaného společností HP budou aktualizace k dispozici prostřednictvím portálu softwarových aktualizací a udělování licencí přes středisko podpory HP. Portál softwarových aktualizací a udělování licencí zajistí zákazníkovi elektronický přístup k získání a proaktivnímu řízení aktualizací softwarových produktů a dokumentace.</p> <p>Může se stát, že u dalších softwarových produktů třetích stran podporovaných společností HP si bude zákazník muset aktualizace stáhnout přímo z webových stránek dodavatele.</p>

**Způsob aktualizace softwaru a dokumentace doporučený společností HP**

U aktualizací softwaru a dokumentace společností HP a třetích stran podporovaných společností HP rozhodne o doporučeném způsobu poskytování služby společnost HP. Aktualizace softwaru a dokumentace se budou především získávat stahováním z portálu softwarových aktualizací a udělování licencí nebo z webových stránek třetích stran.

**Tabulka č. 2. Volitelné funkce služby**

Funkce	Specifikace poskytování služby
	<p>Portfolio služby Foundation Care rovněž nabízí další úrovně služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HPE Foundation Care NBD wDMR Service</li> <li>• HPE Foundation Care 24x7 wDMR Service</li> <li>• HPE Foundation Care CTR wDMR Service</li> </ul>
<b>Defective media retention (možnost ponechání vadných médií)</b>	<p>U příslušných produktů umožňuje zákazníkovi tato funkce ponechat si vadný hard disk nebo příslušné komponenty SSD/USB flash disku, kterých se zákazník nechce vzdát kvůli citlivým datům na disku („disk nebo SSD/USB flash disk“), na který se tato služba vztahuje. Možnost ponechání vadných médií musí v rámci daného systému zahrnovat veškerou diskovou mechaniku nebo příslušné SSD/USB flash disky.</p>
<b>Comprehensive defective material retention (možnost ponechání vadného dílu)</b>	<p>Kromě možnosti ponechání vadných médií si zákazník může v rámci této funkce ponechat i další díly určené společností HP, které umožňují uchovávání dat, například paměťové moduly. Možnost ponechání vadného dílu musí v rámci daného systému zahrnovat všechny příslušné komponenty k uchovávání dat. Díly, které je možné si v rámci této funkce služby ponechat, jsou obsaženy v dokumentu uvedeném na adrese: <a href="http://www.hpe.com/services/cdmr">www.hpe.com/services/cdmr</a>.</p>
<b>Volitelné prvky dostupné pouze ve spojení se smluvními službami HP:</b>	
<b>Preventivní údržba</b>	<p>Pověřený zástupce společnosti HP navštěvuje prostory zákazníka v pravidelných předem naplánovaných intervalech. Zákazník zatelefonuje společnosti HP, aby si vyžádal a naplánoval návštěvu k vykonání preventivní údržby ve sjednaných časových intervalech. Při návštěvě oprávněný zástupce společnosti HP dle vlastního uvážení rozhodne o úrovni kontroly, která bude při zajišťování preventivní údržby provedena a která může zahrnovat například diagnostiku, kontrolu chybových protokolů v rámci daných systémů s cílem zjistit možné problémy s hardwarem a v případě potřeby řešení stížností týkajících se mechanického nebo elektronického systému a čištění nebo výměnu opotřebovaných či vadných dílů či problémů týkajících se údržby. Zástupce může rovněž potenciální problémy zjišťovat na základě kontroly kabelů a kabelových připojení či optických indikátorů stavu v rámci daného hardwaru, na základě kontroly teploty a stupně vlhkosti a jejich porovnáváním s doporučeními dodavatele, a instalací aktuálně platných technických zlepšení a aktualizací firmwaru, jsou-li dle názoru společnosti HP potřebné k provedení údržby hardwarového produktu. Zástupce může vypracovat závěrečnou zprávu o stavu hardwaru. Služby preventivní údržby budou poskytovány v době od 8 do 17 hodin místního času, od pondělí do pátku vyjma svátků ve společnosti HP, a to bez ohledu na zvolené časové pokrytí. Dostupnost a zajišťování služeb se mohou v jednotlivých regionech lišit.</p>

## Omezení služby

Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o konečném řešení všech požadavků na zajištění služby.

Služba bude dle uvážení společnosti HP poskytována jako kombinace vzdálené diagnostiky a podpory, služeb poskytovaných u zákazníka a dalších metod poskytování služeb. Další metody poskytování služeb mohou zahrnovat dodání dílů, které si zákazník může vyměnit sám, prostřednictvím kurýra. Těmito díly mohou být určité hard disky nebo jiné díly klasifikované společností HP jako díly určené k Customer Self Repair (CSR) - samostatné opravě zákazníkem, nebo celý produkt určený k výměně. Společnost HP stanoví vhodnou metodu zajištění služby, která je nutná k poskytnutí efektivní včasné podpory zákazníkovi a případně ke splnění doby od nahlášení po vyřešení požadavku.

Pokud zákazník souhlasí s doporučeným postupem CSR a pokud je díl CSR ke zprovoznění systému zajištěn, neuskuteční se podpora v místě instalace u zákazníka. V takových případech společnost HP zpravidla zákazníkovi expresně zašle na dané místo díly CSR, které jsou pro provoz produktu zásadní. Podrobnější informace o procesu CSR a dílech CSR naleznete na adrese: [www.hpe.com/info/csr](http://www.hpe.com/info/csr)

Doby od nahlášení po vyřešení požadavku a doby odezvy při řešení problému u zákazníka se nevztahují na opravu či výměnu vadných nebo vybitých baterií u vybraných podnikových paměťových polí a podnikových páskových produktů.

Služba se nevztahuje zejména na následující aktivity:

- Služby, kterých je zapotřebí v důsledku toho, že zákazník neprovedl nápravu systému, opravu, opravnou záplatu či úpravu, kterou společnost HP zákazníkovi zajistila
- Služby, které jsou dle názoru společnosti HP potřebné v důsledku neoprávněných snah ze strany personálu třetích stran instalovat, opravovat či pozměňovat hardware, firmware či software, nebo provádět jejich údržbu
- Provozní testování aplikací či další testy vyžadované či požadované zákazníkem
- Služby, které jsou dle názoru společnosti HP nutné v důsledku nesprávného zacházení s produkty či zařízeními, nebo v důsledku jejich nesprávného používání
- Služby nutné v důsledku toho, že zákazník neuposlechl společnost HP a konkrétnímu kroku nezamezil
- Zálohování a obnovení operačního systému, dalšího softwaru a dat
- Instalace jakýchkoli aktualizací firmwaru a/nebo softwaru, které si může zákazník nainstalovat sám
- Odstraňování závad z důvodu problémů s propojitelností či kompatibilitou
- Podpora pro problémy spojené se sítí

### Podpora při řešení problémů s hardwarem u zákazníka

Doba odezvy u zákazníka se neuplatní, pokud je možné službu zajistit pomocí vzdálené diagnostiky, vzdálené podpory či jiných výše popsanych způsobů poskytování služby.

Doby odezvy závisí na vzdálenosti vaší lokality od určeného střediska podpory společnosti HP. Dostupnost služby zjistíte od místního zástupce služeb HP.

U technických problémů s hardwarem, které dle názoru společnosti HP není možné řešit vzdáleně, zajistí pověřený zástupce společnosti HP u příslušných hardwarových produktů technickou podporu u zákazníka s cílem uvést tyto produkty opět do provozu. U konkrétních produktů se společnost HP může zcela dle vlastního uvážení rozhodnout takové produkty neopravovat, ale vyměnit. Náhradní díly jsou nové nebo svojí funkčností a výkonností novým produktům odpovídají. Původní vyměněné produkty se stávají majetkem společnosti HP.

### Doba od nahlášení požadavku po vyřešení problému s hardwarem

Pokud si společnost HP vyžádá počáteční audit, pak doba od nahlášení požadavku po vyřešení problému s hardwarem začne platit až po pěti (5) pracovních dnech od ukončení auditu. Navíc si společnost HP vyhrazuje právo službu omezit na dobu odezvy u zákazníka nebo zrušit servisní smlouvu, pokud zákazník zásadní připomínky auditu neřeší, nebo pokud audit není proveden ve stanoveném čase.

Doba opravy hardwaru se může u různých produktů lišit.

Doba od nahlášení po vyřešení požadavku se neuplatní, pokud se zákazník rozhodne namísto realizace doporučených postupů obnovy serveru prodloužit diagnostiku.

Pokud zákazník vyžaduje plánovanou službu, začíná doba opravy běžet od sjednaného plánovaného času.

Výpočet doby od nahlášení po vyřešení požadavku (je-li relevantní) bude pozastaven, dokud nebudou dokončeny či vyřešeny následující aktivity či situace:

- Veškeré jednání či nečinnost ze strany zákazníka nebo třetích stran, které má dopad na proces opravy
- Veškeré procesy automatické nebo manuální obnovy, které byly vyvolány špatnou funkcí hardwaru, například přestavěním mechaniky disku, šetřícími postupy nebo opatřeními na ochranu integrity dat
- Jakékoli další činnosti, které se konkrétně netýkají opravy hardwaru, které jsou však nutné ke kontrole opravy špatné funkce hardwaru, například restartování operačního systému

Společnost HP si vyhrazuje právo dobu od nahlášení po vyřešení požadavku upravit v závislosti na konkrétní konfiguraci produktu, lokalitě a prostředí zákazníka. Tato záležitost bude stanovena při objednání smlouvy o poskytování podpory a závisí na dostupnosti zdrojů.

#### **Collaborative Call Management (telefonní podpora definovaného softwaru třetích stran)**

Zákazník musí mít uzavřené příslušné smlouvy o poskytování aktivní podpory s vybranými dodavateli a realizovat veškeré potřebné kroky k tomu, aby společnost HP mohla jeho jménem požadavek předložit danému dodavateli, a to pouze za účelem předání žádosti o podporu. Společnost HP nemůže stávající identifikační čísla případů převádět na dodavatele a za nepřevedení těchto čísel nenesou žádnou odpovědnost. Společnost HP nenesou žádnou odpovědnost za výkonnost či nedostatek výkonnosti dodavatelů z řad třetích stran, jejich produkty, ani jejich služby podpory. Společnost HP je pouze povinna předat požadavky na podporu a zakoupením této služby se na společnost HP nepřevádí smlouva o poskytování podpory uzavřená mezi zákazníkem a dodavatelem. Zákazník nese i nadále odpovědnost za plnění svých povinností vyplývajících z takových smluv, včetně úhrady všech příslušných poplatků zahrnujících i poplatky, které případně vzniknou v důsledku registrace požadavků u dodavatele.

#### **Defective media retention (možnost ponechání vadných médií) a comprehensive defective material retention (možnost ponechání vadného dílu)**

Funkce služby „možnost ponechání vadných médií“ a „možnost ponechání vadného dílu“ se váží pouze k příslušným komponentům pro uchovávání dat, které společnost HP v důsledku jejich špatného fungování vyměnila. Tato služba se nevztahuje na výměnu komponentů pro uchovávání dat, která nadále fungují.

Na komponenty pro uchovávání dat, které společnost HP označuje jako spotřební díly a/nebo ty, u kterých došlo k překročení maximální délky poskytování podpory a/nebo maximální doby užívání v souladu s provozním manuálem výrobce, produktovými specifikacemi QuickSpecs nebo v souladu s technickým listem produktu se funkce „možnost ponechání vadných médií“ a „možnost ponechání vadného dílu“ nevztahuje.

Funkce „možnost ponechání vadných médií“ a „možnost ponechání vadného dílu“ pro volitelné prvky, které dle společnosti HP v případě dostupnosti vyžadují samostatné krytí, musí být nakonfigurovány a zakoupeny samostatně.

Chybovost těchto komponentů se neustále sleduje a společnost HP si vyhrazuje právo na zrušení této služby na základě třicetidenní výpovědní lhůty, pokud je oprávněně přesvědčena, že zákazník tyto funkce „možnost ponechání vadných médií“ a „možnost ponechání vadného dílu“ využívá nadměrně (například když výměna vadných komponentů pro uchovávání dat ve skutečnosti přesáhne standardní chybovost daného systému).

#### **Softwarová podpora**

Aktualizace softwaru nejsou k dispozici pro všechny softwarové produkty. Není-li tato funkce k dispozici, nebude součástí poskytovaných služeb. U některých produktů zahrnují aktualizace softwaru pouze drobnější vylepšené funkce. Nové verze softwaru je třeba zakoupit samostatně.

## Doby dojezdu

Všechny doby odezvy při řešení hardwarových problémů u zákazníka se vztahují pouze na lokality v dosahu 100 mil (160 km) od střediska podpory určeného společností HP. Při dojezdu na místa vzdálená maximálně 200 milí (320 km) od střediska podpory určeného společností HP se neúčtují žádné další poplatky. Při dojezdu na místa vzdálená více než 200 milí (320 km) od střediska podpory stanoveného společností HP se účtuje příplatek za dopravu.

Doby dojezdu a poplatky se mohou v různých zeměpisných lokalitách lišit.

Doby odezvy v místech vzdálených více než 100 milí (160 km) od střediska podpory určeného společností HP budou upraveny z důvodu delší doby dojezdu v souladu s níže uvedenou tabulkou.

Vzdálenost od střediska podpory určeného společností HP	Doba odezvy při řešení problému s hardwarem u zákazníka – 4 hodiny	Doba odezvy při řešení problému s hardwarem u zákazníka – druhý den
0-50 mil (0-80 km)	4 hodiny	Následující den pokrytí
51-100 mil (81-160 km)	4 hodiny	Následující den pokrytí
101-200 mil (161-320 km)	8 hodin	1 den pokrytí navíc
201-300 mil (321-480 km)	Stanovena v době objednávky a dle dostupnosti	2 dny pokrytí navíc
Více než 300 mil (více než 480 km)	Stanovena v době objednávky a dle dostupnosti	Stanovena v době objednávky a dle dostupnosti

Doba pro nahlášení po vyřešení požadavku se týká míst vzdálených méně než 50 mil (80 km) od střediska podpory určeného společností HP.

Pro místa vzdálená od střediska podpory určeného společností HP od 51 do 100 mil (81 až 160 km) platí upravená doba pro nahlášení po vyřešení opravy hardwaru, jak ukazuje níže uvedená tabulka.

Doba pro nahlášení po vyřešení opravy hardwaru není stanovena pro místa vzdálená více než 100 mil (160 km) od střediska podpory určeného společností HP.

Vzdálenost od střediska podpory určeného společností HP	Doba pro nahlášení po vyřešení opravy hardwaru – 6 hodin
0-50 mil (0-80 km)	6 hodin
51-100 mil (81-160 km)	8 hodin
Více než 100 mil (Více než 160 km)	Není stanovena

## Podmínky

Zákazník musí vlastnit právoplatně nabytou licenci na firmwaru, na který se má vztahovat podpora.

Aby bylo možné aplikovat doby odezvy při řešení problémů u hardwarové podpory, společnost HP důrazně doporučuje, aby si zákazník nainstaloval a uvedl do provozu příslušnou vzdálenou podporu společnosti HP s bezpečným připojením k HP. Aby bylo možné aplikovat doby od nahlášení po vyřešení požadavku u hardwarové podpory, společnost HP požaduje, aby si zákazník nainstaloval a uvedl do provozu příslušné řešení vzdálené podpory s bezpečným připojením k HP. Chcete-li podrobnější informace k požadavkům, detailům a výjimkách z výše uvedeného, kontaktujte místního zástupce společnosti HP. Pokud zákazník neuvede do provozu příslušné řešení vzdálené podpory společnosti HP, společnost HP nemusí být schopna příslušnou podporu poskytnout a nebude její povinností tuto podporu poskytnout. Pokud zákazník neuvede do provozu příslušné řešení vzdálené podpory společnosti HP tam, kde to HP doporučuje a je k dispozici, instalace firmwaru, který není určen k samostatné instalaci zákazníkem, a která je prováděna u zákazníka, může vést k dodatečným příplatkům. Zákazník je odpovědný za instalaci firmwaru, který je určen k samostatné instalaci zákazníkem. Pokud bude zákazník požadovat, aby společnost HP instalovala aktualizace softwaru a firmwaru, které jsou určené k instalaci zákazníkem, budou zákazníkovi účtovány další poplatky. Není-li předem mezi zákazníkem a společností HP písemně dohodnuto jinak, budou jakékoli dodatečné poplatky zákazníkovi účtovány dle času a materiálu.

Společnost HP může, dle vlastního uvážení, požadovat audit produktů, které jsou předmětem služby. Je-li takový audit požadován, bude pověřený zástupce společnosti HP zákazníka kontaktovat a zákazník bude souhlasit s tím, že umožní uskutečnění auditu v časovém limitu prvních 30 dní. Během auditu jsou shromážděny klíčové informace o konfiguraci systémů a je provedena inventarizace produktů, které jsou předmětem služby. Informace shromážděné při auditu pomohou společnosti HP plánovat a udržovat zásoby náhradních dílů na požadované úrovni a správném místě a rovněž společnosti HP umožní zkoumat a předem se připravit na případné budoucí incidenty u hardwaru, aby opravy mohly být dokončeny co možná nejrychleji a neúčinněji. Dle uvážení společnosti HP může být audit proveden přímo u zákazníka, prostřednictvím vzdáleného systému, vzdálených kontrolních nástrojů nebo telefonicky.

Pokud společnost HP vyžaduje provedení auditu, je stanovena 30 denní lhůta od nákupu této služby k nastavení a provedení auditů a procesů, které musejí být dokončeny před vstupením doby od nahlášení po vyřešení hardwarového požadavku v platnost. Doba od nahlášení po vyřešení hardwarového požadavku vstoupí v platnost až pět (5) pracovních dní po dokončení auditu. Do té doby budou služby pro příslušný hardware dodávány na úrovni služeb se čtyřhodinovou dobou odezvy při řešení problému u zákazníka.

Společnost HP si rovněž vyhrazuje právo snížit úroveň služeb na dobu odezvy při řešení problému u zákazníka nebo zrušit smlouvu o poskytování služeb, pokud nejsou dodržována zásadní kontrolní doporučení nebo pokud audit neproběhne v určeném časovém limitu s výjimkou případů, kdy je zpoždění způsobeno společností HP.

Aby si zákazník mohl zakoupit tuto službu, musí mít v době počátku účinnosti smlouvy o podpoře řádnou licenci k používání softwaru, který je v dané době podporován. V opačném případě by zákazníkovi za oprávnění k této službě mohly být účtovány dodatečné poplatky.

## Povinnosti zákazníka

Pokud zákazník neplní specifikované povinnosti zákazníka, společnost HP nebo poskytovatel služeb autorizovaný HP, dle vlastního uvážení, i) nebudou povinni dodávat služby, jak je sjednáno, nebo ii) budou tyto služby poskytovat na náklady zákazníka v době a za ceny materiálu, které jsou v dané době běžné.

Zákazník musí včas poskytovat přesné a úplné informace, jak stanoví společnost HP, aby mu mohla poskytovat služby.

Zákazník je odpovědný za odstranění předmětů, které fyzicky blokují přístup k přístrojům, které jsou předmětem podpory, a musí zajistit, aby přístroje byly přímo přístupné bez použití dodatečných nástrojů nebo vybavení. Zákazník dále zajistí, aby pověřený zástupce společnosti HP nebyl při poskytování služby vystaven žádnému potenciálnímu zdravotnímu nebo bezpečnostnímu riziku. Zákazník zajistí, aby zakryté přístroje byly bez jakýchkoliv překážek plně přístupné před tím, než pověřený zástupce společnosti HP začne poskytovat své služby. Pokud zákazník výše uvedené požadavky ohledně přístupu nesplní, společnost HP nemá povinnost služby poskytnout a je oprávněna naúčtovat zákazníkovi žádost o podporu dle veřejně přístupného ceníku za poskytování služeb.

V určitých zemích, kde společnost HP nemá přímé místní zastoupení, může Společnost HP k poskytnutí služby využít autorizované partnery. Doby odezvy při řešení problému u zákazníka nebo v případě samostatné opravy zákazníkem jsou závislé na dostupnosti daných dílů na úrovni konkrétní země.

Doba od nahlášení po vyřešení požadavku je podmíněna tím, že zákazník poskytne okamžitý a neomezený přístup do systému, jak je požadováno společností HP. Tuto dobu nelze uplatnit, pokud jsou přístup k systému, včetně fyzického či vzdáleného řešení problému, a diagnostické posouzení hardwaru umožněny později či zcela znemožněny. Pokud zákazník požaduje poskytnutí plánované služby, doba od nahlášení po vyřešení požadavku začne plynout od dohodnutého plánovaného času.

Na žádost společnosti HP bude zákazník povinen podpořit úsilí HP o vzdálené vyřešení problému. Zákazník bude postupovat následovně:

- Spustí autodiagnostické testy a nainstaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy
- Nainstaluje aktualizace a opravné záplaty softwaru a firmwaru, které jsou určené pro instalaci zákazníkem
- Pro potřeby HP spustí „skripty“ pro sběr dat, pokud je nelze spustit ze vzdálené podpůrné technologie HP (HP Remote Support Technology)
- Poskytne veškeré informace, které HP potřebuje pro poskytnutí včasné a profesionální vzdálené podpory a pro určení míry oprávněnosti podpory
- Podnikne další přiměřené činnosti, aby společnosti HP pomohl identifikovat nebo vyřešit problém, jak bude požadováno ze strany HP

Zákazník nese odpovědnost za včasnou instalaci zásadních aktualizací firmwaru, které jsou určené pro instalaci zákazníkem, a rovněž dílů vyměnitelných zákazníkem (CSR) a náhradních výrobků jemu doručených.

Pokud bude zákazník požadovat, aby společnost HP instalovala aktualizace softwaru a firmwaru, které jsou určené pro instalaci zákazníkem, budou zákazníkovi účtovány další poplatky. Není-li předem mezi zákazníkem a společností HP písemně dohodnuto jinak, budou jakékoli dodatečné poplatky zákazníkovi účtovány dle času a materiálu.

Zákazník nese odpovědnost za instalaci a konfiguraci veškerého podporovaného zařízení a udržování odpovídající vzdálené podpůrné technologie HP (HP Remote Support Technology) s bezpečným připojením k HP. Zákazník nese odpovědnost za poskytnutí všech nezbytných zdrojů v souladu s poznámkami k příslušné verzi řešení vzdálené podpory, aby umožnil dodávku služby a volitelných prvků. Zákazník musí rovněž poskytnout hardware požadovaný k využívání řešení vzdálené podpory. Po instalaci řešení vzdálené podpory HP musí mít zákazník v řešení vzdálené podpory rovněž správně nakonfigurované kontaktní údaje, které HP bude používat při řešení selhání zařízení. Zákazník by měl kontaktovat místního zástupce společnosti HP, aby se dozvěděl další podrobnosti o požadavcích, specifikacích a výjimkách. U plánovaných hovorů by zákazník měl neprodleně zpřístupnit zařízení společnosti HP, aby mohla začít provádět nápravné kroky ve sjednaném termínu.

V případech, kdy jsou zákazníkovi zaslány díly vyměnitelné zákazníkem nebo náhradní výrobky k vyřešení problému, je povinen vrátit vadný díl nebo produkt v časovém limitu stanoveném společností HP. V případě, že společnost HP neobdrží vadný díl nebo produkt ve stanoveném časovém limitu, případně pokud je díl nebo produkt při přijetí demagnetizován nebo jinak fyzicky poškozen, bude zákazník povinen za vadný díl nebo produkt uhradit společnosti cenu z ceníku HP sníženou o jakékoli slevy, které lze u vadného dílu nebo produktu uplatnit, jak stanoví společnost HP.

Aby společnost HP mohla zákazníkovi poskytovat službu Collaborative Call Management (telefonní podpora definovaného softwaru třetích stran), musí mít zákazník platnou smlouvu o podpoře s dodavatelem softwaru, která stanoví příslušnou úroveň služeb a funkce, které mu umožňují realizovat telefonické hovory a dostávat podporu od dodavatele. Pokud to dodavatel vyžaduje, musí zákazník podniknout veškeré nezbytné kroky, aby zajistil, že HP může realizovat hovory jménem zákazníka. Mimo to musí zákazník společnosti HP poskytnout veškeré nezbytné informace, aby společnosti umožnil jménem zákazníka navázat v rámci služby hovor s dodavatelem softwaru. Společnost HP nebude moci přenášet hovory s dodavatelem a nenese odpovědnost za to, že tak nebude činit. Povinnosti společnosti HP se omezují pouze na uskutečnění hovorů v rámci podpory. Nákup služby Collaborative Call Management nevede k postoupení smlouvy o podpoře mezi zákazníkem a dodavatelem na společnost HP. Zákazník nese i nadále odpovědnost za plnění svých povinností dle těchto smluv, což zahrnuje platbu všech příslušných poplatků, včetně poplatků, které mohou být uplatněny v důsledku registrace telefonických hovorů s dodavatelem. Společnost HP nenese odpovědnost za plnění či neplnění dodavatelů, kteří jsou třetími stranami, za jejich výrobky nebo jejich služby poskytované v rámci podpory.

Zákazník:

- Ponese odpovědnost za to, že se zaregistruje, aby mohl využívat elektronická zařízení HP nebo dodavatelů – třetích stran za účelem přístupu k znalostním databázím a získávání informací o produktech. Společnost HP bude zákazníkovi poskytovat informace o registraci dle potřeby; mimo to u určitých výrobků může být po zákazníkovi požadováno, aby přijal zvláštní podmínky dodavatele, chce-li využívat jeho elektronická zařízení.
- Bude uchovávat a společnosti HP na požádání poskytne všechny originály licencí k softwaru, licenčních smluv, licenčních klíčů a informací o registraci předplacených služeb, jak je třeba pro tuto službu.

- Ponese odpovědnost za to, že se bude řídit aktualizacemi softwarových produktů a oznámeními o zastaralosti produktů, které obdrží ze střediska podpory HP.
- Bude používat veškeré softwarové produkty v souladu s aktuálními softwarovými licenčními podmínkami HP, jež odpovídají nutné základní softwarové licenci, nebo v souladu se stávajícími licenčními podmínkami výrobce softwaru, který je třetí stranou, je-li to relevantní, včetně jakýchkoli dalších licenčních podmínek k softwaru, které mohou doprovázet danou aktualizaci softwaru poskytovanou v rámci této služby.

Pokud to společnost HP požaduje, musí zákazník nebo pověřený zástupce HP aktivovat hardwarový produkt, jenž má být předmětem podpory, a to do 10 dnů od nákupu této služby a dle pokynů k registraci uvedených v dokumentaci poskytnuté společností HP nebo dle jiných pokynů sdělených společností HP. V případě, že bude daný produkt přemístěn, musejí být aktivace a registrace (či řádné upravení stávající registrace HP) provedeny do 10 dní od takové změny.

Zákazník nese odpovědnost za utajení vlastnických a důvěrných informací zákazníka. Nese též odpovědnost za řádné vyčištění či odstranění dat z výrobků, které mají být vyměněny či vráceny společnosti HP v rámci procesu opravy, aby ochránil svá data. Více informací o povinnostech zákazníka, včetně těch uvedených v HP Media Sanitization Policy a Media Handling Policy for Healthcare Customers naleznete na adrese: [www.hpe.com/mediahandling](http://www.hpe.com/mediahandling)

Pokud se zákazník rozhodne, že si ponechá vadné díly, jak je stanoveno ve variantě služby o ponechání si vadných médií a/nebo ponechání si veškerého vadného materiálu, je jeho povinností:

- Ponechat si komponenty pro ukládání dat, které jsou vyměněny během poskytování služby společností HP
- zajistit, že veškerá citlivá data zákazníka uložená v komponentu, který si ponechá a na němž jsou uložena příslušná data, budou zlikvidována nebo bezpečně zajištěna
- mít oprávněného zástupce, jenž bude skladovat komponenty pro ukládání dat s příslušnými daty, převezme náhradní komponent, bude společnosti HP poskytovat identifikační údaje o každém komponentu pro ukládání dat, který si zákazník v rámci této služby ponechá, a na žádost společnosti HP bude podepisovat dokumenty poskytnuté společností HP stvrzující ponechání si komponentu pro ukládání dat
- zlikvidovat komponentu pro ukládání dat, který si ponechal, a/nebo zajistit, že nebude uveden znovu do provozu
- zlikvidovat všechny komponenty pro ukládání dat, které si ponechal, v souladu s platnými zákony a předpisy o životním prostředí

V případě komponentů pro ukládání dat, které společnost HP dodala zákazníkovi v rámci půjčky, pronájmu si leasingu, zákazník neprodleně vrátí náhradní komponenty, jakmile vyprší či skončí podpora sjednaná s HP. Zákazník bude výlučně odpovědný za odstranění všech citlivých dat před vrácením takových zapůjčených, pronajatých nebo na základě leasingu poskytnutých komponentů či produktů společnosti HP a společnost HP neponese odpovědnost za zachování mlčenlivosti či důvěrnosti v souvislosti s jakýmkoli citlivými daty, která na takových komponentech zůstanou.

## Pokrytí

Tato služba se vztahuje na příslušné hardwarové produkty značky HP a na interní komponenty podporované a dodávané společností HP, jako jsou paměťové a DVD-ROM mechaniky. Na připojené příslušenství se služba nevztahuje, ale uplatní se určité výjimky. Chcete-li podrobnější informace o tom, na jaké produkty, příslušenství a komponenty se tato služba vztahuje, kontaktujte svého obchodního zástupce společnosti HP.

Pokrytí pro příslušné systémy různých dodavatelů se vztahuje na veškeré standardní interní komponenty poskytnuté dodavatelem.

U náhradních dílů a komponentů, které se již nevyrábějí, může být požadována nová verze opravné záplaty. Aktualizace pro díly nebo komponenty, které se již nevyrábějí, mohou v některých případech pro zákazníka znamenat další výdaje. Společnost HP bude se zákazníkem spolupracovat a doporučí mu náhradní produkt. Vzhledem k lokálním možnostem poskytování podpory nebudou ve všech zemích dostupné náhradní produkty pro všechny komponenty.

Tato služba se nevztahuje na spotřební zboží, včetně mimo jiné na odpojitelná média, baterie vyměnitelné zákazníkem, sady pro údržbu a další díly či údržbu uživatelem.

Některé servery, síťové a paměťové produkty, centrální procesorové jednotky, disky, volitelné prvky a další důležité interní a externí komponenty mohou být předmětem služby, pokud byla podpora nastavena odpovídajícím způsobem a jsou vyjmenovány v seznamu zařízení ve smlouvě v kapitole o hardwarové podpoře (je-li to relevantní).



U HP ProLiant serverů a paměťových systémů se služba k hlavnímu produktu vztahuje na typy hardwaru značky HP, pro něž společnost HP nestanovila samostatnou smlouvu, které jsou pro daný server určené, jsou zakoupené ve stejnou dobu či později a jsou interní součástí daného pole (enclosure). Služba se rovněž vztahuje na věžové záložní zdroje napájení podporované a dodávané společnostmi HP. Na tyto položky se bude vztahovat stejná úroveň poskytované služby jako na hlavní produkt.

U polí systému HP BladeSystem se služba vztahuje na pole, zdroje napájení, ventilátory, zařízení pole a volitelné prvky, pro něž společnost HP nestanoví požadavek na samostatnou smlouvu.

U systémů HP Moonshot se služba vztahuje na šasi (chassis), zdroje napájení, ventilátory, zařízení šasi a servery, pro něž společnost HP nestanoví požadavek na samostatnou smlouvu.

U HP ProLiant serverů, paměťových polí nebo polí systému HP BladeSystem nainstalovaných v racku se služba rovněž vztahuje na všechny typy racků schválených HP, u nichž společnost HP nepožaduje samostatnou smlouvu. Pokrytí zahrnuje záložní zdroje napájení do 12 kVA podporované a dodávané HP, KVM přepínače, konzole a napěťové distribuční jednotky (PDU) nainstalované do stejného racku. Baterie záložního zdroje napájení je předmětem samostatného ujednání dle vlastních záručních podmínek a je omezená podmínkami příslušné záruční lhůty.

Bez ohledu na jakékoli ujednání v tomto dokumentu, služba zakoupená k hlavnímu produktu se nevztahuje na všechny volitelné prvky nebo veškeré servery Moonshot. Poskytnutí služby pro určité volitelné prvky nebo servery Moonshot musí být nastaveno a zakoupeno samostatně. V opačném případě platí standardní záruční podmínky. Kompletní seznam typů zařízení HP ProLiant a HP BladeSystem a serverů Moonshot, které vyžadují samostatnou smlouvu, naleznete na [www.hpe.com/services/excludedoptions](http://www.hpe.com/services/excludedoptions)

U síťových systémů HP se služba k hlavnímu produktu vztahuje na typy hardwaru značky HP, pro něž společnost HP nestanovila samostatnou smlouvu, které jsou pro daný server určené, jsou zakoupené ve stejnou dobu či později a jsou interní součástí systému (např. konektivní moduly, transceivery, interní zdroje napájení).

## Obecná ustanovení/Další výjimky

Distribuce určitých aktualizací softwaru třetích stran, licenčních smluv a licenčních klíčů může proběhnout přímo mezi zákazníkem a dodavatelem – třetí stranou, je-li to relevantní.

Pokud se tato služba vztahuje na řešení, které je složené z více produktů společnosti HP a/nebo třetích stran, bude softwarová podpora nabídnuta pouze na základě aktualizací zpřístupněných pro řešení společností HP.

Společnost HP potvrdí hovor zaregistrováním případu, sdělí zákazníkovi identifikační číslo případu a potvrdí zákazníkovi závažnost incidentu a časové požadavky na zahájení nápravných kroků. Poznámka: U událostí, které budou nahlášený prostřednictvím elektronických řešení vzdálené podpory HP, bude společnost HP povinna kontaktovat zákazníka, určit spolu se zákazníkem závažnost incidentu a zajistit přístup k systému dříve, než může začít běžet doba od nahlášení po vyřešení požadavku nebo doba odezvy při řešení problému s hardwarem u zákazníka.

Doby odezvy při řešení problému u zákazníka v rámci hardwarové podpory, doby od nahlášení po vyřešení požadavku a rovněž doby odezvy při řešení problému vzdáleně v rámci softwarové podpory se mohou lišit s ohledem na závažnost incidentu. Úroveň závažnosti incidentu stanoví zákazník.

Úrovně závažnosti incidentu jsou definovány následovně:

- Úroveň závažnosti 1 – kritické selhání: např. výrobní prostředí je mimo provoz; nefungují nebo jsou kriticky ohroženy výrobní systémy či výrobní aplikace; došlo k poškození dat, jejich ztrátě nebo se objevilo riziko jejich poškození a ztráty; došlo k významnému narušení obchodní činnosti; existují bezpečnostní rizika
- Úroveň závažnosti 2 – kritické zhoršení: např. výrobní prostředí je závažným způsobem narušeno; výrobní systém či výrobní aplikace byly přerušeny nebo narušeny; existuje riziko opakovaného výskytu; dopad na obchodní aktivity je značný
- Úroveň závažnosti 3 – běžné riziko: došlo např. k výpadku či zhoršení funkčnosti nevýrobního systému (např. testovacího systému); došlo ke zhoršení funkčnosti výrobního systému nebo výrobní aplikace, zároveň je však zavedeno náhradní řešení; byly přerušeny funkce, které nejsou pro chod zásadní; dopad na obchodní aktivity je omezený
- Úroveň závažnosti 4 – nízké riziko: nemá dopad ani na obchodní aktivity ani na uživatele.

## Informace pro objednání

U produktů obsahujících samostatně prodávané a podporované jednotky či volitelné prvky, všechny samostatně prodávané a podporované jednotky musejí být součástí smlouvy a musí být pro ně sjednána stejná úroveň služby jako pro základní produkt, pokud pro tyto jednotky a volitelné prvky tato úroveň služby existuje.

Softwarová podpora musí být zakoupena pro každý systém, procesor, procesorové jádro nebo konečného uživatele v prostředí zákazníka, pro něž je služba požadována.

Dostupnost funkcí a úrovní podpory se může lišit podle místních zdrojů a může být omezena na příslušné produkty a zeměpisné lokality.

Chcete-li obdržet více informací nebo objednat službu HP Foundation Care Service, kontaktujte místního obchodního zástupce společnosti HP a uveďte níže uvedená čísla produktů (x označuje délku služby v letech; možnosti jsou: 1 rok, 3 roky, 4 roky, 5 let, nebo „C“ pro smluvní služby).

- HPE Foundation Care NBD SVC (H7J32Ax)
- HPE Foundation Care NBD wDMR SVC (H7J33Ax)
- HPE Foundation Care 24x7 SVC (H7J34Ax)
- HPE Foundation Care 24x7 wDMR SVC (H7J35Ax)
- HPE Foundation Care CTR SVC (H7J36Ax)
- HPE Foundation Care CTR wDMR SVC (H7J37Ax)

CDMR vyžaduje DMR a buď může být zvoleno jako nastavitelná volba u úrovní služby DMR, nebo úroveň služby CDMR bude přednastavená jak s DMR, tak i s CDMR prvky.

Podle místa nákupu a požadované vybrané úrovně služby mohou platit jiná produktová čísla. Prosím spojte se s místním obchodním zástupcem společnosti HP nebo distributorem výrobků HP a dohodněte se, jaké produktové číslo bude nejlépe vyhovovat vašim specifickým potřebám.

## Další informace

Máte-li zájem získat další informace o službě HP Foundation Care Service nebo o jiných službách podpory poskytovaných společností HP, kontaktujte kterékoli z našich prodejních míst kdekoli ve světě nebo navštivte níže uvedené webové stránky: [www.hpe.com/services/support](http://www.hpe.com/services/support)

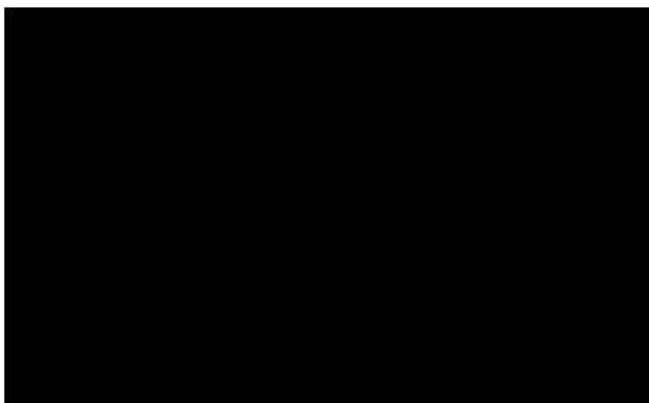


### Čestné prohlášení

MERIT GROUP a.s. se sídlem Březinova 136/7, 779 00 Olomouc, jednající Petrem Weigelem, statutárním ředitelem ve věci Příloha č. 2 Smlouvy na zajištění technické podpory u vybraných stávajících HW prvků MS2014+Obchodní podmínky výrobce, které se vztahují k technické podpoře dle předmětu této VZ **čestně prohlašuje**, že pro společnost Trend Micro platí obchodní podmínky společnosti HP jako servisního partnera pro Českou republiku.

V Olomouci dne

Petr Weigel  
statutární ředitel



## Příloha č. 3 Smlouvy na zajištění technické podpory u vybraných stávajících HW prvků MS2014+

# Doklad o oprávnění Poskytovatele k technické podpory

---

Zadavatel požaduje doložit originál potvrzení od výrobce, že dodávaná HW podpora je z oficiálního distribučního kanálu výrobce, a tedy se nachází pod garantovanou podporou v systémech výrobce.

- Doklad o oprávnění HP
- Doklad o oprávnění Trend Micro
- Doklad o oprávnění Fortinet
- Doklad o oprávnění Microfocus
- Doklad o prodeji Microfocus pro poddodavatele TresTech

  
Hewlett Packard  
Enterprise

HEWLETT-PACKARD s.r.o.

Za Brumlovkou 1559/5

Praha 4 - Michle

140 00

MERIT GROUP a.s.

Březinova 136/7

Olomouc – Hodolany

779 00

**Veřejná zakázka:** 2. část - Prodloužení podpor technických licencí u stávajících HW prvků MS2014+ - Obnova HW vybavení pro MS2014+

**Zadavatel:** Ministerstvo pro místní rozvoj

**Účastník:** MERIT GROUP a.s.

**Věc:** Potvrzení obchodního zastoupení výrobce Hewlett Packard Enterprise (HPE) pro Českou republiku

Ing. Jan Kameníček

jednatel

[jan.kamenicek@hpe.com](mailto:jan.kamenicek@hpe.com)

Společnost HEWLETT-PACKARD s.r.o., se sídlem Za Brumlovkou 1559/5, Praha 4 – Michle, 140 00, zastoupená Ing. Janem Kameníčkem, jednatelem společnosti, tímto potvrzuje, že:

- společnost HEWLETT-PACKARD s.r.o. je autorizovaným dovozcem a dodavatelem všech výrobků společnosti Hewlett Packard Enterprise a rovněž je plně autorizován k provádění veškerých servisních činností a veškerých dalších služeb souvisejících s těmito dodávanými produkty pro území České republiky;
- dodávaná HW podpora výrobků společnosti Hewlett Packard Enterprise je z oficiálního distribučního kanálu výrobce Hewlett Packard Enterprise, a tedy se nachází pod garantovanou podporou v systémech výrobce Hewlett Packard Enterprise.

V Praze dne

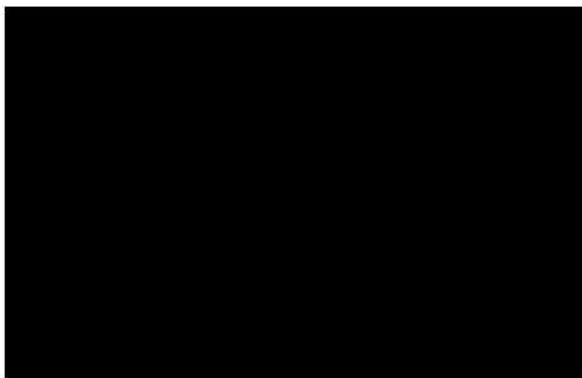
Ing. Jan  
Kameníček



**Potvrzení pro:**  
Ministerstvo pro místní rozvoj  
Staroměstské náměstí 6  
Praha 1

Potvrzujeme, že HW podpora Trend Micro Tipping Point, dodávaná v rámci veřejné zakázky „Prodloužení podpor technických licencí u stávajících HW prvků MS2014+“, je z oficiálního distribučního kanálu výrobce, a tedy se nachází pod garantovanou podporou v systémech výrobce.

V Praze dne 21. 11. 2019



**FORTINET.**

EXPLORA BC  
Bucharova 2641/14  
158 00 Prague | Czech Republic

[www.fortinet.com](http://www.fortinet.com)

**Veřejná zakázka:** 2.část - Prodloužení podpor technických licencí ustávajících HW prvků MS2014+ - Obnova HW vybavení pro MS2014+

**Zadavatel:** Ministerstvo pro místní rozvoj

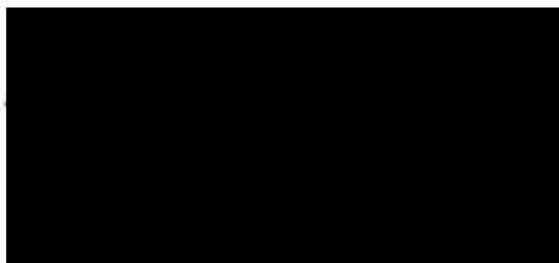
**Účastník:** MERIT GROUP a.s.

**Věc:** Potvrzení obchodního zastoupení výrobce Fortinet, pro Českou republiku

Společnost Fortinet, organizační složka, se sídlem Praha – Stodůlky, Bucharova 2641/14, PSČ 158 00, IČO: 24829102, tímto potvrzuje, že výše uvedená společnost MERIT GROUP a.s. je autorizovaným Fortinet-partnerem a jako taková je oprávněna nabízet naše produkty a služby na území České republiky.

Dodávaná HW-podpora výrobků společnosti Fortinet je z oficiálního distribučního kanálu výrobce Fortinet, a tedy se nachází pod garantovanou podporou v systémech výrobce Fortinet.

V Praze, dne 20.11.2019





Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

Staroměstské nám. 6

Praha 1, 110 15

Vážený zákazníku,

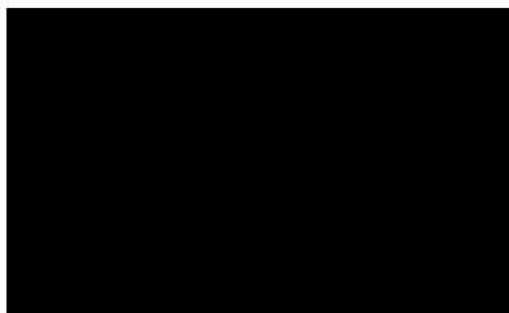
tímto potvrzujeme, že níže uvážené produkty společnosti Micro Focus pochází z oficiálního distribučního kanálu

a nachází se pod garantovanou podporou v systémech výrobce pro všechny níže uvedené technologie

- HP ArcSight AE-7506

- Flex Connect kit SW E-LTU

(SAJD : 108041599020 , Account Reference ARSTCHMINISTERST)







Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

Staroměstské nám. 6

Praha 1 , 110 15

Vážený zákazníku,

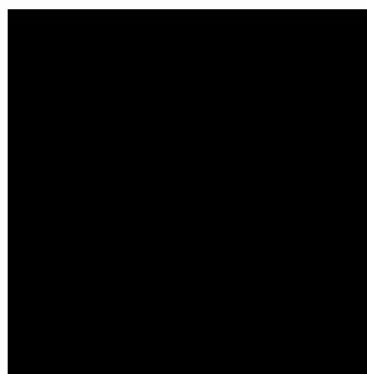
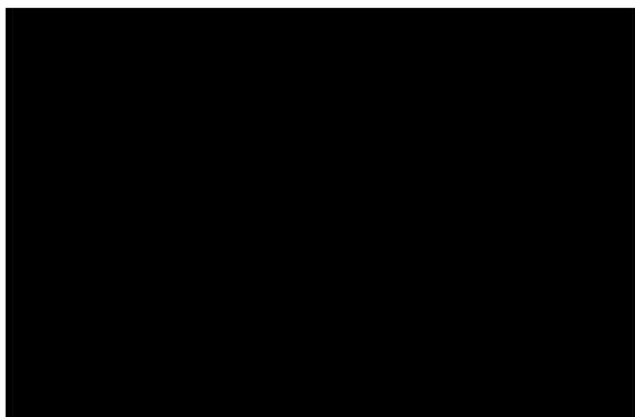
tímto potvrzujeme, že společnost TresTech s.r.o., (IČO: 04262719) je autorizována k prodeji níže uvedených produktů společnosti Micro Focus a podpory k nim.

- HP ArcSight AE-7506

- Flex Connect kit SW E-LTU

(SAID : 108041599020 , Account Reference ARSTCHMINISTERST)

S pozdravem




## 5. SEZNAM PODDODAVATELŮ

### SEZNAM PODDODAVATELŮ

Čestně prohlašuji, že se na plnění veřejné zakázky budou podílet následující poddodavatelé:

Poddodavatel č. 1

Název poddodavatele	TresTech
Adresa sídla / místa podnikání	Hornokrčská 707/7, 140 00 Praha 4 – Krč
IČ	04262719
Předmět poddodávky	poskytnutí plnění v části zakázky týkající se produktů společnosti „Micro Focus“
Objem poddodávky v %	10
Kontakt na poddodavatele	

\*V případě více poddodavatelů účastník tabulku zkopíruje dle potřeby

V Olomouci dne

.....  
Jméno, funkce a podpis

## 5.1. PODDODAVATELSKÁ SMLOUVA

### Poddodavatelská smlouva uzavřená mezi

**TresTech s.r.o.**  
Sídlo: Hornokřčská 707/7, 140 00 Praha 4 – Krč  
IČ: 04262719  
DIČ: CZ04262719  
Jednající: Tomáš Hauzner, jednatel  
Bankovní spojení:  
Číslo účtu:  
Spisová značka: C 244853 vedená u Městského soudu v Praze

a

**MERIT GROUP a.s.**  
Sídlo: Olomouc, Březinova 136/7, PSČ 772 00  
IČ: 646 09 995  
DIČ: CZ699000785  
Jednající: Petr Wejdel, statutární ředitel  
Bankovní spojení: [redacted]  
Číslo účtu: [redacted]  
Spisová značka: B 1221 vedená u Krajského soudu v Ostravě

uzavírají dle § 83 odst. (1) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, poddodavatelskou smlouvu na níže uvedenou zakázku:

**Veřejná zakázka:** Prodloužení podpor technických licencí u stávajících HW prvků MS2014+  
**Zadavatel:** Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj

**Uchazeč:** MERIT GROUP a.s.  
**Poddodavatel:** TresTech s.r.o.

Poddodavatel se zavazuje k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky uchazečem či k poskytnutí věci či práv, v níž bude uchazeč oprávněn disponovat v rámci veřejné zakázky, a to v uvedeném rozsahu:

Poddodavatel se zavazuje uchazeči veřejné zakázky poskytnout plnění v následujícím rozsahu:

- Poskytnout část příslušných osvědčení o oprávnění Poskytovatele k zajištění technické podpory, které tvoří nedílnou součást Smlouvy na zajištění technické podpory – v rozsahu 25 %.
- Poskytnout plnění v části zakázky týkající se produktů společnosti „Micro Focus“ – v rozsahu 10 %.

V Olomouci dne 21.11.2019

Petr Wejdel  
statutární ředitel  
MERIT GROUP a.s.

C. 04262719  
IČ: 04262719  
DIČ: CZ04262719

V Praze dne 21/11/2019

Tomáš Hauzner  
jednatel  
TresTech s.r.o.

info@tres-tech.cz www.tres-tech.cz

## 5.1. PROKÁZÁNÍ SPLNĚNÍ ZPŮSOBILOSTI PODDODAVATELE

Strana 1 z 2

---

Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů vygenerovaný informačním systémem o veřejných zakázkách

---

### Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů

vedeného podle § 226 a násled. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek

Údaje o dodavateli zapsané v seznamu k 22.11.2019

#### 1. Identifikační údaje o dodavateli

**1.1. Obchodní firma/Název**

TresTech s.r.o.

**1.2. Sídlo**

Hornokráčská 707/7

14000 Praha

Česká republika

**1.3. IČO**

04262719

**1.4. Statutární orgán**

Jméno a příjmení statutárního orgánu nebo jeho členů	Funkce ve statutárním orgánu
Tomáš Hauzner., B.A.	jednatel

**Způsob jednání**

Jednatel zastupuje společnost samostatně a v plném rozsahu.

#### 2. Základní způsobilost, jejíž splnění dodavatel prokázal

Dodavatel prokázal Ministerstvu pro místní rozvoj, že splňuje podmínku podle:

- § 74 odst. 1 písm. a)  
nebyl v zemi svého sídla v posledních 5 letech pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 zákona nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží, (tento požadavek splnily i všechny fyzické a právnické osoby uvedené v bodech 1.1. – 1.4. tohoto výpisu),
- § 74 odst. 1 písm. b)  
nemá v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,
- § 74 odst. 1 písm. c)  
nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,
- § 74 odst. 1 písm. d)  
nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- § 74 odst. 1 písm. e)  
není v likvidaci, nebylo proti němu vydáno rozhodnutí o úpadku, nebyla vůči němu nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo není v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

### 3. Profesionální způsobilost, jejíž splnění dodavatel prokázal

Dodavatel prokázal, že splňuje podmínku podle:

#### 3.1. § 77 odst. 1 – profesionální způsobilost

Výpis z obchodního rejstříku

#### 3.2. § 77 odst. 2 písm. a) – oprávnění k podnikání

Název dokladu	Vystavil	Předmět podnikání	Obory činnosti	Datum vystavení	Datum platnosti
Výpis z veřejné části živnostenského rejstříku	Česká pošta, s.p.	Viz poznámka 1 za tabulkou		10.05.2016	
Výpis z veřejné části živnostenského rejstříku	Česká pošta, s.p.	Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona	Viz. poznámka 2 za tabulkou	10.05.2016	

Pozn. 1

Výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení

Pozn. 2

Zprostředkování obchodu a služeb

Velkoobchod a maloobchod

Poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály

Pronájem a půjčování věcí movitých

Příprava a vypracování technických návrhů, grafické a kresličské práce

Výroba, obchod a služby jinde nezařazené

### 4. Datum podání žádosti o zápis do seznamu a jiné rozhodné informace

Rozhodnutí o zápisu dodavatele do seznamu nabylo právní moci dne 08.06.2016.

Poslední aktualizace zápisu v seznamu byla provedena dne 11.03.2019.

---

Správnost tohoto výpisu se potvrzuje  
Česká republika - Ministerstvo pro místní rozvoj

Datum: 22.11.2019

Evidenční číslo: W19110002816