

Příloha 3
ROZSAH A CENA SERVISNÍCH SLUŽEB PODPORY

1. ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB PODPORY

Výměna HW v režimu 5x8 offside

POPIS

V rámci tohoto servisního modulu je Objednateli poskytován komplex služeb navazující na program podpory, který výrobce zajišťuje pro své partnery pod názvem CSPP (Cisco Partner Support Service).

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

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.
- 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 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 4** této Smlouvy (**Specifikace servisovaného Zařízení**).
- Služba je v souladu s pravidly pro aktivaci podpory výrobce poskytována 35 dní po obdržení objednávky od Objednatele.

SERVISNÍ MODUL 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 servisní středisko Poskytovatele.
- Přijetí dílu do opravy v servisním centru Poskytovatele.
- Diagnostika dílu přijatého do opravy.
- Zajištění reklamačního procesu (RMA) pro vadný díl.
- Expedice náhradního dílu nejdříve následující pracovní den od nahlášení závady Objednatелеm.
- Zpřístupnění nejnovější verze firmware vydaného výrobcem pro dané Zařízení na žádost Objednatele.
- Krytí nákladů na opravu vadného dílu.
- Krytí nákladů spojených s expedicí náhradního dílu k Objednateli.

SERVISNÍ MODUL NEZAHRNUJE

Poskytování služeb 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.
- Podpora při řešení SW vad Zařízení.
- Zásah servisního experta na Místě plnění.
- Vytváření a údržba záloh Zařízení.
- 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 zajistí doručení vadného dílu do servisního centra Poskytovatele nejpozději následující pracovní den po nahlášení závady.
- Objednatel potvrdí po doručení náhradního dílu jeho přijetí prostřednictvím servisního střediska Poskytovatele.
- Poskytovatel Objednateli zajistí zpřístupnění nejnovější softwarové verze zajišťující nové nebo zdokonalené funkcionality Zařízení, které nejsou předmětem placeného upgrade Zařízení (tj. minor release a tzv. Bug fixes) na vzdáleném datovém úložišti Poskytovatele (FTP).

2. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

Cena za roční podporu činí celkem **109 462,21 Kč** bez DPH. DPH bude vyčíslena dle platných právních předpisů. Současná DPH ve výši 21 % je **22 987,06 Kč. Celková cena za roční podporu včetně DPH činí 132 449,27 Kč.**