

**DODATEK Č. 4
K SERVISNÍ SMLouvĚ
Č. C090193
Č.j. SPH 2732/2009**

SPH 2675/2012

Smluvní strany:

Správa Pražského hradu

se sídlem: Pražský hrad, 119 08, Praha - Hrad

IČ: 49366076

DIČ: CZ49366076

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 86933011/0100

zastoupená: Ing. Ivo Velíšek, CSc., ředitel

plátce DPH

(dále jen „**Objednatel**“)

-a-

NextiraOne Czech s.r.o.

společnost zapsaná od 12.5.2000 v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 77064

se sídlem: Na Hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4

IČ: 26175738

DIČ: CZ26175738

bankovní spojení: The Royal Bank of Scotland N.V., Praha, číslo účtu: 216784/5400

jednající: Ing. Petrem Hüblem, jednatelem společnosti a Martinem Švamberou, ředitelem divize Service & Delivery

je plátce DPH

(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavírají níže uvedeného dne

tento Dodatek č. 4 k Servisní smlouvě č. C090193, č.j. SPH 2732/2009 ze dne 9.12. 2009 (dále jen „**Dodatek č. 4**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Smluvní strany uzavřely dne 9.12.2009 Servisní smlouvu č. C090193, SPH 2732/2009, která byla změněna Dodatkem č. 1 ze dne 22.1.2010, dále Dodatkem č. 2 ze dne 11.11.2010 a Dodatkem č. 3 ze dne 31.10.2011 (dále jen „**Servisní smlouva**“).
- 1.2 Smluvní strany se dohodly na změně rozsahu a ceny Servisních služeb, jak jsou definovány v Servisní smlouvě, a na změnách v seznamu servisovaného Zařízení, a za účelem zachycení těchto skutečností v Servisní smlouvě uzavírají tento Dodatek č. 4.

2. PŘEDMĚT DODATKU

Smluvní strany se dohodly na následujících změnách Servisní smlouvy:

- 2.1 Původní znění Přílohy 4 Servisní smlouvy „Rozsah a cena Servisních služeb“ se mění a nahrazuje zněním Přílohy 4 „Rozsah a cena Servisních služeb“, která je součástí tohoto Dodatku č. 4.
- 2.2 Znění Přílohy 5 Servisní smlouvy „Specifikace servisovaného Zařízení“, jak bylo již měněno jednotlivými



dodatky, se mění a nahrazuje zněním Přílohy 5 „Specifikace servisovaného Zařízení“, která je součástí tohoto Dodatku č. 4.

3. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 3.1 Veškerá ostatní ustanovení Servisní smlouvy zůstávají nezměněna.
- 3.2 Nedílnou součástí tohoto Dodatku č. 4 jsou jeho následující přílohy:
Příloha 4 – Rozsah a cena Servisních služeb
Příloha 5 – Specifikace servisovaného Zařízení
- 3.3 Jakákoli změna ustanovení a podmínek Servisní smlouvy nebo tohoto Dodatku č. 4 musí být učiněna v písemné formě a podepsána oběma smluvními stranami jako další dodatek k Servisní smlouvě.
- 3.4 Tento Dodatek č. 4 nabývá účinnosti dnem **1.2.2013**.
- 3.5 Tento Dodatek č. 4 je vyhotoven ve čtyřech (4) stejnopísech, každá ze smluvních stran obdrží po dvou (2) z nich.
- 3.6 Smluvní strany tímto vzájemně prohlašují a stvrzují svými podpisy, že Dodatek č. 4 řádně zvážily, jeho celý text přečetly a pochopily a že jej uzavírají o své svobodné a vážné vůli. Rovněž také prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by mohly tento Dodatek č. 4 jakkoliv zneplatnit, učinit neúčinným vůči jakékoliv třetí osobě a zmařit tak jeho účel.

V Praze dne **31-01-2013**

V Praze dne 31.1.2013

Správa Pražského hradu

Podpis:

Jméno:

Funkce:

Ing. Ivo Vejšek, CSc.

ředitel

NextiraOne Czech s.r.o.

Podpis:

Jméno:

Funkce:

Ing. Petr Hübl
jednatel společnosti

Podpis:

Jméno:

Funkce:

ředitel divize Service & Delivery

[Handwritten signature]
[Handwritten number 22]

Příloha 4

ROZSAH A CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

4.1 ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB

4.1.1 SUPPORT data premier Cisco 5x24xF8 full

POPIS

V rámci servisního modulu **SUPPORT data premier Cisco 5x24xF8 full** je Objednateli poskytován komplex služeb spojených s řešením technických problémů, incidentů a závad pro prvky Cisco, na kterých Objednatel provozuje datovou nebo infrastrukturní síť.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 0 do 24 hod.

RESPONSE TIME

Je časová lhůta, ve které je Objednateli garantována doba zahájení řešení servisního požadavku od nahlášení závady oprávněným zástupcem Objednatele prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.

V rámci tohoto servisního modulu je garantováno zahájení řešení servisního požadavku nejpozději **do 4 hodin** od nahlášení kritické závady. Definice kritické závady je uvedena v Tabulce č. 1.

FIX TIME

Je časová lhůta, ve které se Poskytovatel zavazuje provést odstranění závady, případně snížit nebo postupně snižovat její úroveň až do úplného vyřešení a to od nahlášení závady oprávněným zástupcem Objednatele prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.

V rámci tohoto servisního modulu je garantováno odstranění kritické závady nejpozději **do 8 hodin** od jejího nahlášení. Definice kritické závady je uvedena v Tabulce č. 1.

NUTNÉ PŘEDPOKLADY

Plnění dodávky servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

- Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.
- Objednatel zajistí přístup servisnímu expertovi Poskytovatele k Zařízení v Místě plnění.
- Zařízení musí být vybaveno vhodným nezávislým dálkovým přístupem, který bude k dispozici servisním expertům Poskytovatele pro provedení servisního zásahu.
- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat pouze v případě, že Objednatel má zakoupenou a uhrazenou servisní podporu výrobce (tzv. maintenance) na období, kdy má být Servisní služba poskytována.
- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat v souladu s pravidly definovanými výrobcem a lze je poskytovat pouze pro produkty výrobce Cisco, které nejsou vyhlášeny jako *End of Life* nebo *End of Support*.
- Služba je poskytována pouze na Zařízení, která jsou definována v **Příloze 5** této Smlouvy (Specifikace **servisovaného Zařízení**).

SERVISNÍ MODUL ZAHRAJUJE

Tento servisní modul zahrnuje kompletní škálu služeb spojenou s řešením a odstraněním technických problémů. Jedná se především o tyto aktivity:

- Přijetí a registrace hlášení závady prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.
- On-line podpora uživatelů.
- Podpora při řešení SW vad Zařízení.
- Diagnostika závad Zařízení (dílů) a diagnostika nastavení Zařízení v Místě plnění nebo prostřednictvím dálkového přístupu.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni Zařízení.
- Zajištění Reklamačního procesu (RMA) pro vadný díl.
- Výměna vadného dílu v Místě plnění.

- Zajištění náhradního dílu v případě potřeby.
- Zpřístupnění nejnovější verze firmware vydaného výrobcem pro dané Zařízení na žádost Objednatele.
- Krytí nákladů na práci servisního experta při řešení servisních požadavků.
- Krytí nákladů na dopravu, případně ubytování servisního experta při řešení servisních požadavků.
- Krytí nákladů na opravu vadného dílu.
- Krytí nákladů spojených s expedicí náhradního dílu k Objednateli.
- Obnovení funkce Zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy dodané Objednatelem.

SERVISNÍ MODUL NEZAHRAJUJE

Poskytování služeb **SUPPORT data premier Cisco 5x24xF8 full** je možné zajistit pro produkty Cisco, registrované u jiných distributorů a partnerů Cisco než u Poskytovatele, až po jejich přeregistraci k Poskytovateli.

Tento servisní modul nezahrnuje služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

- Uživatelská školení.
- Zásahy mimo smlouvenou dobu.
- Aktualizace a upgrade software.
- Úprava konfigurace nebo prostředí.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
- Preventivní údržba.
- Opravy nebo výměny Zařízení, které nejsou uvedeny v této Smlouvě.
- Výše zmíněné služby poskytuje Poskytovatel svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Jsou stanovena tato další ujednání:

- Objednatel uzavřel s Poskytovatelem samostatnou smlouvu č. C120133/SPH 1976/2012 pro produkty Cisco specifikované v **Příloze 5** této Smlouvy pro zajištění platného maintenance kontraktu u výrobce Cisco. Zajištění platného maintenance kontraktu u výrobce je nezbytné pro plnohodnotné poskytování služeb Poskytovatelem. V případě, že Objednatel nezajistí platný maintenance kontrakt u výrobce, má Poskytovatel právo poskytovat služby v omezeném rozsahu.

4.1.2 SUPPORT data premier Cisco 5x24xNBD full

POPIS

V rámci servisního modulu **SUPPORT data premier Cisco 5x24xNBD full** je Objednateli poskytován komplex služeb spojených s řešením technických problémů, incidentů a závad pro prvky Cisco, na kterých Objednatel provozuje datovou nebo infrastrukturní síť.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 0 do 24 hod.

RESPONSE TIME

Je časová lhůta, ve které je Objednateli garantována doba zahájení řešení servisního požadavku od nahlášení závady oprávněným zástupcem Objednatele prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.

V rámci tohoto servisního modulu je garantováno zahájení řešení servisního požadavku nejpozději **do 4 hodin** od nahlášení kritické závady. Definice kritické závady je uvedena v Tabulce č. 1.

FIX TIME

Je časová lhůta, ve které se Poskytovatel zavazuje provést odstranění závady, případně snížit nebo postupně snižovat její úroveň až do úplného vyřešení a to od nahlášení závady oprávněným zástupcem Objednatele prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.

V rámci tohoto servisního modulu je garantováno odstranění kritické závady nejpozději **do konce následujícího pracovního dne** od jejího nahlášení. Definice kritické závady je uvedena v Tabulce č. 1.

NUTNÉ PŘEDPOKLADY

Pinění dodávky servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

- Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.

- Objednatel zajistí přístup servisnímu expertovi Poskytovatele k Zařízení v Místě plnění.
- Zařízení musí být vybaveno vhodným nezávislým dálkovým přístupem, který bude k dispozici servisním expertům Poskytovatele pro provedení servisního zásahu.
- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat pouze v případě, že Objednatel má zakoupenou a uhrazenou servisní podporu výrobce (tzv. maintenance) na období, kdy má být Servisní služba poskytována.
- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat v souladu s pravidly definovanými výrobcem a lze je poskytovat pouze pro produkty výrobce Cisco, které nejsou vyhlášeny jako *End of Life* nebo *End of Support*.
- Služba je poskytována pouze na Zařízení, která jsou definována v **Příloze 5** této Smlouvy (Specifikace **servisovaného Zařízení**).

SERVISNÍ MODUL ZAHHRUJE

Tento servisní modul zahrnuje kompletní škálu služeb spojenou s řešením a odstraněním technických problémů. Jedná se především o tyto aktivity:

- Přijetí a registrace hlášení závady prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.
- On-line podpora uživatelů.
- Podpora při řešení SW vad Zařízení.
- Diagnostika závad Zařízení (dílů) a diagnostika nastavení Zařízení v Místě plnění nebo prostřednictvím dálkového přístupu.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni Zařízení.
- Zajištění Reklamačního procesu (RMA) pro vadný díl.
- Výměna vadného dílu v Místě plnění.
- Zajištění náhradního dílu v případě potřeby.
- Zpřístupnění nejnovější verze firmwaru vydaného výrobcem pro dané Zařízení na žádost Objednatel.
- Krytí nákladů na práci servisního experta při řešení servisních požadavků.
- Krytí nákladů na dopravu, případně ubytování servisního experta při řešení servisních požadavků.
- Krytí nákladů na opravu vadného dílu.
- Krytí nákladů spojených s expedicí náhradního dílu k Objednateli.
- Obnovení funkce Zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy dodané Objednatel.

SERVISNÍ MODUL NEZAHHRUJE

Poskytování služeb **SUPPORT data premier Cisco 5x24xNBD full** je možné zajistit pro produkty Cisco, registrované u jiných distributorů a partnerů Cisco než u Poskytovatele, až po jejich přeregistraci k Poskytovateli. Tento servisní modul nezahrnuje služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

- Uživatelská školení.
- Zásahy mimo smlouvenou dobu.
- Aktualizace a upgrade software.
- Úprava konfigurace nebo prostředí.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
- Preventivní údržba.
- Opravy nebo výměny Zařízení, které nejsou uvedeny v této Smlouvě.
- Výše zmíněné služby poskytuje Poskyvatel svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

Kategorizace servisních požadavků a závad

Tabulka č. 1

Kategorie servisního požadavku	Definice kategorie servisního požadavku
Priorita 1 Kritická	Zařízení Objednatel zcela selhalo nebo je rozsáhle poškozeno. Některé nebo všechny části software/softwareová aplikace podporující hlavní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Zařízení.
Priorita 2 Vysoká	Zařízení je funkční pouze částečně. Některé části software/softwareová aplikace podporující hlavní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Zařízení.
Priorita 3 Střední	Zařízení je funkční pouze částečně. Zařízení Objednatel je výrazně ovlivněno z důvodu selhání nebo omezení některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Zařízení.

<p>Právě 4 hodiny</p> <p>Právě 5 Informací</p>	<p>Zařízení je první operativní, pouze náležitě funkce jsou omezeny. Tato kategorie zřívá: obnovuje funkce, které jsou prokazatelně zcela ztraceny, ale nejsou v daný moment vyžadovány a nemají žádný vliv na funkci chod Zařízení. Zdravím vás pozdravujeme vás na chod Zařízení. Zařízení je první operativní, činná je pouze kosmetického charakteru. Zdravím vás na chod Zařízení, nebo se jedná o záhadu a vyžadují - dílna.</p>
--	--

Garantovaná časová lhůta

a) V návaznosti na kategorizaci služeb požadováno jsou definovány tyto garantované časové lhůty pro servisní modul **SUPPORT data premier Class 3c24xP8- full**:

Tabulka E.2

Kategorie závady	Response Time	Fix Time
Porucha	4 hodiny	8 hodin
Vypádek	4 hodiny	1 pracovní den
Zlomení	8 hodin	5 pracovních dní*
Pláná	Následující pracovní den	10 pracovních dní*
Informace	Real effort	Real effort

* V případě, že je v omezené lhůtě požadováno implementace systému v závislosti na specifikaci práce, měří se fix time od doby jeho začátku.

b) V návaznosti na kategorizaci služeb požadováno jsou definovány tyto garantované časové lhůty pro servisní modul **SUPPORT data premier Class 3c24xP8Q- full**:

Tabulka E.3

Kategorie závady	Response Time	Fix Time
Porucha	4 hodiny	24 hodin
Vypádek	4 hodiny	2 pracovní dny
Zlomení	8 hodin	5 pracovních dní*
Pláná	Následující pracovní den	10 pracovních dní*
Informace	Real effort	Real effort

* V případě, že je v omezené lhůtě požadováno implementace systému v závislosti na specifikaci práce, měří se fix time od doby jeho začátku.

4.1.3 HW REPLACEMENT plus Porčevit Skill- analýza

POPIS

V rámci servisního modulu **HW REPLACEMENT plus Porčevit Skill- analýza** je Objednatel poskytován kompletní služba spojených s výměnou, opravami a údržbou stávajících HW Zařízení Porčevit, který nasazuje na program podpory, který sjednotí kapituluje pro cel podporu.

REALIZACE POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin.

RESPONSE TIME

Je časová lhůta, ve které je Objednatel garantována data záhlaví řešení servisního požadavku od nastálení služby konzultájem zástupcem Objednatel prostřednictvím Welcome Desku Podporovatele.
 V rámci tohoto servisního modulu je garantováno záhlaví řešení servisního požadavku nejpozději do **4 hodin** od nastálení služby.

VNITŘNÍ PŘEDPOKLADY

První službu Servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné se sjednat sčes dostupných předpokladů:

- Na straně Objednatel je provedeno zajištění jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.
- Objednatel uplatňuje příslušné HW záhlaví pro servisního experta Podporovatele.

- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat v souladu s pravidly definovanými výrobcem a lze je poskytovat pouze pro produkty výrobce Fortinet, které nejsou vyhlášeny jako *End of Life* nebo *End of Support*.
- Služba je poskytována pro každý jednotlivý prvek, který je specifikován produktovým a výrobním číslem (PN a SN).
- Služba je poskytována pouze na Zařízení, která jsou definována v **Příloze 5** této Smlouvy (**Specifikace servisovaného Zařízení**).

SLUŽBA ZAHRNUJE

Tento servisní modul zahrnuje širokou škálu služeb spojenou s opravami a výměnou Zařízení. Jedná se především o tyto aktivity:

- Přijetí a registrace hlášení závady prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.
- Diagnostika dílu v Místě plnění.
- Podpora při řešení SW vad Zařízení.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni Zařízení.
- Zajištění Reklamačního procesu pro vadný díl.
- Výměna vadného dílu v místě plnění nejpozději do 8 hodin od doručení dílu pro opravu od výrobce.
- Zpřístupnění nejnovější verze firmware vydaného výrobcem pro dané Zařízení.
- Krytí nákladů na opravu vadného dílu.
- Krytí nákladů spojených s expedicí náhradního dílu k Objednateli (doprava, případně ubytování servisního experta).

SLUŽBA NEZAHRNUJE

Poskytování služeb **HW REPLACEMENT plus Fortinet 5x8 onsite** je možné zajistit pro produkty FORTINET, registrované u jiných distributorů a partnerů FORTINET než u Poskytovatele, až po jejich přeregistraci.

Tento servisní modul nezahrnuje služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

- Uživatelská školení.
- Vytváření a údržba záloh systému.
- Vývoj nových funkcionalit.
- Konfigurační změny.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
- Preventivní údržba.
- Výše zmíněné služby poskytuje Poskytovatel svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Jsou stanovena tato další ujednání:

- Objednatel potvrdí výměnu náhradního dílu prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.
- Objednatel uzavřel s Poskytovatelem samostatný Dodatek č. 1 ke Kupní smlouvě č. C100164/SPH 1763/2010 pro produkty Fortinet specifikované v **Příloze 5** této Smlouvy pro zajištění platného maintenance kontraktu u výrobce Fortinet. Zajištění platného maintenance kontraktu u výrobce je nezbytné pro plnohodnotné poskytování služeb Poskytovatelem. V případě, že Objednatel nezajistí platný maintenance kontrakt u výrobce, má Poskytovatel právo poskytovat služby v omezeném rozsahu.

4.1.4 **HW REPLACEMENT plus Ironport 5x8 onsite**

POPIS

V rámci servisního modulu **HW REPLACEMENT plus Ironport 5x8 onsite** je Objednateli poskytován komplex služeb spojených s výměnou, zprovozněním a opravou vadných dílů Zařízení Ironport, který navazuje na program podpory, který výrobce zajišťuje pro své partnery.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8 do 17 hodin.

RESPONSE TIME

Je časová lhůta, ve které je Objednateli garantována doba zahájení řešení servisního požadavku od nahlášení závady oprávněným zástupcem Objednatele prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele. V rámci tohoto servisního modulu je garantováno zahájení řešení servisního požadavku nejpozději **do 4 hodin** od nahlášení závady.

NUTNÉ PŘEDPOKLADY

Plnění dodávky Servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

- Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.
- Objednatel zajistí přístup do Místa plnění pro servisního experta Poskytovatele.
- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat v souladu s pravidly definovanými výrobcem a lze je poskytovat pouze pro produkty výrobce Ironport, které nejsou vyhlášeny jako *End of Life* nebo *End of Support*.
- Služba je poskytována pro každý jednotlivý prvek, který je specifikován produktovým a výrobním číslem (PN a SN).
- Služba je poskytována pouze za Zařízení, která jsou definována v **Příloze 5** této Smlouvy (**Specifikace servisovaného Zařízení**).

SLUŽBA ZAHHRUJE

Tento servisní modul zahrnuje širokou škálu služeb spojenou s opravami a výměnou Zařízení. Jedná se především o tyto aktivity:

- Přijetí a registrace hlášení závady prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.
- Diagnostika dílu v Místě plnění.
- Podpora při řešení SW vad Zařízení.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni Zařízení.
- Zajištění Reklamačního procesu pro vadný díl.
- Výměna vadného dílu v místě plnění nejpozději do 8 hodin od doručení dílu pro opravu od výrobce.
- Zpřístupnění nejnovější verze firmware vydaného výrobcem pro dané Zařízení.
- Krytí nákladů na opravu vadného dílu.
- Krytí nákladů spojených s expedicí náhradního dílu k Objednateli (doprava, případně ubytování servisního experta).

SLUŽBA NEZAHHRUJE

Poskytování služeb **HW REPLACEMENT plus Ironport 5x8 onsite** je možné zajistit pro produkty IRONPORT, registrované u jiných distributorů a partnerů IRONPORT než u Poskytovatele, až po jejich přeregistraci. Tento servisní modul nezahrnuje služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

- Uživatelská školení.
- Vytváření a údržba záloh systému.
- Vývoj nových funkcionalit.
- Konfigurační změny.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
- Preventivní údržba.
- Výše zmíněné služby poskytuje Poskytovatel svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Jsou stanovena tato další ujednání:

- Objednatel potvrdí výměnu náhradního dílu prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.
- Objednatel uzavřel s Poskytovatelem samostatný Dodatek č. 1 ke Kupní smlouvě č. C090156/SPH 2198/2009 pro produkty Cisco specifikované v **Příloze 5** této Smlouvy pro zajištění platného maintenance kontraktu u výrobce Cisco. Zajištění platného maintenance kontraktu u výrobce je nezbytné pro plnohodnotné poskytování služeb Poskytovatelem. V případě, že Objednatel nezajistí platný maintenance kontrakt u výrobce, má Poskytovatel právo poskytovat služby v omezeném rozsahu.

4.1.5 HW REPLACEMENT plus Radware 5x8 onsite

POPIS

V rámci servisního modulu **HW REPLACEMENT plus Radware 5x8 onsite** je Objednateli poskytován komplex služeb spojených s výměnou, zprovozněním a opravou vadných dílů Zařízení Radware, který navazuje na program podpory, který výrobce zajišťuje pro své partnery.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8 do 17 hodin.

RESPONSE TIME

Je časová lhůta, ve které je Objednateli garantována doba zahájení řešení servisního požadavku od nahlášení závady oprávněným zástupcem Objednatele prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.

V rámci tohoto servisního modulu je garantováno zahájení řešení servisního požadavku nejpozději **do 4 hodin** od nahlášení závady.

NUTNÉ PŘEDPOKLADY

Plnění dodávky Servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

- Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.
- Objednatel zajistí přístup do Místa plnění pro servisního experta Poskytovatele.
- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat v souladu s pravidly definovanými výrobcem a lze je poskytovat pouze pro produkty výrobce Radware, které nejsou vyhlášeny jako *End of Life* nebo *End of Support*.
- Služba je poskytována pro každý jednotlivý prvek, který je specifikován produktovým a výrobním číslem (PN a SN).
- Služba je poskytována pouze na Zařízení, která jsou definována v **Příloze 5** této Smlouvy (**Specifikace servisovaného Zařízení**).

SLUŽBA ZAHRNUJE

Tento servisní modul zahrnuje širokou škálu služeb spojenou s opravami a výměnou Zařízení. Jedná se především o tyto aktivity:

- Přijetí a registrace hlášení závady prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.
- Diagnostika dílu v Místě plnění.
- Podpora při řešení SW vad Zařízení.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni Zařízení.
- Zajištění Reklamačního procesu pro vadný díl.
- Výměna vadného dílu v místě plnění nejpozději do 8 hodin od doručení dílu pro opravu od výrobce.
- Zpřístupnění nejnovější verze firmware vydaného výrobcem pro dané Zařízení.
- Krytí nákladů na opravu vadného dílu.
- Krytí nákladů spojených s expedicí náhradního dílu k Objednateli (doprava, případně ubytování servisního experta).

SLUŽBA NEZAHRNUJE

Poskytování služeb **HW REPLACEMENT plus Radware 5x8 onsite** je možné zajistit pro produkty RADWARE, registrované u jiných distributorů a partnerů RADWARE než u Poskytovatele, až po jejich přeregistraci.

Tento servisní modul nezahrnuje služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

- Uživatelská školení.
- Vytváření a údržba záloh systému.
- Vývoj nových funkcionalit.
- Konfigurační změny.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
- Preventivní údržba.
- Výše zmíněné služby poskytuje Poskytovatel svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Jsou stanovena tato další ujednání:

- Objednatel potvrdí výměnu náhradního dílu prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.

- Objednatel uzavřel s Poskytovatelem samostatný Dodatek č. 1 ke Kupní smlouvě č. C090140/SPH 1843/2009 pro produkty Radware specifikované v Příloze 5 této Smlouvy pro zajištění platného maintenance kontraktu u výrobce Radware. Zajištění platného maintenance kontraktu u výrobce je nezbytné pro plnohodnotné poskytování služeb Poskytovatelem. V případě, že Objednatel nezajistí platný maintenance kontrakt u výrobce, má Poskytovatel právo poskytovat služby v omezeném rozsahu.

4.1.6 HW REPLACEMENT plus Infoblox 5x8 onsite

POPIS

V rámci servisního modulu **HW REPLACEMENT plus Infoblox 5x8 onsite** je Objednateli poskytován komplex služeb spojených s výměnou, zprovozněním a opravou vadných dílů Zařízení Infoblox, který navazuje na program podpory, který výrobce zajišťuje pro své partnery.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8 do 17 hodin.

RESPONSE TIME

Je časová lhůta, ve které je Objednateli garantována doba zahájení řešení servisního požadavku od nahlášení závady oprávněným zástupcem Objednatele prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele. V rámci tohoto servisního modulu je garantováno zahájení řešení servisního požadavku nejpozději **do 4 hodin** od nahlášení závady.

NUTNÉ PŘEDPOKLADY

Plnění dodávky Servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

- Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.
- Objednatel zajistí přístup do Místa plnění pro servisního experta Poskytovatele.
- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat v souladu s pravidly definovanými výrobcem a lze je poskytovat pouze pro produkty výrobce Infoblox, které nejsou vyhlášeny jako *End of Life* nebo *End of Support*.
- Služba je poskytována pro každý jednotlivý prvek, který je specifikován produktovým a výrobním číslem (PN a SN).
- Služba je poskytována pouze na Zařízení, která jsou definována v Příloze 5 této Smlouvy (**Specifikace servisovaného Zařízení**).

SLUŽBA ZAHRNUJE

Tento servisní modul zahrnuje širokou škálu služeb spojenou s opravami a výměnou Zařízení. Jedná se především o tyto aktivity:

- Přijetí a registrace hlášení závady prostřednictvím Welcome Desku Poskytovatele.
- Diagnostika dílu v Místě plnění.
- Podpora při řešení SW vad Zařízení.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni Zařízení.
- Zajištění Reklamačního procesu pro vadný díl.
- Výměna vadného dílu v místě plnění nejpozději do 8 hodin od doručení dílu pro opravu od výrobce.
- Zpřístupnění nejnovější verze firmware vydaného výrobcem pro dané Zařízení.
- Krytí nákladů na opravu vadného dílu.
- Krytí nákladů spojených s expedicí náhradního dílu k Objednateli (doprava, případně ubytování servisního experta).

SLUŽBA NEZAHRNUJE

Poskytování služeb **HW REPLACEMENT plus Infoblox 5x8 onsite** je možné zajistit pro produkty INFOBLOX, registrované u jiných distributorů a partnerů INFOBLOX než u Poskytovatele, až po jejich přeregistraci. Tento servisní modul nezahrnuje služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

- Uživatelská školení.
- Vytváření a údržba záloh systému.
- Vývoj nových funkcionalit.
- Konfigurační změny.

- Dodává nebo výměna specifického materiálu a příslušenství.
- Preventivní údržba.
- Výběr vhodné služby poskytovatele poskytování údržby v závislosti na zájmech samotného objednatele nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

OSTATNÍ UPOZNĚNÍ

Její ustanovení tato smlouva upřesňuje:

- Objednatel požádá výrobce náhradního dílu poskytovatele Velocore Design poskytovatele.
- Objednatel uzavře s Poskytovatelem servisnímu smlouvu E-CI201102/SPH 187/0012 pro poskytlky Průběhu specifického v Příloze B této smlouvy pro zájmy předmětu maintenance kontraktu a výměny částí této Smlouvy. Zájmy předmětu maintenance kontraktu u výrobce je nezbytné pro předmětné poskytování služeb poskytovatelem. V případě, že Objednatel uzavře smlouvu maintenance kontrakt u výrobce, má Poskytovatel právo poskytovat služby v současném rozsahu.

4.1.7 MANAGE basic Soft online

POPIS

V rámci servisního modulu **MANAGE basic Soft online** jsou Objednateli poskytovány služby určené k provádění konfiguračních změn a správy uživatelských dat na zařízeních prostřednictvím vzdáleného přístupu.

ROZSAH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin.

UTNĚNÍ NÁROKOVANÝ

První dodání servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za předání účtů dle dohodnutých předpokladů:

- Na ústředí Objednatel je povinen poskytnout jako kontaktní osoba pro tuto Službu službu.
- Zájemci musí být vybaveni vhodným počítačovým přístrojem, který bude k dispozici v souladu se specifikací poskytovatele pro provedení servisních služeb.
- Služba je poskytována pouze na zařízeních, která jsou definována v Příloze B této smlouvy (**Specifické servisní zařízení Zářízení**).

RESPONSE TIME

požadovaných změn, od začátku příjmu do změny označeného skupinou Objednatel prostřednictvím Velocore Design poskytovatele.

V rámci tohoto servisního modulu je garantováno řešení na požádání neprodávající náhradní materiál **stejný den** od začátku požádání na změnu.

SLUŽBA ZABRANĚNÁ

Tento servisní modul zahrnuje kompletní počítačové služby pro realizaci konfiguračních změn a administraci uživatelských dat Objednatel. Jsou to přírodní o této službě:

- Přijetí a registrace požádání na změnu prostřednictvím Velocore Design poskytovatele.
- Analýza relevantní historie požádání změn.
- Informování a předpokladní náročnosti a časové rámci řešení požádání na změnu.
- Průběh konfiguračních změn změny službu v administraci uživatelských dat po aktualizaci náročnosti změn Objednatel.
- Vytváření dokumentace o provedení změn.
- Zájemci služby konfigurační Zářízení pro provedení změn.
- První tříd vylepší textu na textu první operace v historii požádání je stanovena v určitém stupni **3 (denní)** (MČ) za každých 24 hodin. V případě nepřehlednosti tohoto stupně v daném období lze nevyhnutelně tout přeměnit do následujícího období v maximální výši 1 MČ. V případě přehlednosti servisu končí výše poskytovatel Objednatel do 001 (3) pracovních dnů od okamžiku, kdy přehlednost je, a jichž je samotná strana s přímou odpovědí na požádání řešení tohoto přírodní přepětí. Od okamžiku výše k jichž Objednatel do 001 pracovní dny od okamžiku kdy přehlednost je poskytovatel poskytl přehlednost poskytovatel servisu služby do tohoto servisního modulu. Tato přehlednost poskytovatel servisu služby nebude prováděna za použití služeb poskytovatel do této smlouvy. Přehlednost poskytovatel servisu služby do tohoto servisu nebude mít na náklady objednatel nebo zadržování provozu nebo dostatek funkčnosti Zářízení.

SLUŽBA NEZAHHRUJE

Tento servisní modul nezahrnuje služby, které nejsou přímo spojené se službou **MANAGE basic 5x8 online**, jedná se především o tyto aktivity:

- On-line podpora uživatelů.
- Odstraňování závad a poruch Zařízení.
- Uživatelská školení.
- Realizace požadavků mimo smlouvenou dobu.
- Realizace požadavků v Místě plnění.
- Aktualizace a upgrade software.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
- Preventivní údržba.
- Výše zmíněné služby poskytuje Poskytovatel svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Jsou stanovena tato další ujednání:

- Poskytovatel bude zpracovávat měsíční reporty o událostech na Zařízeních, která jsou definována v **Příloze 5** této Smlouvy. Pro tyto prováděné práce bude čerpán kredit ze sjednaného fondu volných hodin.

4.1.8 PREVENT data 5x8 full

POPIS

V rámci servisního modulu **PREVENT data 5x8 full** jsou Objednateli poskytovány komplexní služby, které jsou zaměřeny na zajištění preventivní údržby a profylaktických prací na zařízeních datové infrastruktury Objednatele.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8 hod. do 17 hod.

NUTNÉ PŘEDPOKLADY

Plnění dodávky servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

- Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.
- Objednatel zajistí přístup servisnímu expertovi Poskytovatele k Zařízení v Místě plnění.
- Zařízení musí být vybaveno vhodným nezávislým dálkovým přístupem, který bude k dispozici servisním expertům Poskytovatele pro provedení servisního zásahu.
- Služba je poskytována pouze na Zařízení, která jsou definována v **Příloze 5** této Smlouvy (Specifikace **servisovaného Zařízení**).

SERVISNÍ MODUL ZAHHRUJE

Tento servisní modul zahrnuje kompletní škálu služeb pro aktivní technickou kontrolu činnosti datových Zařízení. Jedná se především o tyto aktivity:

- **1 x měsíčně online:**
 - Kontrola systémových logů Zařízení.
 - Kontrola činnosti Zařízení a kontrola správnosti nastavení Zařízení.
 - Kontrola velikosti souborů, vyčištění dat (je-li ji možno provést).
 - Kontrola funkčnosti zálohovacích procesů (je-li možná).
 - Zajištění záloh SW a konfigurace Zařízení.
 - Kontrola a aktualizace SW/FW, neprodleně v případě zjištění kritických chyb v provozovaných SW/FW servisovaných Zařízení
 - V případě zjištění nestandardních stavů proaktivní zahájení řešení a informování Objednatele.

SERVISNÍ MODUL NEZAHHRUJE

Tento servisní modul nezahrnuje služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

- On-line podpora uživatelů.
- Uživatelská školení.

- Zásahy mimo smlouvenou dobu.
- Úprava konfigurace nebo prostředí.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
- Výše zmíněné služby poskytuje Poskytovatel svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

4.2 CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

Cena za Servisní služby činí celkem **70 000,- Kč** (slovy: sedmdesát tisíc korun českých) měsíčně bez DPH. DPH bude vyčíslena dle platných právních norem.

Ceník prací nad rámec Servisní smlouvy:

Hodinová sazba odborné práce servisního experta	
V pracovních dnech (8.00 – 17.00 hod.)	1.800,- Kč/hod.
V pracovních dnech (17.00 – 8.00 hod.)	2.000,- Kč/hod.
Soboty, neděle, svátky	2.400,- Kč/hod.
Dopravné 1 km	13,- Kč/km