

**Rámcová dohoda č. 2100150/4600002329 na poskytování služeb technické podpory
podpůrných SW produktů IS VZP ČR**

ID VZ: 2100150

uzavřená ve smyslu § 131 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „Rámcová dohoda“)

Strany Rámcové dohody:

1. Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 000 Praha 3
kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR
IČO: 411 97 518
DIČ: CZ41197518
Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28
Číslo účtu: 1110205001/0710
Zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky,
ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „Objednatel“ nebo též „VZP ČR“)

a

2. ELSO PHILIPS SERVICE, spol. s r.o.

se sídlem: Kladenská 1879/3, 160 00 Praha 6
kterou zastupuje/jí: Ing. Otakar Chasák, jednatel
IČO: 48113336
DIČ: CZ48113336
Bankovní spojení: ČSOB a.s.
Číslo účtu: 800240993/0300
Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 16471

(dále jen „Poskytovatel“)

(jednotlivě též „Smluvní strana“ a společně též „Smluvní strany“)

Článek I.

Úvodní ustanovení

1. Tato Rámcová dohoda se uzavírá na základě otevřeného zadávacího řízení na uzavření Rámcové dohody s jedním poskytovatelem na veřejnou zakázku s názvem „**Technická podpora podpůrných SW produktů IS VZP ČR (2021 - 2024)**“ evidovanou VZP ČR pod číslem ID VZ: **2100150** (dále jen „veřejná zakázka“), jež byla zahájena odesláním oznámení o zahájení zadávacího řízení do Věstníku veřejných zakázek a Úředního věstníku Evropské unie dne 2. 8. 2021.

2. Poskytovatel byl vybrán k uzavření této Rámcové dohody v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) rozhodnutím ředitele VZP ČR ze dne 20. 9. 2021.
3. Touto Rámcovou dohodou Smluvní strany mezi sebou ujednávají rámcové podmínky plnění veřejné zakázky ve smyslu § 131 ZZVZ, které jsou závazné po celou dobu trvání této Rámcové dohody. Veřejné zakázky budou na základě této Rámcové dohody zadávány postupem dle § 134 ZZVZ, tj. bez obnovení soutěže mezi účastníky Rámcové dohody (k tomu viz čl. III.).
4. Poskytovatel prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi zadávacími podmínkami této veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytnutí plnění za dohodnuté maximální jednotkové ceny uvedené v této Rámcové dohodě, a že je způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Rámcové dohody.
5. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je subjektem oprávněným k zajištění/poskytnutí (dále jen „poskytnutí“) plnění podle této Rámcové dohody nebo na základě této Rámcové dohody.
6. Ustanovení této Rámcové dohody jakož i smluv na základě této Rámcové dohody uzavíraných je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami předmětné veřejné zakázky.

Článek II.

Účel a předmět Rámcové dohody

1. Účelem této Rámcové dohody je stanovení podmínek pro zadávání veřejných zakázek na poskytování originální technické podpory (maintenance) softwarovým produktům infrastruktury informačního systému VZP ČR dále v této Rámcové dohodě uvedeným, jejichž výrobcem se prohlašují obchodní společnosti Micro Focus International plc / Hewlett Packard Enterprise Co (dále jen „výrobce“) (dále vše jen „**SW produkty**“).
2. Uzavření této Rámcové dohody ve smyslu § 131 ZZVZ umožní Objednateli zadávat veřejné zakázky na sjednané plnění dle jeho aktuálních potřeb.
3. Předmětem této Rámcové dohody je na straně jedné závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli požadovaná plnění specifikovaná v čl. IV. této Rámcové dohody a v Příloze č. 1 a č. 4 této Rámcové dohody, a to za podmínek dále v této Rámcové dohodě uvedených.
4. Předmětem této Rámcové dohody je na straně druhé závazek Objednatele za řádně a včas Poskytovatelem poskytnutá plnění dle této Rámcové dohody a smluv na plnění jednotlivých veřejných zakázek zaplatit cenu ve výši a za podmínek stanovených touto Rámcovou dohodou.
5. Objednatel si vyhrazuje právo zadávat veřejné zakázky dle svých provozních potřeb. Tato Rámcová dohoda nezavazuje Objednatele k objednání plnění v jakémkoli minimálním množství a rozsahu (co do typu plnění nebo jeho finančního objemu), vyjma zadání veřejné zakázky dle čl. III. odst. 13. této Rámcové dohody.
6. Poskytovatel se zavazuje plnit své závazky z této Rámcové dohody zcela v souladu s touto Rámcovou dohodou vč. všech jejích příloh, v souladu s jednotlivými smlouvami na plnění veřejných zakázek a v souladu se všemi požadavky Objednatele uvedenými v zadávacích podmínkách předmětné veřejné zakázky.

Článek III.

Veřejné zakázky zadávané na základě Rámcové dohody

1. Jednotlivé smlouvy na plnění veřejných zakázek zadávaných na základě této Rámcové dohody (dále jednotlivě jen „Smlouva“) budou uzavírány postupem dle této Rámcové dohody, tj. formou písemného návrhu Objednatele na uzavření Smlouvy zaslaného Poskytovateli (dále jen „návrh Smlouvy“) a písemného přijetí návrhu Smlouvy Poskytovatelem, tj. podpisem návrhu Smlouvy Poskytovatelem (dále jen „přijetí Smlouvy“).
2. Poskytovatel je povinen za podmínek a ve lhůtách stanovených touto Rámcovou dohodou Smlouvy s Objednatelem uzavírat.
3. Veškeré Smlouvy budou smluvní strany uzavírat pouze elektronicky. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel podepíše Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSVD“); Objednatel návrh Smlouvy podepíše v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
4. **Smlouva je uzavřena podpisem oběma Smluvními stranami** a nabývá účinnosti dnem uvedeným ve Smlouvě, **nejdříve** však dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
5. Smlouva musí nezaměnitelně určovat plnění, které na jejím základě bude poskytnuto, cenu plnění, i podmínky plnění (zejm. dobu plnění), pokud nevyplývají přímo z této Rámcové dohody. Práva a povinnosti Smluvních stran neupravená Smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními této Rámcové dohody.
6. Předmětem Smlouvy je vždy závazek Poskytovatele poskytnout/poskytovat pro Objednatele příslušné plnění dle této Rámcové dohody a závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za poskytnuté plnění sjednanou cenu plnění, to vše za podmínek stanovených touto Rámcovou dohodou.
7. Smlouva bude zpravidla obsahovat:
 - a) číslo Smlouvy vygenerované z interního ekonomického systému Objednatele, které je Poskytovatel povinen uvádět na příslušné faktuře,
 - b) identifikační údaje Poskytovatele a Objednatele,
 - c) celý název a číslo této Rámcové dohody vygenerované z interního ekonomického systému Objednatele, tj. číslo: 2100150/4600002329, na základě které se Smlouva uzavírá a které je Poskytovatel povinen uvádět na příslušné faktuře,
 - d) specifikaci poskytovaného plnění,
 - e) jednotkové ceny poskytovaného plnění bez DPH a celkovou cenu plnění bez DPH,
 - f) lhůtu/dobu plnění,
 - g) osoby pověřené Objednatelem a Poskytovatelem ve věci plnění dle příslušné Smlouvy a uvedení jejich kontaktních údajů (oprávnění osob uvedených v čl. XV. odst. 7. tím není dotčeno),
 - h) ustanovení o nabytí účinnosti Smlouvy (viz odst. 4. tohoto článku),
 - i) jméno, příjmení a funkci osoby Objednatele, oprávněné k podpisu Smlouvy a její podpis,
 - j) jméno, příjmení a funkci osoby Poskytovatele, oprávněné k podpisu Smlouvy a její podpis.

8. Objednatel zašle jím podepsaný návrh Smlouvy v elektronické podobě do datové schránky Poskytovatele. Dokument je doručen dodáním do datové schránky adresáta (viz § 211 odst. 6 ZZVZ).
9. Poskytovatel doručí Objednateli přijetí Smlouvy (tj. jím podepsanou Smlouvu) do datové schránky Objednatele, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu Smlouvy.
10. Osoby oprávněné k podpisu Smlouvy jsou osoby uvedené v článku XV. odst. 9. této Rámcové dohody.
11. Nepřijetí návrhu Smlouvy je možné pouze z objektivních důvodů, které nemůže Poskytovatel ovlivnit nebo se jím vyhnout. Poskytovatel musí tyto důvody uvést ve vyznění o nepřijetí návrhu Smlouvy, které je povinen Objednateli doručit ve stejné lhůtě jako přijetí návrhu Smlouvy.
12. Způsoby ukončení Smlouvy před uplynutím dohodnuté doby jejího trvání jsou uvedeny v čl. XIV. této Rámcové dohody
13. **Úvodní veřejná zakázka:**
 - a) Úvodní veřejná zakázka zadávaná na základě této Rámcové dohody a na základě ní uzavřená Smlouva bude zahrnovat poskytování Podpory k SW produktům v licenčním rozsahu dle Přílohy č. 3 této Rámcové dohody, a to za cenu vypočtenou z příslušných jednotkových cen uvedených v Příloze č. 2 této Rámcové dohody (dále jen „Úvodní veřejná zakázka“).
 - b) Podpora podle Smlouvy z Úvodní veřejné zakázky bude poskytována od **1. 11. 2021 do 31. 10. 2024** (k tomu viz čl. V. odst. 4. písm. a)).
 - c) Návrh Smlouvy z Úvodní veřejné zakázky bude Poskytovateli doručen do 14 dnů od nabytí účinnosti této Rámcové dohody.
14. **Další veřejné zakázky** budou zadávány dle potřeb Objednatele.

Článek IV.

Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje na základě jednotlivých Smluv poskytovat Objednateli originální technickou podporu výrobce (maintenance) pro SW produkty specifikované v Příloze č. 2 této Rámcové dohody, které Objednatel právem v dosud vydaných aktualizacích/verzích užívá nebo za trvání této Rámcové dohody bude užívat (v této Rámcové dohodě vše též jen „**Podpora**“). Podpora bude poskytována k SW produktům, které jsou součástí následujících systémů:
 - a) Centrální monitoring;
 - b) Systém zálohování;
 - c) Service Manager.
2. Podpora bude vždy zahrnovat zejména následující plnění:
 - a) poskytování aktualizací a nových verzí (upgrade/update) SW produktů, včetně opravných balíčků, a informací o nich;
 - b) webový přístup do znalostní databáze výrobce.
3. Další specifikace podmínek poskytování Podpory a obsahu a způsobu poskytování Podpory je uvedena v dalších ustanoveních této Rámcové dohody a je obsahem **Přílohy č. 1** a **Přílohy č. 4** této Rámcové dohody.

Článek V.

Doba, způsob, místo plnění, komunikace

1. Jednotlivé Smlouvy mohou být uzavírány po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody (tj. po dobu jejího trvání).
2. Doba pro poskytování Podpory podle jednotlivých Smluv (tj. doba plnění) bude vždy povinným obsahem příslušné Smlouvy.
3. Podpora podle jednotlivých Smluv bude vždy poskytována:
 - a) po dobu **36 kalendářních měsíců**, bude-li její poskytování zahájeno 1. dnem příslušného kalendářního měsíce nebo
 - b) po dobu **36 měsíců**, bude-li její poskytování zahájeno jiným dnem v příslušném kalendářním měsíci než prvním dnem; posledním dnem poskytování Podpory pak bude den, který bezprostředně předchází ve třetím kalendářním roce dni jejího zahájení (např. od 10. 12. 2021 do 9. 12. 2024)
4. Zahájení poskytování Podpory:
 - a) Dnem zahájení poskytování Podpory podle příslušné Smlouvy je vždy první den příslušné doby plnění.
 - b) Poskytovatel je povinen v té souvislosti zabezpečit:
 - aby nejpozději v den, který zahájení Podpory podle příslušné Smlouvy předchází, byla doručena e-mailem Objednateli (Pověřené osobě) zpráva o aktivaci Podpory na portálu výrobce, obsahující seznam SW produktů a rozsah souvisejících licencí, jichž se Podpora týká a dále dobu trvání Podpory,
 - aktivaci licenčního klíče Podpory u výrobce tak, aby byl dnem zahájení Podpory podle příslušné Smlouvy funkční, tj. umožňující Objednateli tímto dnem fakticky čerpat Podporu (viz odst. 5. tohoto článku).
 - c) Pokud v den zahájení poskytování Podpory nemůže Objednatel Podporu fakticky čerpat pro nesplnění některé z povinností Poskytovatele podle písm. b) tohoto odstavce, je Poskytovatel v prodlení a je postupováno podle článku XIII., odst. 1. této Rámcové dohody (popř. podle čl. XIV., odst. 5.).
5. Způsob poskytování Podpory:

Upgrade/update/patches příslušných SW produktů získá Objednatel **podle svých potřeb** po dobu trvání Podpory podle příslušné Smlouvy stažením z internetu prostřednictvím elektronického úložiště / portálu dle bodu 3. Přílohy č. 1 této Rámcové dohody. O případné změně tam uvedené internetové adresy je Poskytovatel povinen neprodleně e-mailem informovat všechny Pověřené osoby Objednatele; dodatek k této Rámcové dohodě se v tomto případě uzavírat nemusí.

Poskytování jednotlivých služeb Podpory se řídí, pokud není touto Rámcovou dohodou stanoveno jinak, pravidly, která jsou dostupná na internetové stránce Poskytovatele/výrobce (viz Příloha č. 1).
6. **Licence** (tj. oprávnění k užití upgrade/update/patches atd.) je poskytována Objednateli způsobem uvedeným v čl. VIII. této Rámcové dohody.
7. **Místem plnění** je sídlo Objednatele, tj., Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.
8. Komunikace:
 - a) Objednatel je oprávněn ve věci poskytování Podpory podle této Rámcové dohody / Smluv komunikovat podle své úvahy s Poskytovatelem nebo přímo s výrobcem, což

je Poskytovatel povinen mu zajistit. Poskytovatel za poskytování Podpory Objednateli podle této Rámcové dohody / Smluv však vždy odpovídá.

- b) Komunikace s Poskytovatelem ve věci poskytování Podpory podle této Rámcové dohody / Smluv je popsána v **Příloze č. 1** této Rámcové dohody.

Článek VI.

Cena plnění

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné plnění cenu ve výši a lhůtách splatnosti dohodnutých touto Rámcovou dohodou.
2. Objednatel není povinen zaslat Poskytovateli návrh Smlouvy v jakémkoli minimálním finančním objemu, vyjma návrhu Smlouvy dle čl. III. odst. 13. této Rámcové dohody.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat VZP ČR plnění po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody a Smluv za jednotkové ceny, které jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Rámcové dohody.
4. Jednotkové ceny za plnění bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) jsou stanoveny v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, na základě cenové nabídky Poskytovatele předložené v rámci zadávacího řízení na uzavření této Rámcové dohody. Jednotkové ceny bez DPH jsou stanoveny jako maximální, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a zahrnují veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému poskytnutí plnění dle podmínek stanovených v této Rámcové dohodě / Smlouvách, včetně případné odměny za poskytnutí licence.
5. K jednotkovým cenám bez DPH uvedeným v Příloze č. 2 bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.

Článek VII.

Fakturační a platební podmínky

1. Úhrady za jednotlivá plnění, poskytnutá na základě Smluv a v souladu s touto Rámcovou dohodou, budou Objednatelům prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Rámcové dohody, a to na základě daňových dokladů vystavených Poskytovatelem (dále jen „faktura“) a zaslaných Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že bankovní účty uvedené u jejich identifikačních údajů v záhlaví této Rámcové dohody mohou být měněny pouze formou písemných smluvních dodatků k této Rámcové dohodě, podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran.
2. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytování plnění podle **Smlouvy z Úvodní veřejné zakázky** bude hrazena v příslušné výši vždy **dopředu za 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích**, v nichž bude plnění poskytováno. První faktura za plnění podle Smlouvy z Úvodní veřejné zakázky bude vystavena na cenu **ve výši 1/3 celkové ceny plnění** uvedené v této Smlouvě, a to do 15 dnů od zahájení poskytování plnění z této Smlouvy. Následující faktury za plnění podle Smlouvy z Úvodní veřejné zakázky budou vystaveny na cenu ve shodné výši vždy do 15 dnů od výročí zahájení poskytování plnění podle Smlouvy z Úvodní veřejné zakázky.
3. Smluvní strany se dále dohodly, že **ceny za poskytování plnění podle dalších jednotlivých Smluv** budou hrazeny **rovněž dopředu vždy za příslušných 12 kalendářních měsíců / 12 měsíců po sobě jdoucích** (k tomu srov. čl. V., odst. 3., písm. b)), a to tak, že první faktura bude vždy vystavena do 15 dnů od zahájení poskytování plnění podle příslušné Smlouvy a následující faktury za plnění ze Smlouvy budou vystaveny vždy

do 15 dnů od výročí zahájení poskytování plnění podle příslušné Smlouvy. Fakturována bude **vždy 1/3 z celkové ceny** za poskytování Podpory podle příslušné Smlouvy.

4. Faktury bude Poskytovatel zasílat Objednateli v listinné podobě na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví této Rámcové dohody nebo v elektronické podobě do datové schránky Objednatele.
5. Úhrady budou prováděny v českých korunách. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady vztahující se k převodu poukazovaných částek mezi Smluvními stranami na základě této Rámcové dohody.
6. Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku.
7. Každá faktura musí též obsahovat číslo této Rámcové dohody a číslo příslušné Smlouvy. Obě čísla budou vždy uvedena v příslušné Smlouvě.
8. Na veškerých fakturách musí být vždy jako odběratel uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.
9. Smluvní strany se dohodly, že splatnost každé faktury je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
10. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Rámcovou dohodou (popř. Smlouvou) stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této Rámcové dohody nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je Objednatel povinen zároveň uvést důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vracením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury do sídla Objednatele nebo do datové schránky Objednatele.
11. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této Rámcové dohody je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH.
12. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví této Rámcové dohody tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z ceny plnění fakturované Poskytovatelem uhradí Objednatel, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
13. Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako Nespolehlivý plátcce, dohodly se Smluvní strany, že VZP ČR bude postupovat při úhradě ceny příslušného plnění způsobem uvedeným v odst. 12. tohoto článku.

Článek VIII.

Práva duševního vlastnictví, licence

1. Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků podle této Rámcové dohody a Smluv neporušuje v žádném ohledu práva duševního vlastnictví třetích osob.
2. Na základě této Rámcové dohody a jednotlivými Smlouvami získává Objednatel licenci, tj. oprávnění k výkonu práva užít upgrade/update/patches atd. předmětných SW produktů, které získá na základě Podpory poskytované podle této Rámcové dohody / Smluv.
3. Licence je poskytována v příslušném množstevním rozsahu, který vždy odpovídá počtu licencí podporovaného SW produktu. Licence je poskytována ke způsobu užití podle potřeb věcných i teritoriálních Objednatele, jako nevýhradní, a to na dobu trvání autorských majetkových práv.
4. Licence je vždy poskytována ode dne zahájení poskytování Podpory podle příslušné Smlouvy, resp. ode dne získání příslušných upgrade/update/patches.
5. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této Rámcové dohody / Smluv se nepoužije ustanovení § 2370 občanského zákoníku.
6. V případě, že jakákoliv třetí osoba včetně zaměstnanců nebo pracovníků Poskytovatele uplatní nárok proti Objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s touto Rámcovou dohodou / Smlouvou, Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli účinnou pomoc a uhradit mu veškeré náklady, které v souvislosti se sporem mezi Objednatelem a třetí osobou Objednateli vzniknou. Dále se zavazuje uhradit Objednateli náhradu veškeré újmy, která mu vznikne v důsledku uplatnění nároku z práva duševního vlastnictví třetí osoby vůči Objednateli v souvislosti s touto Rámcovou dohodou / Smlouvou.

Článek IX.

Odpovědnost za vady, odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Rámcové dohody v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
2. Poskytovatel odpovídá za to, že plnění poskytnuté Objednateli dle této Rámcové dohody / Smlouvy, bude mít vlastnosti výslovně vymíněné touto Rámcovou dohodou, jednotlivou Smlouvou nebo vlastnosti obvyklé. Poskytovatel dále odpovídá za to, že jím poskytnuté plnění nebude mít žádné vady, a to včetně právních vad.
3. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku.
4. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost vyplývající z této Rámcové dohody nebo ze Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé Smluvní straně. Povinnosti k náhradě škody se zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci příslušné Smluvní strany nebo třetími osobami, které příslušná Smluvní strana pověřila plněním svých závazků dle této Rámcové dohody, bude posuzována jako škoda způsobená příslušnou Smluvní stranou.
5. Není-li v této Rámcové dohodě stanoveno jinak, odpovídá příslušná Smluvní strana za jakoukoli škodu, která druhé Smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinností příslušné Smluvní strany podle této Rámcové dohody či Smlouvy.

6. Překážka vzniklá z osobních poměrů příslušné Smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla příslušná Smluvní strana s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla příslušná Smluvní strana podle této Rámcové dohody povinna překonat, jí však povinnosti k náhradě škody nezprostí.
7. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo Smluvní strana, která může a má vědět, že jí poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Splní-li oznamovací povinnost, nemá poškozená Smluvní strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.
8. V případě, že Poskytovatel použije k plnění předmětu této Rámcové dohody / Smlouvy poddodavatele, odpovídá Poskytovatel za jeho/jejich plnění tak, jako by plnil sám.
9. Smluvní strany se dohodly, že celková výše náhrady škody vzniklé Smluvním stranám při plnění nebo v souvislosti s plněním této Rámcové dohody nebo Smluv nepřesáhne v úhrnu pro každou Smluvní stranu částku 10 000 000,- Kč. Uvedené omezení se netýká škod způsobených úmyslně a škod podle čl. X. této Rámcové dohody.

Článek X.

Ochrana informací, údajů a dat

1. VZP ČR podle § 24 odst. 1 zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 551/1991 Sb.“), spravuje, aktualizuje a rozvíjí informační systém VZP ČR, přičemž postupuje a řídí se příslušnými ustanoveními cit. zákona a souvisejícími právními předpisy. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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), a dále na zákon č. 1818/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Rámcové dohody zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích, jakož i o technicko - organizačních opatřeních k jejich ochraně, o nichž se při plnění závazků dozvěděly, včetně těch, které Objednatel eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Poskytovatel. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
2. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Rámcové dohody / Smluv na plnění, zachovávaly mlčenlivost o veškerých dalších skutečnostech, údajích a datech, o nichž se při plnění těchto závazků dozvěděly, a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné.
3. Za porušení závazků uvedených v odst. 1. a 2. tohoto článku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.
4. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy České republiky včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie není považováno za porušení povinnosti Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
5. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 1. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých).
6. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 2. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých).

7. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a to v celém rozsahu. Ustanovení článku IX., odst. 9., první věty se v těchto případech nepoužije.
8. Závazky Smluvních stran uvedené v odst. 1. až 6. tohoto článku trvají i po skončení tohoto smluvního vztahu.

Článek XI.

Uveřejnění Rámcové dohody

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona o registru smluv tuto Rámcovou dohodu / Smlouvy, které budou uzavřeny na základě této Rámcové dohody, včetně všech případných dohod, kterými se tato Rámcová dohoda / Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním této Rámcové dohody / Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu této Rámcové dohody / Smlouvy ve formátu stanoveném zákonem o registru smluv a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Rámcovou dohodu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že tato Rámcová dohoda včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen neprodleně o nich Objednatele informovat. Výše uvedený postup se Smluvní strany zavazují dodržovat i pro Smlouvy, nedohodnou-li se v konkrétní Smlouvě výslovně jinak.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Rámcové dohodě / Smlouvy, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Rámcová dohoda / Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel rovněž uveřejní tuto Rámcovou dohodu (tj. celé znění včetně všech příloh) včetně všech jejích případných dodatků, jakož i všechny Smlouvy, na svém profilu zadavatele.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Rámcové dohody / Smlouvy.
7. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Rámcové dohody / Smlouvy.

Článek XII.

Pojištění

1. Poskytovatel se zavazuje být po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody a ni navazujících Smluv pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti Poskytovatele za škodu, která může vzniknout Objednateli nebo třetí osobě při plnění závazků Poskytovatele na základě této Rámcové dohody a na ni navazujících Smluv nebo v souvislosti s plněním těchto závazků. Pojištění musí být sjednáno s pojistnou částkou minimálně 10 000 000 Kč (slovy: deset milionů korun českých).
2. Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele (Pověřené osoby) doložit, že je pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti za škodu v požadovaném rozsahu (viz odst. 1. tohoto článku), a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele. Poskytovatel k prokázání splnění tohoto požadavku předloží Objednateli dokumenty, ze kterých bude

splnění požadavku na pojištění vyplývat, tj. buď pojistnou smlouvu nebo pojistku a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, nebo pojistný certifikát, či obdobný doklad vydaný příslušnou pojišťovnou.

3. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 1. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to za každý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
4. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 2. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to za každý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
5. Objednatel je oprávněn právo na zaplacení smluvních pokut dle odst. 3. a 4. tohoto článku uplatnit opakovaně i souběžně.

Článek XIII. Sankční ujednání

1. V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Podpory podle příslušné Smlouvy nebo v případě neposkytování Podpory v průběhu doby plnění dle příslušné Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny plnění dle příslušné Smlouvy (vč. DPH), a to za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto smluvní pokutu zaplatit.
2. V případě prodlení Poskytovatele s doručením přijetí Smlouvy Objednateli v termínu dle čl. III. odst. 9. této Rámcové dohody **nebo** s doručením vyrozumění dle odst. 11. téhož článku, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny plnění dle příslušné Smlouvy (vč. DPH), s jejímž přijetím je Poskytovatel v prodlení, a to za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto smluvní pokutu zaplatit.
3. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý kalendářní den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.
4. Sjednáním smluvní pokuty ani jejím zaplacením Poskytovatelem není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody, vzniklé v důsledku porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, ani není dotčena povinnost příslušné smluvní strany splnit své závazky dle této Rámcové dohody a příslušné Smlouvy.
5. Smluvní strany se dohodly, že celková výše smluvních pokut vyúčtovaných jednou Smluvní stranou druhé Smluvní straně při plnění nebo v souvislosti s plněním podle této Rámcové dohody nepřesáhne v souhrnu částku 10 000 000,- Kč.

Článek XIV. Ostatní ujednání

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Rámcové dohody/Smluv.

2. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou ke splnění jeho závazků vyplývajících z této Rámcové dohody, jakož i Smluv; ustanovení § 2591 občanského zákoníku se pro účely této Rámcové dohody / Smlouvy nepoužije.
3. Tato Rámcová dohoda / Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran podepsanou oprávněnými zástupci obou Smluvních stran při dodržení pravidel ZZVZ.
4. Tato Rámcová dohoda / Smlouva může být před uplynutím dohodnuté doby trvání ukončena písemnou výpovědí ze strany Objednatele s výpovědní dobou 3 kalendářní měsíce, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli a skončí posledním dnem kalendářního měsíce třetího.
5. Každá ze Smluvních stran může od této Rámcové dohody / Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Rámcovou dohodou nebo zákonem, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Rámcové dohody / Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
6. Pro účely této Rámcové dohody / Smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považuje zejména prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Podpory dle příslušné Smlouvy o více než 14 kalendářních dní.
7. Jakýmkoliv ukončením této Rámcové dohody / Smlouvy není dotčena platnost ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají být pro Smluvní strany závazná i po skončení této Rámcové dohody / Smlouvy (tj. zejména ustanovení týkající se odpovědnosti za škodu, povinnosti mlčenlivosti, licenčních ujednání, řešení sporů apod.).
8. Jakýmkoliv ukončením této Rámcové dohody není dotčeno trvání jednotlivých Smluv ani závaznost ustanovení této Rámcové dohody pro jednotlivé Smlouvy, které se jimi při jejich uzavření začaly řídit.
9. Jakýmkoliv ukončením jednotlivých Smluv není dotčeno trvání této Rámcové dohody.

Článek XV.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu ode dne její účinnosti do 31. 10. 2024.
2. Tato Rámcová dohoda se uzavírá písemně v elektronické podobě. Poskytovatel podepisuje tuto Rámcovou dohodu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 ZSVD; Objednatel tuto Rámcovou dohodu podepisuje v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
3. Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv.
4. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Rámcové dohody či Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
5. Smluvní strany se dohodly, že vylučují možnost přijetí návrhu na uzavření Smlouvy dle této Rámcové dohody s dodatkem či jakoukoli jinou odchylkou od textu návrhu na uzavření Smlouvy.
6. Tato Rámcová dohoda / Smlouva může být měněna a doplňována pouze v souladu se ZZVZ, formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba pouze

v případech výslovně stanovených touto Rámcovou dohodou; v takových případech postačí pouze písemné oznámení jedné Smluvní strany prokazatelně zaslané druhé Smluvní straně.

7. Pověřené osoby:

Pověřenými osobami, tj. osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků Smluvních stran dle této **Rámcové dohody a Smluv** jsou:

Za Objednatele:

Jméno a příjmení: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Telefon: [REDACTED]

nebo

Jméno a příjmení: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Telefon: [REDACTED]

nebo

Jméno a příjmení: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Telefon: [REDACTED]

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení: Ing. Otakar Chasák
Funkce: jednatel
E-mail: [REDACTED]
Mobilní telefon: [REDACTED]

Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Rámcová dohoda v konkrétním případě jinak. Pověřené osoby nemohou uzavírat Smlouvy ani měnit tuto Rámcovou dohodu, neurčuje-li tato Rámcová dohoda v konkrétním případě jinak.

8. Pokud není změna Pověřených osob Smluvních stran nebo změna jejich kontaktních údajů dohodnuta dodatkem k této Rámcové dohodě, pak změnu Pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů je každá Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:

- a) e-mailem zaslaným Pověřenou osobou jedné Smluvní strany Pověřené osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena;
- b) oznámením zaslaným příslušnou Smluvní stranou druhé Smluvní straně do její datové schránky.

Změna Pověřené osoby či jejich kontaktních údajů je pak účinná dnem uvedeným v oznámení, nejdříve však okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno.

9. Oprávněné osoby:

K uzavírání Smluv jsou vždy oprávněny osoby, jejichž oprávnění zastupovat příslušnou Smluvní stranu je zřejmé z veřejného rejstříku. K uzavírání Smluv jsou dále oprávněni:

Za Objednatele:

Jméno a příjmení: [REDACTED]
Funkce: [REDACTED]

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení: ~~{doplň / proškrtne Poskytovatel}~~

Funkce: ~~{doplň / proškrtne Poskytovatel}~~

10. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Rámcové dohody / Smluv nebo v souvislosti s touto Rámcovou dohodou / Smlouvami, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení především smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány tyto spory k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
11. Pokud některé z ustanovení této Rámcové dohody / Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost této Rámcové dohody / Smlouvy jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Rámcové dohody / Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
12. Tato Rámcová dohoda / Smlouvy a vztahy z nich vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
13. Nedílnou součástí této Rámcové dohody jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – „Podmínky poskytování Podpory“
 - Příloha č. 2 – „Specifikace ceny plnění“
 - Příloha č. 3 – „Úvodní veřejná zakázka“
 - Příloha č. 4 – „Obsah a způsob poskytování Podpory (maintenance) SW produktů“
14. Pro případ kontradikce se jako závazná použijí prioritně příslušná ustanovení této Rámcové dohody a následně příslušná ustanovení jednotlivých příloh, a to ve výše uvedeném pořadí.
15. Smluvní strany si před podpisem tuto Rámcovou dohodu včetně jejích příloh řádně přečetly a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

Objednatel:

Všeobecná zdravotní pojišťovna
České republiky

Ing. Zdeněk Kabátek
ředitel VZP ČR

Poskytovatel:

ELSO PHILIPS SERVICE, spol. s r.o.

Otakar
Chasák

Ing. Otakar Chasák
jednatel

Digitálně podepsal Otakar
Chasák
Datum: 2021.10.05
13:54:26 +02'00'

Příloha č. 1 – Podmínky poskytování Podpory

1. Obsah a způsob poskytování Podpory:

Poskytovatel pro jednotlivé předmětné SW produkty (viz Příloha č. 2) poskytne originální podporu (maintenance) výrobce předmětných SW produktů v **úrovni Standard care**, a to po dobu stanovenou v jednotlivých Smlouvách.

Portfolio a specifikace Micro Focus Business Suport je uvedena na:

<https://software.microfocus.com/en-us/services/customer-technical-support-services>.

Micro Focus Business Support Agreement je uveden na:

https://www.microfocus.com/media/documentation/micro_focus_business_support_agreement.pdf

2. Popis komunikace při poskytování Podpory (maintenance) SW produktů

Komunikace mezi Poskytovatelem a Objednatelem bude probíhat formou e-mailu či telefonního kontaktu Pověřených osob Smluvních stran (viz čl. XV. odst. 7. Rámcové dohody). Komunikace mezi Pověřenými osobami Smluvních stran bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce.

Pokud bude Objednatel komunikovat přímo s výrobcem, je oprávněn použít tyto kontakty:

- Pro produkty HPE: podpora@hpe.com
- Pro produkty Microfocus: https://portal.microfocus.com/s/?language=en_US.

3. Umístění upgrades/updates/patches pro jednotlivé SW produkty

Elektronické úložiště či portál, ze kterého bude Objednatel moci stahovat aktualizace SW produktů https://portal.microfocus.com/s/?language=en_US.

Příloha č. 2 – Specifikace ceny plnění

Produktové číslo licence/ balíčku (Licence Product Nbr)	BAL /LIC	Název SW produktu	Název SW licence	Cena Podpory SW produktu v Kč bez DPH vztažená k 1 licenci/balíčku za 12 měsíců (k tomu viz čl. V., odst. 3. Rámcové dohody)
A7Z68AAE	BAL	Network Node Manager i premium	Network Node Manager i Premium Edition 50 Node Pack for 1000 to 1950 Nodes Software E-LTU (A7Z68AAE)	7 365,-
B6121AAE	LIC	Data Protector	GlancePlus Tier OneSoftware E-LTU (B6121AAE)	5 575,-
B6131AAE	LIC	Data Protector	GlancePlus Pak Tier 1Software E-LTU (B6131AAE)	9 046,-
B6951BAE	LIC	Data Protector	Data Prot Starter Pack UX SW E-LTU (B6951BAE)	20 485,-
B6953AAE	LIC	Data Protector	Data Prt drive ext UNIX/NAS/SAN E-LTU (B6953AAE)	18 273,-
B6955BAE	LIC	Data Protector	DP On-line Backup for UNIX E-LTU (B6955BAE)	27 493,-
B6957BAE	LIC	Data Protector	Data Prot 61-250 Slots Library E-LTU (B6957BAE)	34 514,-
B6958BAE	LIC	Data Protector	DP Unlimited Slots Library E-LTU	36 725,-
B6961BAE	LIC	Data Protector	Data Prot Starter Pack Windows E-LTU (B6961BAE)	5 478,-
B6965BAE	LIC	Data Protector	DP On-line Backup for Windows E-LTU (B6965BAE)	3 335,-
B6966AAE	LIC	Data Protector	DP Manager of Managers Windows E-LTU (B6966AAE)	5 883,-
B7038CAE	LIC	Data Protector	DP Advanced Backup to Disk 100TB E-LTU (B7038CAE)	149 540,-
M3A06AAE	LIC	Operations Bridge Manager	Operations Bridge Suite Premium Edition 1 Node for Migration Software E-LTU (M3A06AAE)	496,-
M3A07AAE	LIC	Operations Bridge Manager	Operations Bridge System Collector 1 OSI Add-On for Migration Software E-LTU (M3A07AAE)	2 360,-
M3A26AAE	LIC	Operations Bridge Manager	Operations Bridge Suite Premium Edition 1 Node for Migration Compliance Software E-LTU (M3A26AAE)	2 674,-

M3A27AAE	LIC	Operations Bridge Manager	Operations Bridge System Collector 1 OSI for Migration Compliance Software E-LTU (M3A27AAE)	1 519,-
M3A28AAE	LIC	Operations Bridge Manager	Operations Bridge Premium Edition 1 Restricted Node for Migration Compliance Software E-LTU (M3A28AAE)	664,-
T4247AAE	LIC	HP Enterprise Management Systems Tool	Connector for Base Connectors Software E-LTU (T4247AAE)	70 102,-
T4503AAE	LIC	HP Enterprise Management Systems Tool	Connector for Database User Software Electronic License To use (T4503AAE)	837,-
T4505AAE	LIC	HP Enterprise Management Systems Tool	Connector for Email User Software Electronic License To use (T4505AAE)	837,-
T4511AAE	LIC	HP Enterprise Management Systems Tool	Connector for LDAP User Software Electronic License To use (T4511AAE)	837,-
T5000AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Server Software E-LTU (T5000AAE)	35 472,-
T5014AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Foundation Concurrent User Software E-LTU (T5014AAE)	2 508,-
T5015AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Foundation Named User Software E-LTU (T5015AAE)	1 248,-
T5016AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Help Desk Concurrent User Software E-LTU (T5016AAE)	11 058,-
T5017AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Help Desk Named User Software E-LTU (T5017AAE)	6 262,-
T5025AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Service Level Management Named User Software E-LTU (T5025AAE)	6 262,-
T9768AAE	LIC	HPE Service Manager	IT Change Management Suite Named User Software E-LTU (T9768AAE)	6 262,-
T9390AAE	LIC	HPE Service Manager	HP UCMDB Free Entitlement SW E-LTU	10,-

TB122AAE	LIC	Application Performance Management	Business Availability Center Business Process Monitor Transactions Unlimited Locations Software E-LTU (TB122AAE)	8 808,-
TB148AAE	LIC	HPE SiteScope	SiteScope per point for 51-500 Points Software E-LTU (TB148AAE)	232,-
TB153AAE	LIC	Application Performance Management	Business Availability Center Systems Availability Management per point for 51-500Points Software E-LTU (TB153AAE)	315,-
TF234AAE	LIC	HP Configuration Managemenet System	UCMDB 10.00+ Foundation Entitlement Software E-LTU (TF234AAE)	10,-
BB094ACE	LIC	HPE Service Guard for Linux	HPE Serviceguard for Linux Base	27 367,-

Příloha č. 3 – Úvodní veřejná zakázka

Produktové číslo licence/ balíčku (Licence Product Nbr)	BAL /LIC	Název SW produktu	Název SW licence	Cena Podpory SW produktu v Kč bez DPH vztažená k 1 licenci/balíčku za 12 kalendářních měsíců	Licenční rozsah u SW produktů (počet licenci/balíčků)	Cena Podpory SW produktů v Kč bez DPH za celkový počet licenci/balíčků za 12 kalendářních měsíců	Cena Podpory SW produktů v Kč bez DPH za celkový počet licenci/balíčků za 36 kalendářních měsíců
A7Z68AAE	BAL	Network Node Manager i premium	Network Node Manager i Premium Edition 50 Node Pack for 1000 to 1950 Nodes Software E-LTU (A7Z68AAE)	7 365,-	47	346 155,-	1 038 465,-
B6121AAE	LIC	Data Protector	GlancePlus Tier OneSoftware E-LTU (B6121AAE)	5 575,-	3	16 725,-	50 175,-
B6131AAE	LIC	Data Protector	GlancePlus Pak Tier 1Software E-LTU (B6131AAE)	9 046,-	3	27 138,-	81 414,-
B6951BAE	LIC	Data Protector	Data Prot Starter Pack UX SW E-LTU (B6951BAE)	20 485,-	1	20 485,-	61 455,-
B6953AAE	LIC	Data Protector	Data Prt drive ext UNIX/NAS/SAN E-LTU (B6953AAE)	18 273,-	15	274 095,-	822 285,-
B6955BAE	LIC	Data Protector	DP On-line Backup for UNIX E-LTU (B6955BAE)	27 493,-	39	1 072 227,-	3 216 681,-
B6957BAE	LIC	Data Protector	Data Prot 61-250 Slots Library E-LTU (B6957BAE)	34 514,-	1	34 514,-	103 542,-
B6958BAE	LIC	Data Protector	DP Unlimited Slots Library E-LTU	36 725,-	2	73 450,-	220 350,-
B6961BAE	LIC	Data Protector	Data Prot Starter Pack Windows E-LTU (B6961BAE)	5 478,-	23	125 994,-	377 982,-

B6965BAE	LIC	Data Protector	DP On-line Backup for Windows E-LTU (B6965BAE)	3 335,-	5	16 675,-	50 025,-
B6966AAE	LIC	Data Protector	DP Manager of Managers Windows E-LTU (B6966AAE)	5 883,-	16	94 128,-	282 384,-
B7038CAE	LIC	Data Protector	DP Advanced Backup to Disk 100TB E-LTU (B7038CAE)	149 540,-	2	299 080,-	897 240,-
M3A06AAE	LIC	Operations Bridge Manager	Operations Bridge Suite Premium Edition 1 Node for Migration Software E-LTU (M3A06AAE)	496,-	221	109 616,-	328 848,-
M3A07AAE	LIC	Operations Bridge Manager	Operations Bridge System Collector 1 OSI Add-On for Migration Software E-LTU (M3A07AAE)	2 360,-	221	521 560,-	1 564 680,-
M3A26AAE	LIC	Operations Bridge Manager	Operations Bridge Suite Premium Edition 1 Node for Migration Compliance Software E-LTU (M3A26AAE)	2 674,-	103	275 422,-	826 266,-
M3A27AAE	LIC	Operations Bridge Manager	Operations Bridge System Collector 1 OSI for Migration Compliance Software E-LTU (M3A27AAE)	1 519,-	103	156 457,-	469 371,-
M3A28AAE	LIC	Operations Bridge Manager	Operations Bridge Premium Edition 1 Restricted Node for Migration Compliance Software E-LTU (M3A28AAE)	664,-	385	255 640,-	766 920,-
T4247AAE	LIC	HP Enterprise Management Systems Tool	Connector for Base Connectors Software E-LTU (T4247AAE)	70 102,-	1	70 102,-	210 306,-
T4503AAE	LIC	HP Enterprise Management Systems Tool	Connector for Database User Software Electronic License To use (T4503AAE)	837,-	53	44 361,-	133 083,-

T4505AAE	LIC	HP Enterprise Management Systems Tool	Connector for Email User Software Electronic License To use (T4505AAE)	837,-	53	44 361,-	133 083,-
T4511AAE	LIC	HP Enterprise Management Systems Tool	Connector for LDAP User Software Electronic License To use (T4511AAE)	837,-	53	44 361,-	133 083,-
T5000AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Server Software E-LTU (T5000AAE)	35 472,-	1	35 472,-	106 416,-
T5014AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Foundation Concurrent User Software E-LTU (T5014AAE)	2 508,-	48	120 384,-	361 152,-
T5015AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Foundation Named User Software E-LTU (T5015AAE)	1 248,-	5	6 240,-	18 720,-
T5016AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Help Desk Concurrent User Software E-LTU (T5016AAE)	11 058,-	48	530 784,-	1 592 352,-
T5017AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Help Desk Named User Software E-LTU (T5017AAE)	6 262,-	5	31 310,-	93 930,-
T5025AAE	LIC	HPE Service Manager	Service Manager Service Level Management Named User Software E-LTU (T5025AAE)	6 262,-	5	31 310,-	93 930,-
T9768AAE	LIC	HPE Service Manager	IT Change Management Suite Named User Software E-LTU (T9768AAE)	6 262,-	5	31 310,-	93 930,-
T9390AAE	LIC	HPE Service Manager	HP UCMDB Free Entitlement SW E-LTU	10,-	1	10,-	30,-

TB122AAE	LIC	Application Performance Management	Business Availability Center Business Process Monitor Transactions Unlimited Locations Software E-LTU (TB122AAE)	8 808,-	90	792 720,-	2 378 160,-
TB148AAE	LIC	HPE SiteScope	SiteScope per point for 51-500 Points Software E-LTU (TB148AAE)	232,-	200	46 400,-	139 200,-
TB153AAE	LIC	Application Performance Management	Business Availability Center Systems Availability Management per point for 51-500Points Software E-LTU (TB153AAE)	315,-	300	94 500,-	283 500,-
TF234AAE	LIC	HP Configuration Managemenet System	UCMDB 10.00+ Foundation Entitlement Software E-LTU (TF234AAE)	10,-	1	10,-	30,-
BB094ACE	LIC	HPE Service Guard for Linux	HPE Serviceguard for Linux Base	27 367,-	2	54 734,-	164 202,-
Celková cena plnění Úvodní veřejné zakázky							17 093 190,- Kč bez DPH

Příloha č. 4 – Obsah a způsob poskytování Podpory (maintenance) SW produktů

(ke dni uzavření této Smlouvy)

Micro Focus Business Support

Expertise on demand. In the cloud. On the go. 24/7. [Learn more](#)

Our support pledge

In our always-on economy, businesses run 24 hours a day. Long gone are the days when staff arrived at 8am and departed at 5pm. Your customers are online day and night. This is why your IT staff needs fast 24-hour access to our Micro Focus experts who can diagnose and resolve issues as well as give advice on Micro Focus product features. Micro Focus Business Support, which is purchased with your product license, gives your business access to our global support organization to meet the demands of today's economy.

[Talk to our Business Support Experts](#)

[Micro Focus uses cookies](#) to ensure you get the best possible online experience.

Continue



Business Support will enable your business to take advantage of:

- **Software Updates:** Get the latest updates, new features, and available solutions.
- **Problem Resolution:** Receive assistance from technical support engineers via CHAT, email or telephone.
- **Proactive Communication:** Receive notifications about new software versions and patches.
- **Defined Response Time Objectives:** Know when to expect an initial response to an incident.
- **Self-Help Support:** Take advantage of our online, around the clock, self-help resources; such as our knowledge base, documentation, installation guides, and much more.
- **Micro Focus Community and Forums:** Join the conversation with experts and colleagues to get advice, discuss issues and find solutions.

Micro Focus uses cookies to ensure you get the best possible online experience.

Continue



Meet the software support organization

For many years, our support experts and wealth of resources have helped thousands of customers to optimize their IT environments and respond effectively to business demands. By providing you with fast 24-hour access to our experts who can diagnose and resolve your issues, we have the knowledge to increase uptime, reduce total cost of ownership, and drive efficient business outcomes. We have been doing this for many years, and we have proven our worth to thousands of clients across the world.

View the details in the Business Support Agreement

View the [Business Support Agreement](#) for details about your Support.

Need flexibility to engage Support, Consulting or Education when needed? Flexible Credits are your answer

Flexible Credits provide you with a flexible way to obtain short term reactive and proactive services such as supportability reviews, on-site days, scheduled standby, critical incident assistance, Consulting, Education, and much more. Flexible Credits can be purchased at the time of your support renewal or anytime throughout the life of your support contract. Redeem them for services of your choice within 12 months of purchase.

[Introducing Flexible Credits](#) to ensure you get the best possible online experience.

[Flexible Credits Guide](#)
[Continue](#)
[Flexible Credits Terms](#)

Need a greater level of support? Premium Support is here for you

To augment Business Support, our Premium Support portfolio offers direct access to named, industry-leading specialists. Whether you want to speak to the same expert each time you call, need a technical advisor, need an advocate, or need someone to review your software support strategy, our Premium Support portfolio have a suitable offering for you. Learn more:

[Premium Support](#)

Do you require In-Country Technical Support?

Data security is critical in today's IT environment. Government customers and some private sector customers have a requirement to limit access to data to people who reside in-country. Talk to your Micro Focus representative to learn more about what Micro Focus has available to meet this requirement.

Product Support Lifecycle

The support you receive under Business Support evolves as your product ages. Check the status of your product version, and learn more about the [Product Support Lifecycle](#).

Extended Support Plus

Running older products? [Extended Support Plus](#) may be available for an additional fee.

Customer Support Handbook

Learn how to access and use our technical support by reviewing policies and procedures in the [Customer Support Handbook](#).

Consulting

Micro Focus Consulting and our trusted partners include astute business strategists and technical experts with broad industry and functional experience. We can help you increase business-critical capabilities, achieve tangible results, create a competitive advantage and realize a return on your investment within realistic time frames. [Learn more](#) about how we can help increase your return on IT investment.

Education and Training

Our training is convenient, affordable, and available in multiple delivery methods. Effective training can provide quick ROI as your IT team becomes proficient with products you already have, as well as products you plan to [Micro Focus uses cookies to ensure you get the best possible online experience](#). Explore the variety of training options [Continue](#) to meet any budget or learning style.

Additional Resources

[FAQs for Business Support](#)

Community

[Micro Focus Software Community](#)

[Micro Focus Software on LinkedIn](#)

[Micro Focus Software on Twitter](#)

[Micro Focus on Facebook](#)

Discover

[Products](#)

[Partners](#)

[Events & Webinars](#)

[Marketplace](#)

[TechBeacon](#)

Resources

[Support Login](#)

[Resource Library](#)

[Free Trials](#)

[Community](#)

[Subscribe](#)

[Education Central](#)

Company

Micro Focus uses cookies to ensure you get the best possible online experience.

[About](#)

[Continue](#)

[Careers](#)

[Contact Us](#)

[Investor Relations](#)

[Corporate Blog](#)

[Press Room](#)

[Environmental, Social & Governance](#)

[Tax Strategy](#)

Legal & Compliance

[Privacy and Cookie Notice](#)

[Website Terms of Use](#)

[Code of Conduct](#)

[Anti-Slavery Statement](#)

[Accessibility](#)

 [English US](#)

© Copyright 2021 Micro Focus or one of its affiliates



Micro Focus uses cookies to ensure you get the best possible online experience.

Continue

Micro Focus Business Support Agreement

This Business Support Agreement ("Support Agreement") describes the support and maintenance services ("Support") and the terms and conditions under which Micro Focus will provide the Support to the entity purchasing Support ("you" or "Customer") from Micro Focus or an authorized reseller. "Micro Focus" or "our" shall mean the Micro Focus legal entity authorized to license the software for which Support is purchased under this Support Agreement ("Software") in the country in which Support is provided. This Support Agreement applies to all Software products for which Support commences on or after 15 January 2018.

Features Summary

Support features described herein are:

- [Online Self-Service Support](#)
- [Technical Support](#)
- [Software Updates](#)

Online Self-Service Support

Online self-service support is available around the clock, and allows you to:

- Electronically download the latest Software Updates
- Search our extensive online technical knowledge base for known problems, technical documents, manuals and documentation
- Log, track and update incidents electronically, and provide online incident reporting
- Review the list of Software currently covered by your Support Agreement
- Register to receive email notifications when Software Updates are available
- After your online incident-logging, you will receive an email or phone call from Micro Focus.

Access Online Self-Service Support:

With respect to Software previously provided by the former software business of Hewlett Packard Enterprise and now provided by Micro Focus ("SoftwareGrp"), you can access the MySupport portal to get online self-service support at: <https://softwaresupport.softwaregrp.com/>

For all other Software, you can access online self-service support at: www.microfocus.com/support-and-services/

Technical Support

Unlimited Incident Logging

You may log an unlimited number of technical Support incidents to report errors or request product enhancements to the Software.

Defect Support

Micro Focus will use commercially reasonable efforts to correct an error or design failure with the Software that it can reproduce on its support systems. Micro Focus will also use commercially reasonable efforts to address critical vulnerability to malicious attacks or access by providing a Software correction. However, Micro Focus may provide the correction as part of a larger Software Update instead of separately, based on the defect's prioritization or criticality. Customers may be required to install the most recent Software, fixes, patches, or service packs as part of the troubleshooting and issue resolution process.

Micro Focus may not be able to produce a correction for all defects.

Replacement License Keys

For Software that requires a license key for installation, Micro Focus will make available a replacement key for installing or reinstalling authorized licenses provided the applicable version of the Software is then generally available for distribution by Micro Focus.

Support Delivery Languages

Worldwide support centers provide you with Support in English and local language access in most major countries. Subject to language knowledge and resource availability, Support may be available in Chinese (Cantonese and Mandarin), French, German, Hindi, Italian, Japanese, Korean, Polish, Portuguese, Russian or Spanish. Support outside of standard local business hours and Support for Vertica, IDOL, Connected Media, Archiving and eDiscovery, Security ArcSight, Atalla, Fortify and Voltage products may be provided in English only.

Escalation Management

Micro Focus has established formal escalation procedures to help facilitate the resolution of complex Software product issues. If you have reasonable grounds for concern as to whether Micro Focus is dedicating sufficient effort to resolving an issue after Micro Focus's response to a support request, you may first escalate your concern to Micro Focus's local, and then regional, and finally global support management.

Severity Levels and Response Time Objectives

You will have the ability to select the Severity Level (as outlined in the table below) that most appropriately reflects your current status. Micro Focus reserves the right to reassign a Severity Level once problem diagnosis has commenced if it determines that such level has been inappropriately classified.

Severity Level	1: Critical Production system is down	2: High Major feature or function failure	3: Medium Minor feature or function failure	4: Low Minor problem
Severity Level Description	Production system is down. The product is inoperable, resulting in a total disruption of work. No workaround is available.	Major functionality failure. Operations are severely restricted, although work can continue in a limited fashion. A workaround is available.	Minor functionality failure. Product does not operate as designed, resulting in a minor loss of usage. A workaround may be available.	There is no loss of service. For example, this may be a request for documentation, general information, or a Software enhancement request.

Table continued on next page

Severity Level ¹	1: Critical Production system is down	2: High Major feature or function failure	3: Medium Minor feature or function failure	4: Low Minor problem
-----------------------------	---	---	---	-------------------------

Response Time Objectives

Micro Focus Business Support, Monday–Sunday, 24x7, 365 days per year ²	1 hour	3 hours	6 hours	1 business day
Standard Care local business hours and local business days ^{3,4}	N/A	N/A	N/A	N/A

Total Care 24x7 (below), will not be available for purchase as of 1 March 2018, but for those customers who subscribe to Total Care 24x7 between 15 January 2018 and 28 February 2018, this Business Support Agreement will solely govern, including the Response Time Objectives set forth (below).

Total Care 24x7 Monday–Sunday, 365 days per year ²	1 hour	3 hours	1 business day	N/A
---	--------	---------	----------------	-----

Response Time Objectives are typical initial response times to support requests. Micro Focus may not actually provide such response within the Response Time Objectives.

1 Except for SoftwareGrp, any 24x7x365 support will only be provided for Severity 1 issues opened by telephone

2 Certain Micro Focus products are excluded from 24x7 support. See the [Addendum to Business Support Agreement – Products excluded from 24x7x365](#)

3 See the [Addendum to Micro Focus Standard Care](#), for software products that receive 24x7 Support with Standard Care

4 Standard Care is available for all products except Serena and those in SoftwareGrp

Software Updates

Micro Focus will make available Software Updates generally released for the Software during the time period for which you have purchased Support. Software Updates consist solely of the following with respect to Software product releases and corresponding reference manuals and user documentation:

- "Major Version" means a Software product release with significant new or improved functionality within the same Software product bearing the same name, or with a change in delivery model. For a Software product, a Major Version is designated by a change in the number to the left of the decimal point (e.g., from version 5.4 to 6) or a year number (e.g., from 2015 to 2016), and is released for wide distribution. A license to a Major Version of Micro Focus Acu or Extend software products is not included as a Support benefit, and so must be purchased separately.
- "Minor Version" means a Software product release with corrections or minor enhancements to the product capability of the Major Version that do not change the core functionalities or material features of the Software product. A Minor Version is designated by a change in the number to the right of the decimal point (e.g., from 5.3 to 5.4) or a release (R) or month number (e.g., GroupWise 2015 R2), and is released for wide distribution.
- For purposes of this provision, a Suite is a single part number that entitles the customer to multiple individual Software products that together form a complete solution. A Suite product release will take place when there is significant new or improved functionality within any of the individual software products bundled in the Suite. Suite versions are either designated by a change in the number to the left of the decimal point (e.g., from version 5.4 to 6) or a year number (e.g., from 2015 to 2016), or a year and month (e.g., 2016.11), and are released for wide distribution.

- A "Service Pack" means a Software product release for wide distribution which includes multiple corrections, and is designated by a change to the digit to the right of the second decimal (e.g., 5.3.1 to 5.3.2), or a SP# to the right of the second decimal (e.g., 5.3 SP1).
- A "Patch" is a Software product release that includes incremental corrections and is released for wide distribution. A Patch release is designated with IP# or P# to the right of the current release, such as X.X.X IP# or P#, X.X IP# or P#, or X IP# or P#.
- A "Hotfix" means a Software product release created to resolve specific customer problems that is available from technical support. A Hotfix may be designated as X.X.X.#.

Optional Advanced Support Services

The following additional options may be available for separate purchase by Customer, and are governed by the terms of this agreement, and, for FlexCare purchases, the [FlexCare Support data sheet](#) as well.

- Micro Focus Premium Support and Micro Focus FlexCare Support offer enhanced reactive and proactive support services. Features include designated engineers and account managers who become familiar with your environment.
- Micro Focus FlexCare Credits are a support currency that can be purchased at any time throughout the life of your Business Support agreement, and provide a flexible way to source additional reactive and proactive support services from a menu of standalone pre-packaged support services.

For more information on Micro Focus advanced support offerings, visit:

- For SoftwareGrp:
www.microfocus.com/flexcaresupport
- For all other Software:
www.microfocus.com/support-and-services/premium-support/

Additional Terms to the Support Agreement

In addition to the Features Summary, the following Additional Terms to the Support Agreement ("Additional Terms") apply to the Support provided to you. In the event of a conflict between these Additional Terms and the Features Summary, these Additional Terms take precedence.

1. Software Updates

a. Delivery of Software Updates

When Micro Focus releases Software Updates, they will be made available electronically. You may be able to select from a variety of media types.

b. Installation and Use of Software Updates

Customer is responsible for any installation of Software Updates. Customer will be entitled to install and use a Software Update up to the number of licenses for which the Customer has purchased Support for the Software:

- a) a) Subject to the terms of the end user license agreement (including any Additional License Authorizations) provided with or otherwise applicable to the Software Update; or
- b) If no end user license agreement (or Additional License Authorization) is included with or otherwise applicable to the Software Update, then subject to the terms of the end user license agreement and Additional License Authorizations applicable to the Software version being updated.

Notwithstanding any terms to the contrary in this Support Agreement, any open source software embedded in or provided with a Software Update is licensed pursuant to the applicable open source license. Software Updates pertaining to the Autonomy IDOL Software product require a prerequisite software migration to the IDOL 10 platform. All Software Updates for Autonomy IDOL will pertain solely to the Autonomy IDOL 10 version.

c. Platform

If the Software is licensed for one specific platform (hardware/operating system combination), a Software Update for such Software is always specific to, and may only be used on, the same licensed platform. A license to use Software on a different platform, or the right to purchase such license at a discount, is not included as a Support benefit.

2. New Products

A "New Product" means a Software product release with significant changes in core architecture/ features/ functionality which result in its release as a new product. It can fully replace an existing Software product and/or diverge into a material new offering from an existing Software product line/family. A New Product is not included as a Support benefit.

3. Term Licenses

A "Term License" means a Software license limited to a fixed period of time. With respect to Term Licenses for SoftwareGrp, Micro Focus provides Support through online self-service Support only. All incidents are logged online. With respect to Term Licenses for all other Software, in addition to online Support, Severity 1 issues may also be opened by telephone.

4. Service Providers

Micro Focus reserves the right to use third party service providers to assist in the delivery of Support subject to the terms and conditions of this Support Agreement.

5. Hardware Support

If you have a Micro Focus Hardware Maintenance on-site agreement for hardware that was purchased with the Software, Micro Focus will log a service request to the hardware support organization on your behalf.

6. Concurrent Support

Software Updates

Micro Focus offers Customers the ability to use both a Software Update and the current Software product version for a limited timeframe from receipt of the Software Update at no additional charge ("Update Concurrent Use Period"). For Software Updates from SoftwareGrp, the Update Concurrent Use Period is six (6) months. For all other Software Updates, the Update Concurrent Use Period is 90 days.

Notwithstanding the foregoing, there shall be no Update Concurrent Use Period for the Software listed at www.microfocus.com/support-and-services/mla-product-exclusions and Customer may not have any such Software product and the Software Update concurrently installed.

The Update Concurrent Use Period may not extend beyond the end of Support for the current Software version. Your authorized use of a Software Update is limited to managing the same environment as is currently being managed by the current Software version. At the end of the applicable Update Concurrent Use Period, your license to the prior version of the Software is terminated.

Migrations

For SoftwareGrp, Support may include authorized Software migrations. "Migrated Software" means the software which results from a Micro Focus authorized migration of a current SoftwareGrp product to a different Software product.

With respect to a Micro Focus authorized Software migration, Micro Focus authorizes you to use both the current Software version and the Migrated Software simultaneously ("Migrated Software Concurrent Use Period") at no additional charge for the time period specified per the categories below. You will be notified of the migrated software concurrent use period when you are notified of a Micro Focus authorized migration, or please contact your Micro Focus representative or Micro Focus Business Partner with questions:

- Standard: 3 months Migrated Software Concurrent Use Period.
- Advanced: 12 months Migrated Software Concurrent Use Period.
- Complex: 18 months Migrated Software Concurrent Use Period.
- Exceptional: 24 months Migrated Software product version, and for which a successor Software product or product version is commercially available.

The Migrated Software Concurrent Use Period may not extend beyond the end of Support for the current Software version. Your authorized use of Migrated Software is limited to managing the same environment as is currently being managed by the current Software version. At the end of the applicable Migrated Software Concurrent Use Period, your license to the prior version of the Software is terminated.

7. Purchasing and Renewal

For so long as Micro Focus continues to offer Support for a Software product, Customer may, subject to Micro Focus's acceptance, renew Support by delivering a purchase order or executing the quote for the applicable Support fees on or before each Renewal Date (defined herein). SoftwareGrp may discontinue specific Support offerings no longer generally offered by SoftwareGrp upon sixty (60) days' notice.

Unless there is a signed agreement between Customer and Micro Focus or a Micro Focus approved Customer certification to the contrary, Customer must renew support for all licenses of the Software that it has copied, used, installed, or otherwise exploited. Micro Focus agrees to limit any increases of Support fees to no more than 10% over the previous year's fees or such greater amount necessary to increase the Support fee to the then-current Support list price. If Customer reduces the number of Software licenses covered by Support, the aforementioned fee increase limit shall not apply.

If Customer allows Support to lapse or payment of the Support fee for a Renewal Period (defined herein) is not received by the due date, Micro Focus may immediately and without notice suspend provision of Support and Customer will no longer be eligible for the aforementioned limitation on price increases for the current and subsequent years set forth above. Customer may then reinstate Support in accordance with the Return to Support clause below.

8. Return to Support

If the Software has been on Support and Customer elects not to renew Support or allows Support to lapse for a period of time, then the following back-support and reinstatement fees will be applied in addition to 12 months of go-forward Support based on the greater of Customer's last annual Support fee or the then-current Support list price for the Software if Customer decides to return to Support:

- Less than one year of Support lapse - Full back-pay Support fee from the date of lapse and a reinstatement fee equal to 20% of the go-forward annual Support fee.
- One year or greater of Support lapse - Full back-pay Support fee from the date of lapse and a reinstatement fee equal to 20% of such back-pay Support fee.

9. Product Support Lifecycle

Upon general availability to customers, Software products enter Committed Support, which allows access to online self-service Support, Software Updates, technical Support, defect Support, and the ability to submit enhancement requests. Committed Support is either Time Based or Version Based.

- **Time Based:** Committed Support will be provided for a designated minimum period of time. When a Software product exits the Committed Support period, it enters the Extended Support period. During this period, Customer may access previously released Software Updates, technical Support and Self-Help resources, but may no longer submit defect Support or enhancement requests. For Software Grp, following Committed and Extended Support, the product enters a minimum period of Self-Help Support with Rights To New Versions ("RTNV"). If SoftwareGrp discontinues a product and no successor product is commercially available under Support, SoftwareGrp will provide support for the minimum timeframes indicated in the [Micro Focus Software Time Based Support Lifecycle Time Frames table](#).
- **Version Based:** Committed Support will be provided for the current and previous Minor versions of the current Major Version and the last Minor Version of the previous Major Version. Software Grp will support the last Minor Version of a Major Version (for example, 6.2) for either (i) twenty-four (24) months from the date when a new Major Version (for example, 7.0) becomes generally available or (ii) until the date when the next Major Version (for example, 8.0) becomes generally available, whichever occurs earlier. For Version Based products, when a Software product exits the Committed Support period, it enters the Self-Help Support period. During the Self-Help Support period, Customer may access online self-service resources and previously released Software Updates, but may no longer contact technical Support or submit product defect or enhancement requests. If SoftwareGrp discontinues a product and does not make another Minor Version commercially available as an Update, SoftwareGrp will provide full support for twenty-four (24) months from the date of the product's discontinuance notice.
- **Extended Support Plus:** For selected Software products, "Extended Support Plus" may be purchased at an additional fee to Support for continued access to Severity Level 1 defect support and critical security Software Updates upon the exit of the product from Committed Support. See more information here at [Extended Support Plus](#).

For SoftwareGrp: Review the details of the Product Support Lifecycle policy and Software product specific end dates here: [Product Support Lifecycle policy and Software product specific end dates](#).

For all other Software: Review the details of the [Product Support Lifecycle policy](#). View the [Software product specific end dates](#).

10. License Type Upgrades and Quantity Upgrades

License Type Upgrades and Quantity Upgrades are not part of Support. For purposes of this Support Agreement:

- "License Type Upgrade" means upgrading from one type of license to another. An example would be moving from a site license to an area license.
- "License Quantity Upgrade" means upgrading to a higher count of license. An example would be upgrading from 1000 nodes to 2500 nodes.

11. Eligibility

Customer may purchase available Support only if Customer, if requested by Micro Focus, can provide evidence that it has rightfully acquired an appropriate Micro Focus license for the Software. Micro Focus will be under no obligation to provide Support due to any alterations or modifications to the Software not authorized by Micro Focus or for Software for which Customer cannot provide sufficient proof of a validly obtained license.

12. Local Availability

Support resources may not reside in Customer's local area. If Micro Focus agrees to provide on-site Support, it will be subject to travel charges, longer response times, reduced coverage hours, and a separate statement of work under Micro Focus's then current professional services terms.

13. Relocation

Relocation of any Software is subject to the applicable license terms for the Software and is the responsibility of Customer. Relocation of Support by Micro Focus is subject to local availability, and may result in changes to your Support fees. Reasonable advance written notice to Micro Focus of no less than thirty (30) days shall be required to begin Support after relocation. Customer may be required to execute amended or new documents as a result of relocation.

14. Auditing

Customer agrees to keep, and upon Micro Focus's request, provide records, sufficient to certify Customer's compliance with this Support Agreement based on the applicable license metric and license terms and conditions for the Software, which may include but are not limited to, serial numbers, license keys, logs, the location, model (including quantity and type of processor) and serial number of all machines on which the Software is installed or accessed or from which the Software can be accessed, the names (including corporate entity) and number of users accessing or authorized to access the Software, metrics, reports, copies of the Software (by product and version), and network architecture diagrams as they may relate to Customer's licensing and deployment of the Software and associated Support. Within 7 days of Micro Focus's written request, Customer shall furnish Micro Focus, or an independent auditor chosen at Micro Focus's sole discretion ("Auditor"), with a completed questionnaire provided by Micro Focus and with a written statement in a format required by Micro Focus signed by a director of Customer certifying the accuracy of any information provided. Customer shall provide representatives of Micro Focus or Auditor any necessary assistance and access to records and computers to allow an inspection and audit of Customer's computers and records, during Customer's normal business hours, for compliance with this Support Agreement.

If Customer has, or at any time has had, unlicensed installation, use of, or access to Software Updates or has otherwise breached the license granted for a Software Update (a "Non-Compliance"), without prejudice to any other rights or remedies Micro Focus may have, including, without limitation, injunctive relief, Customer shall, within thirty (30) days' notice of such Non-Compliance to Customer, purchase sufficient licenses and or subscriptions and associated Support to cure the Non-Compliance, by paying Micro Focus's then-current (as

of the date of such additional purchase) list license fees and annual Support fees for such additional licenses, plus Micro Focus's then-current (as of the date of such additional purchase) list term license and Support fees and interest (compounded at 1.5% monthly or the maximum rate permitted by applicable law if lower) for such additional licenses for the time period from the commencement of the Non-Compliance until payment with interest payable even if an invoice was not issued at the time the Non-Compliance occurred. If a material license shortfall of 5% or more is found, Customer shall also reimburse Micro Focus for the reasonable cost of such audit in addition to other amounts due. This section, and the rights and obligations appearing herein, shall expressly survive termination of this Support Agreement.

15. Term and Termination

This Support Agreement will commence on the date when Micro Focus receives Customer's order for the Support or, if later, upon delivery (either via physical shipment or making the Software available for download) to Customer of the Software. This Support Agreement will continue for an initial term of one (1) year unless a different initial term is agreed to in writing by the parties (such as in a separately executed master agreement). Subject to section 19 below, this Support Agreement will be renewed at the end of each term (the "Renewal Date") for a period of one (1) year, or a different period if agreed to in writing by the parties ("Renewal Period") unless either party gives notice in writing at least sixty (60) days prior to the end of the then current term that it does not wish to renew. In addition to and without waiving any other available remedies, either party may terminate this Support Agreement upon written notice to the other for a material breach that is not cured within sixty (60) days of notice, receipt of which will be deemed to be three (3) business days following the deposit of such notice with a recognized courier. If Customer is more than ten (10) business days late in making payment, Micro Focus may suspend Support until payment is made. Upon termination of the end user license for a Software product under Support, this Support Agreement shall also automatically be terminated in relation to that Software product.

16. Exclusions

Micro Focus is not obligated to provide Support under circumstances resulting from:

- Improper site preparation, or site or environmental conditions that do not conform to Micro Focus site specifications;
- Customer's non-compliance with Micro Focus's specifications, statements of work or this Support Agreement;
- Customer's improper or inadequate upkeep of the Software environment;
- Use in conjunction with Customer's or third-party's media, software, interfacing, supplies, or other products;
- Modifications not performed or authorized by Micro Focus;
- Any virus, infection worm, or similar malicious code not introduced by Micro Focus; or
- Abuse, negligence, accident, loss or damage in transit, fire or water damage, electrical disturbances, transportation by Customer or other causes beyond the reasonable control of Micro Focus.

17. Use of Micro Focus Service Tools for Support

Micro Focus may require Customer's use of certain Micro Focus hardware and/or software system and network diagnostic and maintenance programs ("Proprietary Service Tools") as well as certain diagnostic tools that may be included as part of the Customer's system, for delivery of support. Proprietary Service Tools are and remain the sole and exclusive property of Micro Focus, or its licensors, are provided "as is", and may include remote fault management software or network support tools. Proprietary Service Tools may reside on the Customer's systems or sites. Any open source software embedded in or provided with the Proprietary Service Tools is licensed pursuant to the applicable open source license.

Customer may only use the Proprietary Service Tools during the applicable Support coverage period and only as allowed by Micro Focus. Customer may not sell, transfer, assign, pledge or in any way encumber or convey the Proprietary Service Tools. Upon termination of this Support Agreement, Customer will return the Proprietary Service Tools to Micro Focus or allow Micro Focus to remove these Proprietary Service Tools.

The Software may contain functionality ("Usage Hub") that allows Micro Focus to remotely track data related to your use of the Software. The Usage Hub will only be enabled if you configure the Software product to send data to Micro Focus through the user interface. If the Usage Hub is enabled, Micro Focus will use the data transmitted for the following purposes: (i) to help the Micro Focus Support team handle support incidents more efficiently; (ii) to provide guidance to you regarding how to optimize your use of the Software product; and (iii) to make available reports with entitlement and consumption information. The data collected via the Usage Hub will not contain any Personal Data (as defined herein).

In order for Micro Focus to provide Support, Customer agrees to perform the following as needed:

- a) Allow Micro Focus to keep the Proprietary Service Tools resident on Customer's systems or sites during the troubleshooting process and assist Micro Focus in running them;
- b) Install updates and patches to Proprietary Service Tools;
- c) Use the electronic data transfer capability to inform Micro Focus of events identified by the Software;
- d) Utilize Micro Focus-specified remote connection hardware for systems with remote diagnosis service;
- e) Provide remote connectivity through an approved communications line;
- f) Data Backup - To reconstruct lost or altered Customer files, data or programs, Customer must maintain a separate backup system or procedure that is not dependent on the Software;
- g) Temporary Workarounds - Customer will implement temporary procedures or workarounds provided by Micro Focus while Micro Focus works on permanent solutions;
- h) Notify Micro Focus if Customer uses Software in an environment that poses a potential health or safety hazard to Micro Focus employees or subcontractors. Micro Focus may require Customer to maintain the Software under Micro Focus supervision and may postpone service until Customer remedies such hazards;
- i) Create and maintain a list of all Software under Support including the location of the Software and coverage levels. Customer shall keep the list updated during the applicable Support period; and
- j) Include appropriate Micro Focus trademark and copyright notices, for any Micro Focus documentation that has been copied.

18. Payment

Support fees are non-refundable and Customer hereby agrees to pay all such fees by the later of (i) 30 days from the date of invoice, or (ii) for fees for a Renewal Period, by the Renewal Date. All fees shall be paid in the currency indicated on the invoice. Late payments will accrue interest at the rate of 1.5% per month compounded or, if lower, the highest rate permitted by law. Micro Focus shall have the right to recover from Customer any collection costs (including attorney's fees) incurred by Micro Focus as a result of any late payment. The fees are exclusive of all applicable taxes. Customer will pay and bear the liability for taxes associated with this Support Agreement, including sales, use, excise, and added value taxes but excluding taxes based upon Micro Focus's net income, capital, or gross receipts, or any withholding taxes imposed as required by law. If Customer is required to withhold taxes, it will furnish Micro Focus with receipts and documentation substantiating such payment. If Micro Focus is required by law to remit any tax or duty on Customer's behalf, Customer agrees to reimburse Micro Focus within 30 days after notification in writing of such remittance. Customer will provide Micro Focus with valid tax exemption certificates in advance of any remittance otherwise required to be made by Micro Focus on Customer's behalf where such certificates are applicable.

19. Changes

Micro Focus may, upon written notice prior to any Renewal Period, discontinue Support for a product, alter the prices as per clause 7 above, or alter terms for Support in advance of such new Renewal Period. Any such discontinuance or alterations will be deemed to amend this Support Agreement, effective beginning the next Renewal Period.

20. Limitation of liability

- a. NOTHING HEREIN SHALL LIMIT EACH PARTY'S LIABILITY FOR FRAUD OR FOR DEATH OR PERSONAL INJURY RESULTING FROM ITS NEGLIGENCE, OR TO ANY EXTENT NOT PERMITTED BY LAW.
- b. SUBJECT TO CLAUSE 20(A) ABOVE, NEITHER MICRO FOCUS NOR ITS SUPPLIERS SHALL BE LIABLE FOR:
 - i. INDIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES OR DAMAGES, OR
 - ii. ANY REGULATORY FINES, OR LOSS OF PROFITS, BUSINESS, OR DATA, WHETHER DIRECTLY OR INDIRECTLY ARISING UNDER OR RELATING TO THIS AGREEMENT, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES OR DAMAGES.
- c. SUBJECT TO CLAUSE 20(A), ANY LIABILITY OF MICRO FOCUS OR ITS SUPPLIERS SHALL BE LIMITED IN THE AGGREGATE TO THE AMOUNT PAID BY CUSTOMER FOR THE CURRENT SUPPORT PERIOD FOR THE SOFTWARE (NOT TO EXCEED 12 MONTHS), INCLUDING ANY OPTIONAL SUPPORT SERVICES DURING THAT PERIOD. THIS LIMITATION APPLIES TO ALL CAUSES OF ACTION, INCLUDING CONTRACT, WARRANTY BREACH, OR TORT.

21. Warranties

- a. Software Warranty: The warranty terms applicable to the Software supported under this Support Agreement are as provided in the applicable end user license agreement.
- b. DISCLAIMER: EXCEPT AS EXPRESSLY DESCRIBED IN AN APPLICABLE END USER LICENSE AGREEMENT, MICRO FOCUS DISCLAIMS AND EXCLUDES ALL EXPRESS, IMPLIED, AND STATUTORY WARRANTIES, REPRESENTATIONS, AND CONDITIONS WITH RESPECT TO SOFTWARE PRODUCTS, SUPPORT, SERVICES AND DELIVERABLES PROVIDED UNDER THIS SUPPORT AGREEMENT, INCLUDING THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, GOOD TITLE, NON-INFRINGEMENT, AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. MICRO FOCUS DOES NOT WARRANT THAT THE SUPPORT, SERVICES OR ANY DELIVERABLES WILL BE WITHOUT DEFECT OR ERROR.

22. Confidentiality

The party receiving Confidential Information may only use it for the purposes of this Support Agreement and will exercise reasonable care to protect any Confidential Information from unauthorized disclosure or use. The receiving party may disclose Confidential Information only to its employees or agents that are obligated to comply with these confidentiality obligations. "Confidential Information" means any information that (i) is marked in writing as confidential, or (ii) if disclosed orally or visually, is designated orally at the time of disclosure as "confidential," or (iii) ought reasonably to be regarded as confidential having regard to its nature and purpose. Confidential Information will not include information (a) already in the receiving party's possession without obligation of confidence; or (b) independently developed by the receiving party; or (c) that becomes available to the general public without breach of this clause; or (d) rightfully received by the receiving party from a third party without obligation of confidence; or (e) released for disclosure with the disclosing party's written consent. Confidential Information may be disclosed by a party if required to be disclosed by law, regulation, or court order provided that, to the extent permitted by law and reasonably feasible under the circumstances, the receiving party provides to the disclosing party prior written notice of the intended disclosure and an opportunity to respond or object to the disclosure, and cooperates with the disclosing party, at the disclosing party's reasonable request and expense, in any lawful action to contest or limit the scope of such required

disclosure. These confidentiality obligations will survive 5 years after Support Agreement termination and survive indefinitely as to Confidential Information that constitutes trade secret information under applicable law or contains Personal Data (as defined below). Micro Focus retains the right to use its knowledge and experience (including processes, ideas, and techniques) learned or developed in the course of providing Support.

23. Miscellaneous Provisions

- a. **Governing Law.** If Support is provided in North America, all matters arising out of or relating to this Support Agreement are governed by the laws of the state of California. If Support is provided in France, Germany, Italy, Japan or Spain, all matters arising out of or relating to this Support Agreement are governed by the laws of the country in which the Support services are provided. In the rest of the world, the laws of England govern all matters arising out of or relating to this Support Agreement. The aforesaid applicable law shall apply without regard to conflicts of law provisions thereof, and without regard to the United Nations Convention on the International Sale of Goods. Any suit, action, or proceeding arising out of or relating to this Support Agreement shall be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of the country determining the applicable law, except that the courts of the State of California shall have exclusive jurisdiction in North America. Each party agrees to be subject to the above-described jurisdiction and waives any right it may have to object to such venue, including objections based on personal jurisdiction or inconvenient forum.
- b. **Compliance.** Each party will comply with any applicable law or regulation related to its performance under this Support Agreement, including a party's obligations under data protection laws.
- c. **Entire Agreement.** Unless otherwise agreed in writing by the parties, this Support Agreement constitutes the entire agreement between Micro Focus and Customer with respect to Support, and supersedes any prior representations and communications, whether oral or written. This Support Agreement may be modified only in writing signed by both parties. The terms of any purchase order or similar document will not modify this Support Agreement.
- d. **Force Majeure.** Neither party will be liable for performance delays nor for non-performance due to causes beyond its reasonable control; however, this provision will not apply to Customer's payment obligations.
- e. **Ownership.** Micro Focus (or its suppliers) have and will retain title and all ownership rights to the Software, Software Updates, and any other deliverables. This Support Agreement does not prejudice any Micro Focus rights arising from breach of an applicable Micro Focus end user license agreement or Micro Focus intellectual property rights. Provision of Support to Customer does not constitute agreement by Micro Focus that Customer is in compliance with such relevant terms and/or laws.
- f. **Assignment.** Customer may not assign this Support Agreement, or any of its rights or obligations thereunder. Micro Focus may assign all or a portion of this Support Agreement to another company within the Micro Focus group of companies, or to a purchaser of all or substantial part of the assets of Micro Focus.
- g. **Severability/Waiver.** If a provision is invalid or unenforceable, the remaining provisions will remain in effect and the parties will amend the Support Agreement to reflect the original agreement to the maximum extent possible. No Support Agreement term shall be deemed waived and no breach deemed consented to or excused unless such waiver or consent is in a writing signed by a party's authorized representative. No consent to or waiver of a breach shall constitute a consent to or waiver of any different or subsequent breach.
- h. **Export.** Support, Software Updates, and any other deliverables may be subject to export controls and the trade laws of the U.S. and other countries. The parties agree to comply with all applicable export control regulations.
- i. **U.S. Government users.** This clause is applicable only to U.S. government users. Any software or documentation delivered under this Support Agreement are "Commercial Items" (as defined at 48 C.F.R. §2.101) and licensed to U.S. Government end users only as Commercial Items and only with rights granted pursuant to this Support Agreement and the applicable end user license agreement.

- j. Independent contractors. This Support Agreement creates no relationship of joint venture, partnership, association or principal and agent between the parties. Nothing in this Support Agreement and no course of dealing between the parties creates an employment or agency relationship or partnership between a party and the other party or its employees or agents. Each party shall be solely responsible for all employment benefits for its employees.

24. Personal Data

This provision only applies to the extent Customer provides Personal Data to Micro Focus under this Support Agreement.

- a. The following definitions apply to these terms used in this clause:
 - i. Data Controller: The natural or legal person, public authority, agency or any other body which alone or jointly with others determines the purposes and means of the processing of Personal Data; where the purposes and means of processing are determined by national or local laws or regulations, the controller or the specific criteria for his nomination may be designated by national or local law.
 - ii. Data Processor: The natural or legal person, public authority, agency or other body which processes personal data on behalf of the Data Controller.
 - iii. Data Subject: An identified or identifiable natural person who is the subject of Personal Data, and as otherwise may be defined by national or local data protection law; an identifiable person is one who can be identified, directly or indirectly, in particular by reference to an identification number or to one or more factors specific to his/her physical, physiological, mental, economic, cultural or social identity.
 - iv. Personal Data: Any information relating to a Data Subject.
 - v. Processing and Process: Any operation or set of operations which is performed upon Personal Data, whether or not by automatic means, such as collection, recording, organization, storage, adaptation or alteration, retrieval, consultation, use, disclosure by transmission, dissemination or otherwise making available, alignment or combination, blocking, erasure or destruction.
- b. Customer shall at all times remain the Data Controller of Personal Data that is Processed under this Support Agreement, and Micro Focus shall be Customer's Data Processor. Micro Focus shall Process the Personal Data solely in accordance with the terms of this Support Agreement and as otherwise instructed by the Data Controller.
- c. Customer authorizes Micro Focus to obtain, hold and Process the Personal Data as set forth in and required for the performance of this Support Agreement. Micro Focus agrees that: (i) it shall ensure adequate security measures are put in place to protect the integrity of the Personal Data to the extent as required by the applicable national and/or local data protection laws; and (ii) it shall assist Customer with Data Subject access requests under the applicable national and/or local data protection laws.
- d. Customer acknowledges that the provision of Personal Data to Micro Focus is not required in order for Micro Focus to provide Support. Customer warrants that: (i) no Personal Data shall be provided to Micro Focus in connection with this Support Agreement without Micro Focus's express written consent to such disclosure in each instance; (ii) it has obtained the necessary consent of each of the Data Subjects to collect their respective Personal Data and to transfer, and permit Micro Focus to process, such Personal Data in accordance with this Support Agreement and that such consent has not been withdrawn; (iii) it shall immediately inform Micro Focus if it becomes aware that a Data Subject has withdrawn its consent, or such consent has not been validly provided, as obtained in accordance with clause 24.d.(i); (iv) where requested, it shall provide Micro Focus with records showing the above consent; (v) it shall provide Micro Focus with full co-operation in relation to Micro Focus's compliance with Micro Focus's data protection obligations; and (vi) it has complied with all its obligations under any applicable national and/or local data protection laws and any other applicable data protection requirements. Customer

agrees to indemnify and defend at its own expense Micro Focus against all costs, claims, fines, damages or expenses incurred by Micro Focus or for which Micro Focus may become liable due to any failure by Customer or its employees or agents to comply with any of its obligations under this clause

Addenda to this Agreement

Due to the breadth of the Micro Focus software portfolio, certain Micro Focus software products offer additional or different Micro Focus software support services. The latest list of all available addenda can be found at the following location:

[Maintenance and Support Agreements](#)



Micro Focus
UK Headquarters
+44 (0) 1635 565200

U.S. Headquarters
301 838 5000
877 772 4460

Additional contact information and office locations
www.microfocus.com

© 2017 Micro Focus. All rights reserved. Micro Focus and the Micro Focus logo, among others, are trademarks or registered trademarks of Micro Focus or its subsidiaries or affiliated companies in the United Kingdom, United States and other countries. All other marks are the property of their respective owners.

8785, EN, 16 July 2018, Rev 2

