**Smlouva na podporu uživatelských licencí pro sjednocenou komunikaci**

**Čj. 1700665/4100048574**

**ID VZ: 1700665**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, 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 též jen „Smlouva“)**

**Smluvní strany:**

## 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: XXXXX

Číslo účtu: XXXXX

Zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky,

ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „VZP ČR“ nebo „Objednatel“)

## ALEF NULA, a.s.

se sídlem: U Plynárny 1002/97, 10100 Praha 10

kterou zastupuje/jí: Ing. Milan Zinek, předseda představenstva

IČO: 61858579

DIČ: CZ61858579

Bankovní spojení: XXXXX

Číslo účtu: XXXXX
Zapsaná v rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2727

(dále jen „Poskytovatel“)

(společně též *„*smluvní strany“)

# Preambule

* 1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi VZP ČR a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného výběrového řízení na  veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Podpora uživatelských licencí pro sjednocenou komunikaci“,přičemž nabídka Poskytovatele byla VZP ČR vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější.
	2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky.
	3. VZP ČR je vlastníkem a oprávněným uživatelem programového vybavení pro sjednocenou komunikaci (dále též jen „Software“ nebo „SW“). Výrobcem SW je společnost Cisco Systems, Inc., se sídlem 170 West Tasman Dr., San Jose, CA 95134, USA (dále jen „Výrobce“ nebo „Cisco“). Tato Smlouva je uzavírána za účelem zajištění podpory Výrobce Software na dobu ve Smlouvě uvedenou.
	4. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy, a že je certifikovaným partnerem Výrobce.

# Článek I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout/zajistit (dále jen „zajistit“) pro VZP ČR poskytování podpory Výrobce pro programové vybavení pro sjednocenou komunikaci, a to podpory s názvem „Cisco Software Support Service“ (dále jen „SWSS“), v rozsahu a za podmínek dále ve Smlouvě uvedených.
2. Předmětem Smlouvy je dále závazek VZP ČR zaplatit Poskytovateli za řádné plnění dle Smlouvy cenu ve výši a za podmínek stanovených ve Smlouvě.

# Článek II. Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit pro Software podporu SWSS (viz odst. 1. čl. I. Smlouvy) tj. podporu SW definovanou Výrobcem, která je specifikována v Příloze č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“ (dále jen „Příloha č. 1) a v Příloze č. 3 – Popis SWSS – „Service Description: Software Support Services (SWSS)“ (dále jen „Příloha č. 3“) této Smlouvy.
2. Poskytování podpory pro systém sjednocené komunikace nad rámec SWSS není předmětem plnění této Smlouvy. Tuto servisní činnost zajišťuje pro VZP ČR jiný subjekt (dále jen „Servisní organizace“). Poskytovatel se zavazuje umožnit zástupci Servisní organizace přístup k informacím ze servisního kontraktu (tj. přístup k servisnímu kontraktu mezi Poskytovatelem a Výrobcem), nezbytným pro provádění servisní činnosti.
3. Bližší specifikace předmětu plnění Smlouvy je obsahem Přílohy č. 1 a Přílohy č. 3 této Smlouvy.

# Článek III. Doba, místo a způsob plnění

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit poskytování podpory SWSS na dobu do 18. 8. 2018 a zajistit kontinuitu poskytování této podpory SWSS u Výrobce (stávající podpora SWSS pro Software končí pro VZP ČR 18. 8. 2017). Poskytování podpory SWSS (včetně zajištění kontinuity poskytování této podpory) se Poskytovatel zavazuje zajistit nejpozději do 30 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy. O zahájení poskytování podpory bude Poskytovatel informovat VZP ČR e-mailem, zaslaným oprávněné osobě VZP ČR, uvedené v čl. XII. odst. 7. Smlouvy. VZP ČR potvrdí řádné splnění závazku Poskytovatele dle Smlouvy formou akceptačního e-mailu zaslaného oprávněné osobě Poskytovatele uvedené v čl. XII., odst. 7. Smlouvy (dále jen „Akceptace plnění“) neprodleně po obdržení informace Poskytovatele o zahájení poskytování podpory.
2. Místem plnění je sídlo VZP ČR, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.
3. Standardní komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob smluvních stran uvedených v odst. 7. čl. XII. Smlouvy (dále jen „Oprávněné osoby“).

# Článek IV. Cena plnění

1. VZP ČR se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné splnění předmětu plnění cenu ve výši a lhůtě dohodnutých Smlouvou.
2. Celková cena plnění je stanovena v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Poskytovatele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky. Specifikace ceny plnění je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy „Cenová tabulka“ (dále jen „Příloha č. 2“).
3. Celková cena plnění dle Smlouvy činí 1.770.387 Kč (slovy jeden milion sedm set sedmdesát tisíc tři sta osmdesát sedm korun českých) bez DPH.
4. K ceně plnění uvedené v odst. 3. tohoto článku bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.

# Článek V. Fakturační a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny plnění (včetně ceny za zachování kontinuity trvání SWSS) bude provedena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“) vystavené Poskytovatelem po obdržení Akceptace plnění (viz čl. III., odst. 1 Smlouvy) v částce 1.770.387 Kč bez DPH, ke které bude připočtena příslušná sazba DPH.
2. Fakturu Poskytovatel doručí do sídla VZP ČR do 15 dnů ode dne obdržení Akceptace plnění.
3. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku. Dále musí faktura obsahovat celé číslo této Smlouvy, tj. číslo 1700665/4100048574.
4. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury 30 dnů od data jejího doručení do sídla VZP ČR.
5. VZP ČR je oprávněna před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti, anebo má jiné vady v obsahu podle Smlouvy. Ve vrácené faktuře musí VZP ČR vyznačit důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy vady fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30 denní lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury do sídla VZP ČR.
6. Cena bude uhrazena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy. Cena se považuje za zaplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu VZP ČR ve prospěch účtu Poskytovatele.

# Článek VI. Sankční ujednání

1. Při nedodržení termínu zahájení poskytování podpory SWSS uvedeného v článku III. odst. 1. Smlouvy v dohodnutém rozsahu licencí, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy dva tisíce korun českých), a to za každý kalendářní den prodlení. Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
2. V případě prodlení VZP ČR se zaplacením faktury může Poskytovatel vyúčtovat VZP ČR úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý i jen započatý kalendářní den prodlení.
3. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty Poskytovatelem není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody, k níž došlo v souvislosti s porušením povinnosti zajištěné smluvní pokutou.

# Článek VII. Poskytnutí plnění, komunikace

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy 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 se zavazuje, že plnění poskytnuté podle Smlouvy bude způsobilé pro použití ke smluvenému, popřípadě obvyklému účelu.
3. Komunikace mezi Poskytovatelem a VZP ČR bude probíhat formou e mailu či telefonního kontaktu Oprávněných osob smluvních stran (viz čl. III. odst. 3. Smlouvy). Komunikace mezi Oprávněnými osobami smluvních stran bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce.

# Článek VIII. Ochrana informací, údajů a dat

1. Smluvní stranyse zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují všechny znaky obchodního tajemství uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
2. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů, na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, a od 25. 5. 2018 též na Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů, a dále na zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této  Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
3. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy není považováno za porušení povinností smluvních stran sjednaných v tomto článku.
4. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 2. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody
5. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

# Článek IX. Licenční ujednání

* + - 1. Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že plnění dle Smlouvy, která jsou předmětem jakéhokoliv práva duševního vlastnictví, je oprávněn distribuovat a dodávat třetím osobám včetně VZP ČR.
			2. V souladu s licenčními podmínkami Výrobce je Smlouvou poskytováno VZP ČR současně oprávnění k užití (tj. licence/podlicence) ke všem upgrade/update, které z titulu poskytování SWSS získá za trvání Smlouvy. Licence je poskytována jako nevýhradní, na dobu trvání majetkových práv autora. Pro účely tohoto licenčního ujednání se nevyužije ust. § 2370 občanského zákoníku.

# Článek X. Zveřejnění Smlouvy

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti smluvních stran uveřejnit dle zákona 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,  tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv VZP ČR. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich VZP ČR informovat a smluvní strany si poskytnou veškerou potřebnou součinnost k zajištění opravy nepřesností či nedostatků.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že VZP ČR rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh), včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele; ustanovení odst. 6. a 7. tohoto článku se vztahuje i na tento postup.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.
7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.

# Článek XI. Odpovědnost za škodu a pojištění odpovědnosti za škodu

* 1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
	2. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanovením občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2894 a násl. a § 2913 občanského zákoníku.
	3. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání Smlouvy uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu, jakož i platit řádně a včas pojistné.
	4. Uvedené pojištění musí být sjednáno pro případ odpovědnosti Poskytovatele za škodu, která může nastat v souvislosti s plněním závazků Poskytovatele dle Smlouvy. Pojištění musí být sjednáno jako pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou VZP ČR nebo třetí osobě v souvislosti s plněním podle Smlouvy s pojistnou částkou ne nižší než 500 000,- Kč (dále též „Pojistná smlouva“).
	5. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu předložit VZP ČR (Oprávněné osobě) na její výzvu příslušnou Pojistnou smlouvu či jiný písemný doklad potvrzující uzavření příslušného pojištění a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období.
	6. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele, stanovené v odst. 3. a 4. tohoto článku je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.

# Článek XII. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy prostřednictvím registru smluv.
2. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu VZP ČR postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
3. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění této Smlouvy, nedojde-li k dohodě smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
4. Každá ze smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977 a násl. a ust. § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy příslušné smluvní straně.
5. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost této Smlouvy jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této 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.
6. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v této Smlouvě, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona.
7. Osoby oprávněné jednat ve věci plnění této Smlouvy (Oprávněné osoby) – viz čl. III. odst. 3. Smlouvy:
8. za VZP ČR

XXXXX

1. za Poskytovatele ALEF NULA, a.s.

XXXXX

1. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze formou písemného smluvního dodatku při dodržení podmínek stanovených ZZVZ. Výjimku tvoří změny údajů uvedených v odstavci 7. tohoto článku, kdy postačí prokazatelné písemné oznámení příslušné změny druhé smluvní straně. Dodatky této Smlouvy se stávají její nedílnou součástí.
2. Tato Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech s platností originálu. Každé ze smluvních stran přísluší po dvou stejnopisech.
3. Smluvní strany si před podpisem tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem jednotlivých ustanovení této Smlouvy a jejích příloh stvrzují svým podpisem.
4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2 – Cenová tabulka

Příloha č. 3 – „Service Description: Software Support Services (SWSS)“

V Praze dne: 27.9.2017 V Praze dne: 15.9.2017

Všeobecná zdravotní pojišťovna ALEF NULA, a.s.

České republiky

…………………………………… ………………………………….

Ing. Zdeněk Kabátek Ing. Milan Zinek

ředitel VZP ČR předseda představenstva

**Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění**

Poskytovatel zajistí pro VZP ČR poskytování podpory Výrobce „Cisco Software Support Service“, specifikované v souladu s podmínkami Výrobce „prostřednictvím „PartNumber“ a v licenčním rozsahu dle tabulky „Cisco Software Support Services“ uvedené níže.

|  |
| --- |
| **Cisco Software Support Services** |
| **PartNumber****(Produktové číslo)** | **Description** **(Popis podpory)** | **Quantity** **(Počet licencí)** |
| CON-ECMU-RUCLUCK9 | SWSS UPGRADES Top Level SKU For 9. | 1 |
| CON-ECMU-LIC0ESSA | SWSS UPGRADES UC Manager-10.x Essential User License U | 190 |
| CON-ECMU-LICMBASA | SWSS UPGRADES UC Manager-10.x Basic Single User-Under | 1 625 |
| CON-ECMU-LIC0ENHA | SWSS UPGRADES UC Manager-10.x Enhanced Single User-Und | 2 450 |
| CON-ECMU-LICMEHPA | SWSS UPGRADES UC Manager-10.x Enhanced Plus | 200 |
| CON-ECMU-LICTP1RO | SWSS UPGRADES Telepresence Room Ba | 5 |
| CON-ECMU-CUWK9PRO | SWSS UPGRADES Unified Workspace Li | 1 |
| CON-ECMU-LICUWLPA | SWSS UPGRADES Services Mapping SKU | 165 |

Podpora SWSS (Cisco Software Support Service) je podrobně specifikována Výrobcem a zahrnuje zejména:

* Zpřístupnění aktualizací Cisco Software. Aktualizace a údržba softwarové aplikace, uvolnění nejnovějších updatů a upgradů za účelem správného fungování systému. Nově uvolněné verze softwaru a související dokumenty budou zpřístupňovány prostřednictvím softwarového centra společnosti Cisco.com (www.cisco.com/software) – v anglickém jazyce. Příslušná dokumentace je přístupná na on-line softwarové knihovně společnosti Cisco, která obsahuje mimo jiné veškeré uvolněné verze Softwaru, obrázky, opravy chyb a opravné aktualizace pro všechny produkty společnosti Cisco a Objednatel má právo stahovat veškeré materiály vztahující se na ty produkty, ke kterým byla zakoupena podpora Výrobce.
* Stálou telefonní a vzdálenou technickou pomoc a podpůrné služby 24 hodin denně, 365 dní v roce. Cisco Technické Asistenční Centrum (TAC) poskytuje kontakt na specializované inženýry, kteří analyzují komplexní aplikační softwarové a síťové problémy a zajistí pomoc s jejich řešením.
* Stálý přístup k rozsáhlým Cisco.com on-line nástrojům a zdrojům s řešením problémů pro urychlení jejich vyřešení.

**Příloha č. 2 – Cenová tabulka**



**Příloha č. 3 – „Service Description: Software Support Services (SWSS)“**



**Service Description: Software Support Services (SWSS)**

This document describes the tiered support offers under Cisco Software Support Services (SWSS).

* **Related Documents**

This document should be read in conjunction with the documents posted under “Related Documents” at [www.cisco.com/go/servicedescriptions/,](http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/) including End User Obligations, Glossary of Terms, List of Services Not Covered, and Severity and Escalation Guidelines.

* **Direct Sale from Cisco**

If a Customer purchased these Services directly from Cisco, this document is incorporated by reference into the Customer’s services agreement with Cisco for the delivery of Software Support Services for perpetual software, subscription software, or Software as a Service (SaaS) offers by Cisco. Such applicable agreement being referred to as the **“Agreement”** in this document. If there is a conflict between this Service Description and the Agreement, this Service Description shall govern.

* **Sale via Cisco Authorized Reseller**

If the Customer has purchased these Services through a Cisco Authorized Reseller, this document is for informational purposes only; it is not a contract between the Customer and Cisco. The contract, if any, governing the provision of this Service is the one between Customer and Authorized Reseller. The Authorized Reseller will provide the contract to the end user.

All capitalized terms not defined in the Supplemental Glossary of Terms at the end of this document have the meaning ascribed in the Glossary of Terms or the Agreement referenced in the above.

* **Service Summary**

A Software Support Service covers its associated Application Software sold as any of the following:

* On Premises perpetual software license
* On Premises software subscription license
* Software as a Service subscription for software residing in the Cisco cloud

Note: Software subscription may be a hybrid which is a software application that resides in both the Cisco cloud and On Premises.

For each Application Software product, any subset of the following Software Support Service tiers may be available for purchase:

* Basic
* Enhanced
* Premium

For an On Premises perpetual software license, the Software Support Service tier purchased with the license should be identified. If the tier is not identifiable, the Basic tier with Phone Support is the default. The Enhanced tier includes the deliverables of the Basic tier. The Premium tier includes the deliverables of the Enhanced tier and the Basic tier.

For software subscription licenses and Software as a Service subscriptions, a specific Software Support Service tier is embedded. If the tier is not identifiable, the Basic tier with Phone Support is the default. Customer may purchase any available additional Software Support Service tier to complement the embedded Software Support Service tier in that subscription. For a subscription that embeds only the Basic tier service, the Enhanced tier service can be purchased for additional Enhanced tier deliverables. Alternatively, the Premium tier service can be purchased for deliverables additional to the Enhanced tier and the Premium tier. For a subscription that embeds the Basic tier

service and Enhanced tier service, the Premium tier service can be purchased for deliverables additional to the Premium tier.

* **Cisco Responsibilities**

Cisco shall provide the various Software Support Services according to the tier selected on the Purchase Order of the Software Support for perpetual software, subscription software, or Software as a Service subscription for which Cisco has been paid the appropriate fee. Customer is entitled to the purchased Software Support Service only during the term of the service.

* **Basic \***
* Cisco Technical Support access in Basic tier has one of these two options: Online Support
	+ Allows access for support and troubleshooting via online tools and web case submission only. No telephone access is provided. Case severity or escalation guidelines are not applicable. Cisco will respond to a submitted case no later than the next Business Day during Standard Business Hours.

Phone Support

* + Cisco Technical Assistance Center (TAC) access 24 hours per day, 7 days per week to assist by telephone, or web case submission and online tools with Application Software use and troubleshooting issues. Cisco will respond within one (1) hour for Severity 1 and 2 calls received. For Severity 3 and 4 calls, Cisco will respond no later than the next Business Day.
	+ Manage problems according to the Cisco SWSS Severity Guideline.
	+ Provide Maintenance Releases for Cisco IP Phones that are deployed in a covered Cisco Unified Communications Manager (“CUCM”) environment.
	+ Basic support for Cisco Spark and WebEx SaaS products is for usability issues and is provided via dedicated phone numbers.
* Access to Cisco.com. This system provides Customer 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.
* For Cisco ONE Software, the Software Support Service purchased on or after January 1, 2017, Cisco will provide Customers with access to new suite capabilities and/or features for the existing Cisco ONE Software suite(s) that Customer has purchased, if and when such capabilities and/or features become available during the duration of the Services term.
* Patches, Maintenance Releases, Minor Releases and Major Releases of the Application Software:
* **For On Premises perpetual software and On Premises subscription software**
	+ Work-around solutions or patches to reported Application Software problems using reasonable commercial efforts for on premises Software. For an Application Software patch for on premises software, a Maintenance Release for the Application Software experiencing the problem will be provided as follows: (a) download from Cisco.com (as available), or (b) shipment of Application Software on media such as CDROM using a nominated carrier. Requests for alternative carriers will be at Customer’s expense.
	+ Major, Minor and Maintenance Releases for on premises software. For Application Software that runs on Customer’s premises or in a Customer controlled environment, the Application Software releases and supporting Documentation are available on the Cisco.com Software Center [(htt](http://www.cisco.com/go/software%29)p[://www.cisco.com/go/software)](http://www.cisco.com/go/software%29) or on media such as CDROM, through the Cisco Product Upgrade Tool (PUT) [(www.cisco.com/upgrade).](http://www.cisco.com/upgrade%29) Applicable supporting Documentation, if available, is on Cisco.com and is limited to one copy per release. Additional copies may be purchased.
* **For Software as a Service (SaaS)**
	+ Any patches, Maintenance Release, Minor Release and Major Release of the Application Software will be incorporated into the Software as a Service and may not be provided as downloads to Customer.

\*Note: For WebEx and Cisco Spark SaaS offers, Basic tier support is described within the applicable Cloud Offer Description located at <http://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/cloud-terms.html>

* **Enhanced**
* Cisco Technical Assistance Center (TAC) access 24 hours per day, 7 days per week to assist by telephone, or online tools with Application Software use, and troubleshooting issues. Cisco will respond within thirty (30) minutes for Severity 1 and 2 calls received. For Severity 3 and 4 calls, Cisco will respond within two (2) hours.
* Support cases are prioritized over those associated with Basic tier.
* Technical Adoption to provide technical support associated with integrating the Application Software into the Customer’s IT environment, and also ongoing guidance to Customer’s help desk personnel in providing internal support to users of the Application Software. Examples include:
	+ Initial training of customer help desk for support case submission
	+ Best practice training in supporting Customer’s internal users.
	+ Periodic Cisco System Risks Evaluation for security Application Software.
* Configuration Support to provide advice and process guidance for maintaining consistency of the Application Software performance in the Customer’s IT environment. Examples include:
	+ Guidance for deploying software Updates and migration
	+ Guidance for initial installation & deployment pertained to security Application Software
* Customer Success management which provides the following adoption services:
	+ Adoption onboarding and kick-off meeting to provide Customer guidance on an adoption plan based on customer’s business objectives.
	+ Adoption consumption reporting, customer adoption barriers identifications and resolutions, learning recommendations, and business reviews.
* **Premium**
* Cisco Technical Assistance Center (TAC) access 24 hours per day, 7 days per week to assist by telephone, or online tools with Application Software use and troubleshooting issues. Cisco will respond within fifteen

(15) minutes for Severity 1 and 2 calls received. For Severity 3 and 4 calls, Cisco will respond within one (1) hour.

* Advanced Customer Success
	+ Utilize success methodology to drive successful customer outcomes by advising on usage and adoption of Application Software proactively.
	+ Advise on the development of adoption plans, strategies, objectives, KPIs and customer outcomes throughout the product lifecycle.
	+ Provide advice and guidance on product adoption activities including measuring, analyzing, training and change management.
	+ Provide quarterly business review.
* Designated Service Management of the covered products by a technical subject matter expert during local business hours
	+ The Designated Service Manager (DSM) provides incident management, change management and escalation management. The DSM also facilitates and expedites resolution for severity 1 and 2 cases based on Customer specific use cases.
	+ The DSM assists in problem management by providing technical consultation for any work around or appropriate corrective action based on any available root cause analysis.

Quarterly Technical Reviews: The Designated Service Manager (DSM) will conduct quarterly technical reviews on status and results of both technical and proactive support issues for the designated product offerings.

* Proactive Support under Designated Service Management which utilizes Customer information, such as customer’s Environment, software configuration, operation workflows, feature consumption data, and Customer Success plan to provide the following:
	+ Technical consultation for any operational safeguards against known issues and changes that may affect operations and availability of the Application Software.
	+ Consultation for planned product changes that may affect availability of Application Software or its feature set.
	+ Semi-annual consultation to help planning for upgrades, expansion and migration for any necessary deployment growth.
	+ Annual summary for case trend analysis, software configuration review and recommendation for any changes
* **Customer Responsibilities.**

The provision of the Services by Cisco assumes that the Customer will facilitate Software Support Services as follows:

. Provide, at Customer’s expense, reasonable access to the on premises Product through the Internet to establish a data communication link between Customer’s environment and the Cisco TAC engineer and systems passwords so that problems may be diagnosed and, where possible, corrected remotely.

. Provide a thirty (30)-day Notice to Cisco of any requested addition(s) to your Equipment List.

. Notify Cisco, using Cisco.com, of Product on the Equipment List which Customer has moved to a new location within thirty (30) days of such relocation. Please be aware that the Services will be provided to Customer beginning thirty (30) days after receipt of your notification. Cisco will also need Customer to notify Cisco of any modification to the Product and configuration including upgrades or changes to FRUs not in the original configuration within five (5) days of such modification.

. Provide current shipment contact information as follows: contact name, title, address, telephone number, e- mail address, and fax number.

. Provide valid and applicable license, authentication or other information to identify the purchase for all Products that problems and issues are reported to Cisco or where Customer is seeking information from Cisco in connection with Product use. Cisco may also require Customer to provide additional information in the form of location of the Product, city location details and zip code information.

. When requested, provide Cisco with a list of all personnel that Customer has authorized to contact Cisco or access Cisco.com for Services and to download Application Software from Cisco.com or Cisco's PUT. Customer is responsible for reviewing the list on an annual basis and adding or removing personnel as necessary.

. Verify any in-transit damage of the media for the Application Software releases.

. Update to the latest Software release and latest third-party Software release, if required by Cisco to correct a reported Application Software problem.

. Pay all engineering time, travel, and out-of-pocket expenses if Customer request performance of onsite Services outside the scope of Service options described in this document.

. Provide any hardware required to perform fault isolation.

. Update their support contract information to reflect the latest Major and Minor release deployed on their premise.

. Make all reasonable efforts to isolate the Application Software problem prior to requesting support from Cisco.

. Acquire, install configure and provide technical support for Third-party Products, including upgrades required by Cisco or related Services; and for Network infrastructure, including, but not limited to, local and wide-area data Networks and equipment required by Cisco for operation of Application Software.

. Maintain Customer’s entire Application Software implementation for configurable Application Software currently in use under the same Service option for Cisco to provide Services for any portion of Customer’s Application Software implementation.

. Customers who purchased SWSS Basic tier with Online Support will only access to the online support tool for Application Software purchased with SWSS Basic tier with Online Support. They will not be supported by Cisco TAC via phone.

. Customers who purchased SWSS Basic tier with Phone Support, SWSS Enhanced and SWSS Premium will have the ability to access TAC via phone, email or online support tools to submit their requests for technical services.

In addition, the provision of the SWSS Enhanced and SWSS Premium, Cisco assumes that the Customer will facilitate Software Support Services as follows:

. Designate and provide contact information for representative(s) as adoption primary point of contact with Cisco who will regularly attend and participate in online meetings with Cisco to review support operations metrics.

. Designate and provide contact information or primary representative(s) who would request support from TAC for the cases using the SWSS Enhanced and SWSS Premium priority routing privilege.

. To perform analytics on consumption data to help improving feature usage, Customer will provide consumption information via any mutually agreed method.

. Designate software users, IT admin and help desk to attend and participate in training and support process reviews, when applicable.

. Customer’s designated software users will complete any necessary training made available by Cisco that are recommended for the Products purchased by Customer.

. Advise Cisco of its standard operating procedures related to its business practices, its internal operational nomenclature and Environment to allow Cisco to discuss cases with Customer in the context of Customer’s business environment.

. Maintain the entire software implementation for each technology in use under the same SWSS tier option for Cisco to provide Services for any portion of the software implementation.

WebEx and Cisco Spark

. WebEx and Cisco Spark customers acknowledge that under the Cloud Connected Audio Service Provider Dual Partner offer associated with Enhanced and Premium tiers, Cisco will disclose Customer information to Cisco Cloud Connected Audio Service or WebEx partner for the purposes of Cisco-led incident management coordination and Customer authorizes such disclosure. This will only be provided if all of the necessary agreements are in place with the partners.

* **SWSS Severity Guidelines**

All submitted cases associated with Basic tier with Online Support have no severity classification, and will be handled within the next business day during Standard Business Hours using Email response to the submitted case.

Cases submitted for Application Software associated with Software Support Services Basic tier with Phone Support, Enhanced tier and Premium tier must be assigned with one of the following severity.

The following definitions for Severity are specific to Software Support Services.

**Severity 1** means Application Software is unavailable or down or there is a critical impact to a significant impact to Case Submitter’s business operation. Case Submitter and Cisco both will commit full-time resources to resolve the situation.

**Severity 2** means Application Software is degraded or significant aspects of Case Submitter’s business operation are negatively impacted by unacceptable software performance. Case Submitter and Cisco both will commit full-time resources during Standard Business Hours to resolve the situation.

**Severity 3** means Application Software is impaired, although most business operations remain functional. Case Submitter and Cisco both are willing to commit resources during Standard Business Hours to resolve the situation.

**Severity 4** means minor intermittent functionality or performance issue, or information is required on Application Software. There is little or no impact to Case Submitter’s business operation. Case Submitter and Cisco both are willing to provide resources during Standard Business Hours to provide assistance or information as requested.

* **SWSS Response Time Objectives**

Response time is defined as the time from when a case has been submitted in the case management system by Case Submitter to the time when a support engineer has made contact regarding the issue reported in the case. The following table outlines the objectives that Cisco strives to achieve to respond to submitted cases based on their case severity. In some cases, the assigned cases severity may be adjusted to align with the SWSS Severity Guidelines.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Software Support Service | Technical Support Access | Response Time Objective for Case Severity 1 or 2 | Response Time Objective for Case Severity 3 or 4 |
| Premium | 24x7 via Phone & Email/Web | Response within 15 minutes | Response within 1 hour |
| Enhanced | 24x7 via Phone & Email/Web | Response within 30 minutes | Response within 2 hours |
| Basic with PhoneSupport | 24x7 via Phone & Email/Web | Response within 1 hour | Response within next business day |
| Basic with Online Support | 12x5via Email/Web | Severity is not required to be specified.Response to all cases within next Business Day during local Standard Business Hours |

* **SWSS Escalation Guidelines**

If Customer does not believe that adequate progress is being made or that the quality of Cisco service is unsatisfactory, Customer is encouraged to escalate the problem to the appropriate level of management by asking for

the TAC duty manager. Refer to the Cisco Severity and Escalation Guideline document for the Escalation Guideline associated with the case severity.

* **Supplemental Glossary of Terms**
* **Case Submitter** means Customer who purchased the Application Software, or administrative users, IT users, and helpdesk staffs designated by Customer who would submit support cases, or Cisco personel who on behalf of the customer who submits the support case.
* **End of Sales** means the last date to order the product through Cisco point-of-sale mechanisms. After that date, the product is no longer for sale.
* **On Premises** means that the Application Software product is for use in Customer’s Network or Environment.
* **Software as a Service (SaaS)** means that the Application Software is primarily running from Cisco controlled infrastructure for Customer to access software functionality on a subscription basis.