Příloha 3

ROZSAH A CENA SERVISNÍCH SLUŽEB PODPORY

1. ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB PODPORY

**Vvměna HW v režimu 5x8 offsite** POPIS

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

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

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

* Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.
* Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat v souladu s pravidly definovanými výrobcem a lze je poskytovat pouze pro produkty výrobce Cisco, které nejsou vyhlášeny jako End of Life nebo End of Support.
* Služba je poskytována pro každý jednotlivý prvek, který je specifikován produktovým a výrobním číslem (PN a SN).
* Služba je poskytována pouze na Zařízení, která jsou definována v Příloze 4 této Smlouvy (Specifikace podporovaného Zařízení).
* Služba je v souladu s pravidly pro aktivaci podpory výrobce poskytována 35 dní po obdržení objednávky od Objednatele.

SERVISNÍ MODUL ZAHRNUJE

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

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

SERVISNÍ MODUL NEZAHRNUJE

Poskytování služeb je možné zajistit pro produkty Cisco, registrované u jiných distributorů a partnerů Cisco než u Poskytovatele, až po jejich přeregistraci k Poskytovateli.

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

* Uživatelská školení.
* Podpora při řešení SW vad Zařízení.
* Zásah servisního experta na Místě plnění.
* Vytváření a údržba záloh Zařízení.
* Vývoj nových funkcionalit.
* Konfigurační změny.
* Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
* Preventivní údržba.
* Výše zmíněné služby poskytuje Poskytovatel svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Jsou stanovena tato další ujednání:

* Objednatel zajistí doručení vadného dílu do servisního centra Poskytovatele nejpozdějl následující pracovní den po nahlášení závady.
* Objednatel potvrdí po doručení náhradního dílu jeho přijetí prostřednictvím servisního střediska Poskytovatele.
* Poskytovatel Objednateli zajistí zpřístupnění nejnovější softwarové verze zajišťující nové nebo zdokonalené funkcionality Zařízení, které nejsou předmětem placeného upgrade Zařízení (tj. minor release a tzv. Bug fixes) na vzdáleném datovém úložišti Poskytovatele (HTTP,FTP).

2. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

Cena za roční podporu činí celkem 367 601,78 Kč bez DPH. DPH ve výši 21 % činí 77 196,37 Kč. Celková cena za roční podporu včetně DPH činí 444 798,15 Kč.