Číslo smlouvy objednatele: 2756/2023/IT

Identifikátor veřejné zakázky: P23V00258450

Číslo smlouvy poskytovatele: SML/2023/197

**Smlouva o poskytování služeb technické podpory**

(dále jen „smlouva“)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Statutární město Ostrava** | |  | **ALEF NULA, a.s.** | |
| Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava | |  | Pernerova 691/42, Karlín, 186 00 Praha 8 | |
| zastoupené náměstkyní primátora | |  | zastoupena předsedou představenstva | |
| Mgr. Andreou Hoffmannovou, Ph.D. | |  | Ing. Milan Zinkem | |
| IČO: | 00845451 |  | IČO: | 61858579 |
| DIČ: | CZ00845451 (plátce DPH) |  | DIČ: | CZ61858579 (plátce DPH) |
| Peněžní ústav: | Česká spořitelna a.s. |  | Peněžní ústav: | Komerční Banka |
|  | okresní pobočka Ostrava |  |  |  |
| Číslo účtu: | 27-1649297309/0800 |  | Číslo účtu: | 51-3717150237/0100 |
|  | |  | Spisová značka B 2727 vedená u Městského soudu v Praze | |

dále jen **objednatel** dále jen **poskytovatel**

**Obsah smlouvy**

## Úvodní ustanovení

* + 1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), ve znění pozdějších předpisů.
    2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.
    3. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
    4. Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel.
    5. Účelem uzavření smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu všech systémů objednatele využívajících hardware (dále jen „HW“) a software (dále jen „SW“) uvedený v příloze č. 1 této smlouvy.
    6. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění plnění předmětu této smlouvy.
    7. Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.

## Předmět smlouvy

* + 1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele po celou dobu účinnosti smlouvy poskytovat objednateli specifikované služby technické podpory výrobce (dále také „služba“ či „služby“) k aktivním síťovým prvkům CISCO (dále také „produkt“ či „produkty“) instalovaných u objednatele, které jsou specifikovány v příloze č. 1, a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou sjednaných, kdy rozsah a bližší specifikace těchto služeb jsou uvedeny v příloze č. 2, této smlouvy, včetně termínů jednotlivých plnění (dále také jen „předmět plnění“).

## Místo plnění

* + 1. Místem plnění předmětu smlouvy je Magistrát města Ostravy, Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava.

## Doba plnění

* + 1. Technická podpora bude poskytována v období od 1. 1. 2024 do 31. 12. 2024.

## Odměna za poskytované služby

* + 1. Odměna za předmět plnění dle čl. II smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí 323 206 Kč bez DPH*.*
    2. Odměna za předmět plnění bez DPH je dohodnuta jako nejvýše přípustná, platí po celou dobu účinnosti této smlouvy.
    3. Součástí sjednané odměny bez DPH jsou veškeré dodávky, práce, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné plnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se plnění předmětu smlouvy.
    4. K dohodnuté odměně bez DPH bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
    5. Odměna obsahuje i případně zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby ukončení veškerých služeb poskytnutých v rámci plnění předmětu této smlouvy.

## Platební podmínky

* + 1. Zálohy nejsou sjednány.
    2. Podkladem pro úhradu smluvní odměny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
    3. Faktura za poskytování technické podpory dle čl. II. této smlouvy za období od 1. 1. 2024 do   
       31. 12. 2024 bude vystavena do 15. 1. 2024, nejdříve však první den daného kalendářního roku.
    4. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:

1. číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky
2. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
3. označení útvaru objednatele, který akci likviduje (odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
4. dobu splatnosti faktury,
5. označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno,
6. jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
   * 1. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna nebo DPH, je objednatel oprávněn vadnou fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Ode dne odeslání vadné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
     2. Faktura bude zpracována v souladu s vyhláškou č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky, ve znění pozdějších předpisů. Rovněž bude ve faktuře uplatněn aktuální Pokyn GFŘ k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů.
     3. Doba splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Pro placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.) si smluvní strany sjednávají 10denní dobu splatnosti.
     4. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo na elektronickou podatelnu objednatele [posta@ostrava.cz](mailto:posta@ostrava.cz) nebo osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
     5. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této smlouvy. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
     6. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn hradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet příslušného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou odměnu.
     7. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

## Práva a povinnosti poskytovatele

* + 1. Poskytovatel zajistí splnění předmětu plnění na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy, případně zajistí poskytování služby přímo u výrobce zařízení.
    2. Poskytovatel zajistí, aby předmět plnění, jakožto služby byl poskytován v nejvyšší kvalitě, zavazuje se zajistit, aby při poskytování služeb, jakožto předmětu plnění bylo postupováno s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům objednatele.
    3. Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování služeb dle této smlouvy nebo na vydání pokynů objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že objednatel přes upozornění poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.
    4. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že při plnění předmětu plnění dle této smlouvy budou dodržena veškerá bezpečnostní opatření týkajících se informatických aktiv.

## Odpovědnost za vady

* + 1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není-li v této smlouvě dohodnuto jinak.
    2. Poskytovatel je povinen a zavazuje se, provést plnění dle čl. II této smlouvy a veškeré práce, dodávky a služby s tím spojené svým jménem, s náležitou odbornou péčí a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
    3. Poskytovatel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.

## Utajované a důvěrné skutečnosti

* + 1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto smlouvou (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí.
    2. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
    3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
    4. Po ukončení právního vztahu dle této smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.

## Sankční ujednání

* + 1. V případě porušení závazku poskytováním předmětu plnění, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
    2. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté odměny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené odměny bez DPH za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
    3. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
    4. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
    5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
    6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
    7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

## Závěrečná ujednání

* + 1. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v celostátním Registru smluv.
    2. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města usnesením č. 02943/RM2226/49 ze dne 28.11.2023, kterým bylo rozhodnuto o zadání veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Obnova podpory CISCO“.
    3. Nad rámec ujednání uvedených v této smlouvě si smluvní strany sjednávají, že žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za prodlení anebo nesplnění závazků založených touto smlouvou, z důvodu okolností vylučujících odpovědnost, mezi něž mimo jiné patří válka, mobilizace, stávka, požár, záplavy, pandemie a jiné objektivní skutkové a právní okolnosti ležící mimo kontrolu té které smluvní strany. Smluvní strany se dohodly, že o dobu trvání těchto okolností se prodlužuje doba plnění příslušných závazků.
    4. Smluvní strany se dále dohodly  ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
    5. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
    6. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
    7. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou nebo písemnou výpovědí s 30 denní výpovědní lhůtou.
    8. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30) dnů. V případě odstoupení od této smlouvy ze strany objednatele z důvodu zde uvedeného je poskytovatel povinen vedle případné náhrady škody uhradit objednateli poměrnou část zaplacené odměny za období od ukončení této smlouvy do 31. 12. 2024.
    9. V případě zániku závazku je poskytovatel povinen ihned předat objednateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli odměnu za plnění, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti
    10. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit kterákoli svá práva a převést kterékoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
    11. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
    12. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
    13. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
    14. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
    15. Smlouva je uzavřena v elektronické podobě.
    16. Smluvní strany souhlasí, že všechny přílohy této smlouvy tvoří její nedílnou součást. Ke dni podpisu tato smlouva obsahuje následující přílohy:
* příloha č. 1 – Přehled produktů, období a specifikace služeb
* příloha č. 2 – Specifikace služeb technické podpory -maintenance

**Za objednatele Za poskytovatele**

Datum: Datum:

Místo: Místo:

**Mgr. Andrea Hoffmannová, Ph.D. Ing. Milan Zinek**

náměstkyně primátora předseda představenstva

na základě plné moci

„podepsáno elektronicky“ „podepsáno elektronicky“

Příloha č. 1 ke smlouvě č.: 2756/2023/IT

# Přehled produktů, období a specifikace technické podpory

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produkt** | **Sériové číslo** | **Podpora začátek** | **Podpora konec** | **Typ podpory** |
| FGL16524051 | ASA5525-K9 | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FGL16524052 | ASA5525-K9 | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| 2851J5AB631 | L-ASA5512-SEC-PL= | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| 2851J749113 | L-ASA5512-SEC-PL= | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FGL183710XX | ISR4451-X/K9 | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FGL183710XY | ISR4451-X/K9 | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FDO1907I01C | WS-C2960XR-48TD-I | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FDO1907I01A | WS-C2960XR-48TD-I | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FDO1911I13Z | WS-C2960XR-48TD-I | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FDO1911I1EQ | WS-C2960XR-48TD-I | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FDO1911I19X | WS-C2960XR-48TD-I | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FDO1911I1DL | WS-C2960XR-48TD-I | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FDO1911I1B4 | WS-C2960XR-48TD-I | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FDO1911I1AZ | WS-C2960XR-48TD-I | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FXS1915Q273 | WS-C4506-E | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCW2035A1FM | WS-C2960X-48TS-L | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCW2039A4PE | WS-C2960X-48TS-L | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCW2039B0EM | WS-C2960X-48TS-L | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCW2041B0Q5 | WS-C2960X-48TS-L | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FXS2034Q1NW | WS-C4506-E | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FXS2034Q1PX | WS-C4506-E | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| AZS13040MEZ | PWR-C45-1400AC= | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| CAT2017L6A2 | WS-X4712-SFP-E-RF | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| CAT2024L6J2 | WS-X4712-SFP+E-RF | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FXS2122Q0XS | WS-C4506E+96 | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| CAT2039L6G3 | WS-X4712-SFP+E-RF | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| CAT2035L3TT | WS-X4712-SFP+E-RF | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| CAT1541L028 | WS-X4712-SFP+E-RF | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| CAT2324L1DN | WS-X4712-SFP+E= | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| CAT2324L1FH | WS-X4712-SFP+E= | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| CAT2327L05X | WS-X4712-SFP+E= | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| CAT2328L2PT | WS-X4712-SFP+E= | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCZ2443R67Z | C1111-4P | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCZ2527R6M8 | C1111-4P | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCZ2527R67F | C1111-4P | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCZ2527R677 | C1111-4P | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCZ2533R3J8 | C1111-4P | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCZ2533R3JW | C1111-4P | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCZ2533R3JE | C1111-4P | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCZ2535R17E | C1111-4P | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| FCZ2534R1YB | C1111-4P | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |
| DTM142602Y2 | PWR-C45-1400AC= | 1. 1. 2024 | 31. 12. 2024 | Cisco support 8x5xNBD s možností eskalace na TAC, stahování IOS |

Příloha č. 2 ke smlouvě č.: 2756/2023/IT

# Specifikace služeb technické podpory - maintenance

Předmětem je zajištění technické podpory výrobce pro HW zařízení a s nimi souvisejícího software CISCO používané v komunikační infrastruktuře objednatele a uvedené společně s obdobím poskytování technické podpory v Příloze č. 1 této smlouvy.

**Technická podpora zahrnuje:**

* HW podporu po celou dobu poskytování dle přílohy č.1 této smlouvy, řešení reklamací formou advanced replacement v režimu 8x5 s odesláním HW od výrobce další pracovní den od nahlášení závady na [servicedesk@alef.com](mailto:servicedesk@alef.com), <https://sd.alef.com>
* SW podporu výrobce, možnost aktualizace SW v rámci zakoupeného feature setu, u bezpečnostních produktů bude možnost stahování aktuálních signatur;
* možnost eskalací problémů na technický support výrobce (TAC);
* přístup ke knowledge base na stránkách výrobce – Extensice self-help support through Cisco’s online knowledge base, communities, resources and tools;
* zajištění spolehlivého a bezvadného provozu všech systémů, využívajících aktivní prvky a software Cisco.