

Smlouva na poskytování servisní podpory k produktům Cisco Systems a souvisejících služeb

č. objednatele 2023-09316

OPA10230162

Smluvní strany:

Kongresové centrum Praha, a.s.

se sídlem 5. května 1640/65, PSČ 140 00 Praha 4

IČ: 63080249

DIČ: CZ63080249, plátce DPH

zapsaná v obch. rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 3275

zastoupená: Ing. Lenkou Žlebkovou, Generální ředitelkou

(dále jen „objednatel“)

a

TECHNISERV, spol. s r.o.

se sídlem Baarova 231/36, 140 00 Praha 4

IČ: 44264020

DIČ: CZ44264020, plátce DPH

bankovní spojení: KB Praha, 435742011/0100

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem Praze, sp. zn.: 5239

zastoupená: Mgr. Martinem Kovářem, prokuristou společnosti

(dále jen „dodavatel“)

uzavírají tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „občanský zákoník“), níže uvedeného dne, měsíce a roku (dále jen „Smlouva“)

Preambule

A. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků poptávkového řízení „*CISCO Support*“ a vítězné nabídky dodavatele, kterou předložil v poptávkovém řízení. Podkladem pro uzavření této Smlouvy je nabídka dodavatele ze dne 17.1.2023, která byla na základě výzvy objednatele k podání nabídek ze dne 10.1.2023 vybrána jako nejvhodnější, a jejíž obsah tvoří Přílohu č. 1 této Smlouvy.

B. Dodavatel prohlašuje, že je držitelem statusu autorizovaného partnera společnosti Cisco Systems, platným pro území České republiky, kdy kopie příslušného potvrzení společnosti Cisco Systems o statusu autorizovaného partnerství tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy.

I. Předmět smlouvy

1. Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje, dodat Objednateli podporu k softwarovým produktům společnosti Cisco Systems plnění specifikované v Příloze č. 1 a Příloze č. 3 této Smlouvy v období vymezeném touto Smlouvou.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli cenu poskytnutého plnění, a to v rozsahu a způsobem stanoveným dále v této Smlouvě.
3. Smluvní strany se zavazují poskytnout si navzájem součinnost nezbytnou k řádnému splnění jejich povinností dle této Smlouvy.

y

12

II. Cena za plnění a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytnutí plnění Dodavatelem dle této Smlouvy činí [redacted] slovy: [redacted] (českých) bez DPH. DPH bude připočtena v zákonné výši platné v době vystavení daňového dokladu dodavatelem.
2. Podrobné vymezení celkové ceny za poskytnutí plnění dle předchozího odstavce tohoto článku Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Dodavatel je oprávněn vystavit daňový doklad (fakturu) na cenu předmětu plnění okamžikem převzetí předmětu plnění Objednatelem. Přílohou faktury bude Objednatelem podepsaný předávací protokol. Splatnost faktury bude činit alespoň 30 dnů od doručení objednateli.
4. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu uvedené v zákoně č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Neobsahuje-li daňový doklad zákonem stanovené údaje nebo obsahuje-li nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn daňový doklad vrátit Dodavateli k opravě. V tomto případě je Objednatel povinen na daňový doklad nebo v průvodním dopise důvod vrácení označit. Po dobu vrácení chybného daňového dokladu se zastaví běh doby splatnosti a nová doba splatnosti počne běžet vystavením nového nebo odesláním opraveného daňového dokladu.
5. Podkladem faktury bude oboustranně potvrzený a podepsaný písemný předávací protokol obsahující rozpis dodaného plnění se stejným označením a ve stejném členění, které je uvedeno v příloze č. 1 této Smlouvy. Dodavatel zašle fakturu včetně všech souvisejících podkladů elektronicky na adresu: podatelna@praguecc.cz.
6. Cena za řádně a včas dodaný předmět plnění, jehož převzetí bylo smluvními stranami potvrzeno oboustranně podepsaným předávacím protokolem bude hrazena bankovním převodem na účet Dodavatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Datem uhrazení se rozumí datum odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.
7. Pro vyloučení pochybností není Dodavatel oprávněn účtovat Objednateli žádné další poplatky spojené s plněním této smlouvy, zejména dopravné, manipulační, instalační či obdobné poplatky, ledaže je výslovně sjednáno jinak.
8. Smluvní strany sjednaly, že Objednatel je povinen plnit své peněžité závazky (provádět jakékoliv platby) dle této smlouvy či v souvislosti s ní výhradně na bankovní účet (číslo účtu) sdělený Dodavatelem správci daně a zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup (dále jen „registrovaný účet“); dle zákona o DPH. Bude-li Dodavatel kdykoliv a jakýmkoliv způsobem požadovat plnění na jiný než registrovaný účet, může Objednatel odmítnout plnění nebo plnit na libovolný registrovaný účet Dodavatele, a to vždy dle svého uvážení. Objednatel je rovněž oprávněn plnit přímo správci daně, zejména je-li nebo mohl-li by se stát (stačí podezření či předpoklad nabyvatele) ručitelem ve smyslu § 109 zákona o DPH, výslovně pak v případě, kdy Objednatel jako příjemce zdanitelného plnění uhradí za poskytovatele zdanitelného plnění daň z takového zdanitelného plnění, a to aniž by byl vyzván jako ručitel. Plnění Objednatele na jakýkoliv registrovaný účet Dodavatele a/nebo plnění přímo správci daně, resp. úhrada daně z poskytnutého zdanitelného plnění, je vždy považováno za řádné plnění Objednatele dle této smlouvy i splnění jeho závazku a Dodavatel s tímto bez dalšího souhlasí.
9. Dodavatel tímto výslovně prohlašuje a odpovídá za to, že k datu uzavření této smlouvy nejsou splněny zákonné předpoklady dle § 109 zákona o DPH, aby se Objednatel stal ručitelem za nezaplacenou daň. Dodavatel je povinen plnit řádně a včas veškeré daňové povinnosti vzniklé v souvislosti s touto smlouvou. Dodavatel je povinen oznamovat Objednateli bez jakéhokoli odkladu zejména zahájení insolvenčního řízení proti

9



101



Dodavateli a/nebo podstatné ohrožení schopnosti Dodavatele plnit své závazky z této smlouvy. V případě výskytu jakékoli ze skutečností dle tohoto odstavce na straně Dodavatele je Objednatel oprávněn požadovat poskytnutí dostatečného zajištění plnění závazků Dodavatelem. Dodavatel se současně zavazuje odškodnit Objednatele v plném rozsahu (uhradit veškerou újmu) v případě, že by Objednateli vznikly jakékoli náklady, výdaje a/nebo škody či újma v souvislosti s nesplněním daňové povinnosti Dodavatele řádně a včas.

III. Doba a místo plnění

1. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel je povinen zahájit plnění dle této Smlouvy Objednateli nejpozději do 14 dnů od účinnosti smlouvy.
2. Místem dodání plnění Dodavatele dle této Smlouvy je sídlo Objednatele uvedené na titulní straně této smlouvy.

IV. Doba trvání a ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to ode dne 20.12.2022 do 19.12.2023. Smluvní strany shodně prohlašují, že plnění týkající se předmětu plnění poskytnutá před podpisem této smlouvy od 20.12.2022 jsou plnění dle této smlouvy a vztahují se na ně všechny práva a povinnosti dle této smlouvy.
2. Tato Smlouva může být ukončena výhradně následujícími způsoby:
 - a) uplynutím doby její účinnosti;
 - b) písemnou dohodou Smluvních stran;
 - c) výpovědí ze strany Objednatele dle odst. 3 tohoto článku Smlouvy;
 - d) odstoupením Objednatele od této Smlouvy dle odst. 4 tohoto článku Smlouvy;
 - e) odstoupením Dodavatele od této Smlouvy dle odst. 5 tohoto článku Smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět z důvodu takové změny okolností stojící vně volní možnosti Objednatele, jež činí existenci této Smlouvy neslučitelnou s nastalými okolnostmi nebo z důvodu porušení povinností dle této Smlouvy, a to prostřednictvím písemné výpovědi doručené Dodavateli na adresu uvedenou na titulní straně této Smlouvy nebo později písemně oznámenou Dodavatelem. Výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli.
4. Objednatel může od této Smlouvy okamžitě odstoupit, pokud:
 - a) je Dodavatel v prodlení s poskytnutím jakékoliv plnění dle této Smlouvy po dobu delší než patnáct (15) dnů; nebo
 - b) Dodavatel bude déle než patnáct (15) dnů v prodlení s odstraněním vad plnění dle této Smlouvy nebo opakovaně, tj. nejméně 2krát, bude v prodlení s odstraněním vad plnění dle této Smlouvy; nebo
 - c) kvalita či jakost plnění dodaného dle této Smlouvy opakovaně, tj. nejméně 2krát, vykáže nižší než smlouvenou kvalitu či jakost; nebo
 - d) Dodavatel poruší svou povinnost dle této Smlouvy a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě stanovenou mu Objednatelem, která nesmí být kratší deseti (10) dnů; nebo
 - e) je Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů; nebo

- f) Dodavatel přestane být držitelem certifikací a oprávnění společnosti Cisco Systems; nebo
 - g) Dodavatel není schopen poskytovat jakékoli plnění dle této Smlouvy, a to ode dne, kdy Dodavatel písemně prohlásí, že není schopen jakékoliv plnění poskytovat.
5. Dodavatel může odstoupit od této Smlouvy okamžitě v případě prodlení Objednatele s úhradou ceny plnění dle této Smlouvy nebo její části po dobu delší než třicet (30) dnů.
 6. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany informací, náhrady škody a ustanovení týkajících se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že trvají i po odstoupení.
 7. Jakýkoliv úkon vedoucí k ukončení této Smlouvy musí být učiněn v písemné formě a je účinný okamžikem jeho doručení Dodavateli. Zákonné důvody pro ukončení této Smlouvy nejsou shora uvedeným dotčeny.
 8. Výpověď a odstoupení od této Smlouvy ze strany Objednatele nesmí být spojeno s uložením jakékoliv sankce k tíži Objednatele.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje dodat Objednateli plnění dle této Smlouvy za podmínek v této Smlouvě stanovených, v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními technickými normami, které budou interpretovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí a při vynaložení veškeré odborné péče, a v souladu s pravidly společnosti Cisco systems, a to vždy s vynaložením maximální profesionální péče.
2. Dodavatel se zavazuje:
 - a. k dodání produktu CISCO SMART NET tzn. zprostředkování technického supportu CISCO
 - b. součástí produktu CISCO SMART NET je umožnění stahování softwarových aktualizací
 - c. součástí produktu CISCO SMART NET je přístup ke službě CISCO NEXT BUSSINES DAY v režimu 8x5x12 (9.00-17.00)
 - d. Podmínky CISCO SMART NET jsou upřesněny v Příloze číslo 3
 - e. Provádět plnění dle této Smlouvy pracovníky s potřebnou kvalifikací (certifikací Cisco).
3. Objednatel je povinen poskytnout Dodavateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků Dodavatele.
4. Smluvní strany jsou povinny poskytnout si navzájem veškerou součinnost, která se v průběhu plnění závazků dle této Smlouvy projeví jako potřebná pro toto plnění.
5. Vzájemný styk mezi Dodavateli a Objednateli bude na pracovní úrovni probíhat prostřednictvím kontaktních osob uvedených v čl. VIII. této Smlouvy. Jakékoli změny v údajích týkajících se kontaktních osob si Dodavatel a Objednatel vždy vzájemně bez zbytečného odkladu písemně oznámí. V tomto případě se dodatek ke Smlouvě neuzavírá.
6. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty včetně zásilek uskutečněných prostřednictvím Informačního systému datových zpráv, emailu nebo faxu na adresy či čísla Smluvních stran uvedených v záhlaví této Smlouvy. Písemná komunikace prostřednictvím doporučené pošty se bude považovat za řádně doručenou dnem, kdy je druhá Smluvní strana převezme od poštovního doručovatele. Neučiní-li tak, pak se považuje písemná komunikace dle této Smlouvy za doručenou desátého (10) dne od podání písemné zprávy či dokumentu Smluvní stranou k poštovní přepravě.
7. Dodavatel se zavazuje postupovat při plnění předmětu této Smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností.

N



12

8. Dodavatel se zavazuje při veškeré své činnosti dbát na dobré jméno Objednatele a nedopustit se jednání, které by mohlo dobré jméno Objednatele, jakkoliv ohrozit nebo poškodit.

VII. Sankce

9. V případě prodlení Dodavatele s dodáním předmětu plnění ve lhůtě stanovené touto Smlouvou je Objednatel oprávněn požadovat po Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z ceny plnění za každý i započatý den prodlení až do řádného předání předmětu plnění.
10. V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny ve lhůtě splatnosti je Dodavatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý i započatý den prodlení až do úplného zaplacení.
11. Objednatel je oprávněn účtovat Dodavateli za prodlení s odstraněním vady ve stanovené lhůtě 10 pracovních dnů, smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] Kč (slovy: [REDAKCE] za každou vadu a každý i započatý den prodlení.
12. Smluvní pokuta je splatná vždy do 10 kalendářních dnů od písemného uplatnění vůči příslušné Smluvní straně. Uplatnění nároku na smluvní pokutu nevylučuje nárok na náhradu škody z téhož důvodu. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.

VIII. Ostatní ujednání

1. Kontaktními osobami za smluvní strany jsou:
 - a. Za Objednatele: Lubomír Nábělek, lubomir.nabelek@praguecc.cz
 - b. Za dodavatele: Ing. Jaromír Nečesaný, Ph.D., jnecesany@techniserv.cz

Pro převzetí předmětu plnění a podpis předávacího protokolu určuje Objednatel: Kateřina Pechmanová, e-mail: katerina.pechmanova@praguecc.cz, tel: [REDAKCE]

Pro vyloučení všech pochybností není žádná z výše uvedených osob Objednatele uzavřít dodatek ke smlouvě, či tuto smlouvu, jakkoliv doplňovat, měnit či zrušit.

2. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Strany se zavazují nahradit takové neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením, platným, vymahatelným a účinným, jehož znění bude odpovídat účelu této Smlouvy.
3. Dodavatel prohlašuje, že všechny informace, které se v souvislosti s touto Smlouvou od Objednatele dozví, jsou důvěrné povahy. Objednatel považuje za chráněné informace dle tohoto ustanovení obchodní tajemství společnosti, osobní údaje a důvěrné informace, které jsou jako důvěrné označené, popř. výslovně sdělené. Dodavatel se zavazuje zachovávat o chráněných informacích mlčenlivost a chráněné informace používat pouze k plnění předmětu této smlouvy. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by chráněné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto chráněných informací. Dodavatel je oprávněn předat chráněné informace třetí osobě v případě, kdy mu tato povinnost vyplývá ze zákona nebo jiného právního předpisu nebo z pravomocného rozhodnutí soudu. Objednatel se zavazuje v takovém případě spolupracovat a učinit všechna možná opatření nutná k ochraně zájmů druhé smluvní strany.
4. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Objednatelem a Dodavatelem a účinnosti dnem jejího zveřejnění 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), v registru smluv. Zodpovědnost za uveřejnění této Smlouvy má Objednatel. Obě Smluvní strany berou na vědomí, že nebudou zveřejněny pouze ty informace, které nelze poskytnout podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím. Považuje-li Dodavatel některé informace uvedené v této Smlouvě za informace, které nemohou nebo nemají být zveřejněny v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., je povinen na to Objednatele současně s uzavřením této Smlouvy písemně upozornit.

5. Smluvní strany se zveřejněním v registru smluv souhlasí. Objednatel se současně zavazuje informovat Dodavatele o provedení registrace tak, že zašle Dodavateli kopii potvrzení správce registru smluv o zveřejnění smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sám obdrží potvrzení, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky Dodavatele (v takovém případě potvrzení od správce registru smluv o provedení registrace smlouvy obdrží obě Smluvní strany zároveň).
6. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že plnění poskytnuté dle této Smlouvy na základě objednávky Objednavatele č. 10083/23-I ze dne 18.1.2023 je řádným plněním dle této Smlouvy, nejde o bezdůvodné obohacení, a na toto plnění smluvních stran se vztahují všechny práva a povinnosti upravená touto Smlouvou.
7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - a. Příloha č. 1 – Podrobné vymezení plnění Dodavatele a vymezení ceny za plnění;
 - b. Příloha č. 2 – certifikát autorizovaného partnerství
 - c. Příloha č. 3 – Cisco Smart Net Total Care
8. Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami.
9. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží jeden stejnopis.
10. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé, svobodné a srozumitelné vůle a že nebyla sepsána v tísní nebo za jednostranně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.

V Praze dne 28/2/2023

V Praze dne 14-03-2023

Za Objednatele:

Za Dodavatele:



Ing. Lenka Žlebková
Generální ředitelka
Kongresového centra Praha, a.s.



Mgr. Martin Kovář
prokurista společnosti
TECHNISERV, spol. s r. o.





PŘÍLOHA Č. 2



Cisco Systems (Czech Republic) s.r.o.
Pujmanové 1753/10a
140 00 Praha 4
Tel.: +420 2 2134 1000

V Praze dne 12. ledna 2023

Věc: **Potvrzení o autorizaci**
Pro: TECHNISERV spol. s r.o., Moskevská 949/86, PRAHA, PSČ 101 00
IČ: 44264020
Název VZ: Pořízení - obnova licencí pro Cisco Firewall
Zadavatel: Kongresové centrum Praha, a.s., 5. května 1640/65, Praha, 14000

Společnost Cisco Systems s.r.o., Pujmanové 1753/10a 140 00 Praha 4, zastoupená Romanem Janovičem, tímto potvrzuje že společnost TECHNISERV spol. s r.o., je autorizovaným partnerem Cisco Systems pro nákup a prodej dodávaných zařízení a licencí se zařízeními spojených, dále pak pro oblasti - podpory zařízení, včetně logistiky náhradních dílů, přístup k informacím, tak i v oblasti technické podpory při řešení problémů.

Toto potvrzení je vydáno na žádost partnera.

S úctou

DocuSigned by:

F088A6A44AF04D2...
.....
CISCO SYSTEMS (Czech Republic) s.r.o.
Roman Janovič
Regional Partner Sales Manager



Cisco Smart Net Total Care

This document must be read in conjunction with [How Cisco Provides Services](#), which is incorporated into this document by reference.

This document describes Cisco's Smart Net Total Care (SNTC) Device Level Support:

- Technical Assistance Center (TAC)
- Returns Material Authorization (RMA) (Including Parts and Onsite options where available)
- Software Download (Including Data Collection Tools and Smart Applications where available)
- Cisco.com (Including Smart Enabled Portal where available)

Cisco Responsibilities

Cisco shall provide the various Service described below as selected and detailed on the Purchase Order for which Cisco has been paid the appropriate fee.

Technical Support

- Access to TAC 24 hours per day, 7 days per week to assist with Product use, configuration and troubleshooting issues by telephone, web case submission, and online tools.
- Cisco will respond within one (1) hour for all calls received during Business Hours and for Severity 1 and 2 calls received outside of Business Hours. For Severity 3 and 4 calls received outside of Business Hours, Cisco will respond within twenty-four (24) hours.

Online Access

- Access to Cisco.com, which provides Customers with helpful technical and general information on Cisco Products as well as access to Cisco's on-line Software Center library. Please note that access restrictions identified by Cisco from time to time may apply.
- Cisco Support Communities including access to SNTC Support Community and Smart Portal (where available). This is a web-based user interface to access Smart Net Total Care various reports, compiled through use of Smart capabilities.
- Self-service access to the Smart Portal (for access to SNTC reports), Smart Applications (to manage service entitlement and other features) and Collector Software (to collect information relating to installed Cisco Product configuration and inventory)

Software Download

- Operating system updates, work-around solutions or patches to reported Software problems using reasonable commercial efforts. Cisco will either make a Software patch available from the Cisco Software Center (www.cisco.com/go/software) or provide a Maintenance Release to Customer for the Product experiencing the problem.
- Updates where available and where Customer requests these for supported Software.
- Software releases and any supporting Documentation will be made available from the Cisco Software Center.

- Data Collection Tools are provided by Cisco with the features enabled as the default configuration in order to collect data upon installation. Such collections will continue until such time as the Data Collection Tools are disabled or uninstalled.

Returns Material Authorization (RMA)

- Advanced hardware parts replacement, with onsite services as additional options availability varies by location, subject to geographic and weight restrictions depending upon Customer's location. If Customer has not purchased an RMA Service Level, then no hardware replacement services will be provided.
- Customer may check availability by accessing Cisco's Service Availability Matrix at: <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>
- Heavy Weighted & Over Sized Parts: https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/service-availability-heavyweight-oversized-product.pdf
- Please note that destination country importation, compliance with US export controls and customs processes may condition actual delivery times. Advance Replacement to and from the European Union will be shipped Delivered Duty Paid (DDP) (Incoterms 2010). All other Advance Replacement will be shipped Delivered At Place (DAP) (Incoterms 2010), exclusive of any import duties, taxes and fees, where applicable. All Advance Replacement will be shipped using Cisco's preferred carrier, freight prepaid by Cisco. Requests for alternate carriers will be at Customer's expense. Chassis and line card Advance Replacement Service must be at the same level of coverage. Cisco will provide Customer with Advance Replacement(s) that are either new or equivalent to new.
- Cisco shall use commercially reasonable efforts to provide Customer with Hardware replacement services where available.

RMA Service Levels:

Hardware Service Options	24x7x2		24x7x4		8x5x4 ¹		8x7xNext Calendar Day ²		8x5xNext Business Day ¹	
	HW Only	Onsite	HW Only	Onsite	HW Only	Onsite	HW Only	Onsite	HW Only	Onsite
Advance Replacement of HW	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes
RMA Service Level	2HR	2HR	4HR	4HR	4HR	4Hr	NCD	NCD	NBD	NBD
RMA Installation	Self	Cisco Tech	Self	Cisco Tech	Self	Cisco Tech	Self	Cisco Tech	Self	Cisco Tech




Services Availability	7 days a week 24 hours per day	Business Days Business Hours	7 days a week Business Hours	Business Days Business Hours
Includes Local Observed Holidays	Yes	No	Yes	No

Onsite Support Option: Customer can also opt to schedule the Field Engineer arrival. Please consult the [Onsite Field Engineer Duties](#) for further details.

- With 2hr and 4hr service levels; customer can schedule FE arrivals any hour of the day/week.
- With NCD and NBD service levels; FE arrival times are limited from 9:00 AM (earliest arrival time) to 5:00 PM (latest arrival time) and scheduling is only available the day(s) after the part arrival.

1For 8x5x4 deliveries the RMA request must be created by 1:00pm Local Depot Time. For RMA requests after 1:00PM Local Depot Time, delivery will be the next Business Day.

2For Next Calendar day and Next Business day delivery, the RMA request must be created by 3:00pm Local Depot Time for delivery on the next calendar day or Business Day. Exception: For United States and Canada, the RMA request must be created by 6:00pm Eastern Standard Time. In countries where Next Calendar day and Next Business day services are not available, Cisco will ship the RMA as a Same Day Shipment.

Onsite with Troubleshooting option: Where available, for Onsite Troubleshooting options, at the sole discretion of Cisco Technical Assistance Center TAC, Cisco may dispatch a kit of "troubleshooting parts" with the FE or TAC may dispatch a FE early in the troubleshooting process to provide "eyes on ground" feedback to diagnose the root cause of the customer issue.

Drive Retention option: Where available, In the event Customer purchases this service, if, during the course of troubleshooting a drive problem, Cisco Technical Assistance Center (TAC) can authorize Customer to retain the defective drive .

Local Language Technical Support option: Where available, and subject to an additional fee, local language support for calls on all assigned severity levels may be available for specific product(s).

Customer Responsibilities

- Provide thirty (30) days notice of: (1) requested additions to Customer's equipment list and (2) Products that have been moved to a new location. Services will be provided to Customer beginning thirty (30) days of receipt of such notification.
- Defective parts must be returned within ten (10) calendar days of the ship date of the replacement part(s). For defective parts that have not been returned within thirty (30) calendar days after shipment of the replacement parts, Cisco reserves the right to charge liquidated damages equivalent to the full list price (not discounted) of the parts not returned in accordance with Cisco's return materials authorization (RMA) procedure located at www.cisco.com.




- Customer is responsible for proper packaging of the returned parts and must include a description of the failure and the written specifications of any changes or alterations made. It is important to return only the components for which replacements have been provided. Accessories and other modular components should be transferred to the replacement device and not included with the return item. Cisco is not responsible for excess items returned in error.
- Packages for replacement in accordance with this subsection shall be shipped by customer Delivered at Place (DAP) (Incoterms 2010), including any applicable import duties, taxes and fees; however, customers under a current service maintenance contract for the replacement hardware or participating in Cisco's Trade In program may be able to schedule a pickup of authorized returns at no additional charge using Cisco's Product Online Web Returns (POWR) tool located at www.cisco.com.
- Customer is responsible for providing any hardware or software necessary to support the Data Collection Tools and the collection process.
- Customer will permit the Data Collection Tools to access all Customer network devices managed by the inventory collection process. If Customer elects to disable collection features or uninstall the Data Collection Tools, Customer acknowledges that Cisco will be unable to provide certain elements of the service.

