Hlavní město Praha

RADA HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY

U S N E S E N Í

Rady hlavního města Prahy

číslo 1138
ze dne 8.6.2026

k návrhu na rozhodnutí zadavatele o výběru dodavatele na veřejnou zakázku "Technologická obměna datových center HMP - část A" a k návrhu na úpravu rozpočtu vlastního hl.m. Prahy v kap. 09 a 10 na rok 2026 a úpravě celkových nákladů investiční akce kap. 09

Rada hlavního města Prahy

I. b e r e n a v ě d o m í

informace o veřejné zakázce s názvem "Technologická obměna datových center HMP - část A“ zadávané dle ustanovení § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, uvedené v důvodové zprávě a jejích přílohách

II. k o n s t a t u j e , ž e

přílohy č. 2, č. 3, č. 4, č. 7 a č. 8 k důvodové zprávě nejsou určeny ke zveřejnění

III. s c h v a l u j e

1. závěry hodnoticí komise a pořadí účastníků obsažené ve zprávě o hodnocení nabídek, která je přílohou oznámení o výběru dodavatele, dle přílohy č. 1 tohoto usnesení
2. úpravu rozpočtu vlastního hl.m. Prahy na rok 2026 dle přílohy č. 3 tohoto usnesení
3. úpravu celkových nákladů investiční akce dle přílohy č. 4 tohoto usnesení

IV. r o z h o d u j e

o výběru dodavatele Power Systems s.r.o., IČO: 45797633, se sídlem Vyskočilova 1410/1, Michle, 140 00 Praha 4, k veřejné zakázce s názvem "Technologická obměna datových center HMP - část A" s nabídkovou cenou 347.097.000 Kč bez DPH

V. u k l á d á

1. MHMP - OIC MHMP
   1. oznámit rozhodnutí o výběru dodavatele všem dotčeným účastníkům ve znění přílohy č. 1 tohoto usnesení, kterou tvoří oznámení o výběru dodavatele

      Kontrolní termín: 31.7.2026
   2. učinit právní kroky související s rozhodnutím o přidělení veřejné zakázky dle bodu IV. tohoto usnesení

      Kontrolní termín: 31.7.2026
   3. uzavřít smlouvu s vybraným dodavatelem dle bodu IV. tohoto usnesení a v souladu s návrhem smlouvy obsaženým v příloze č. 2 tohoto usnesení

      Kontrolní termín: 31.7.2026
2. MHMP - ROZ MHMP
   1. realizovat rozpočtové opatření dle bodu III.2. tohoto usnesení

      Termín: 19.6.2026
   2. realizovat úpravu celkových nákladů investiční akce dle bodu III.3. tohoto usnesení

      Termín: 19.6.2026
3. radnímu RNDr. Danielovi Mazurovi, PhD.
   1. informovat Radu HMP o průběhu realizace veřejné zakázky po jejím ukončení

      Kontrolní termín: 31.3.2032

doc. MUDr. Bohuslav Svoboda, CSc. v. r.
primátor hl.m. Prahy

Mgr. Ing. Jaromír Beránek v. r.
I. náměstek primátora hl.m. Prahy

Předkladatel: radní RNDr. Daniel Mazur, Ph.D.
Tisk: R-58900
Provede: MHMP - OIC MHMP, MHMP - ROZ MHMP, radní RNDr. Daniel Mazur, PhD.
Na vědomí: odborům MHMP

HLAVNÍ MĚSTO PRAHA
MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY
odbor informatických činností
oddělení infrastrukturních a bezpečnostních IS/ICT

* *

Zadavatel:
Hlavní město Praha
se sídlem Mariánské náměstí 2/2, 110 01 Praha 1,
IČO: 00064581

Veřejná zakázka:
„Technologická obměna datových center HMP“
Část A

ev. č. zakázky ve Věstníku veřejných zakázek: Z2026-011853

zadávaná v otevřeném řízení podle ustanovení § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“)

OZNÁMENÍ O VÝBĚRU DODAVATELE DLE UST. § 123 ZZVZ

Hlavní město Praha, se sídlem Mariánské náměstí 2/2, 110 01, Praha 1, IČO: 00064581, jakožto zadavatel (dále jen „*zadavatel*“) v zadávacím řízení na veřejnou zakázku s názvem „**Technologická obměna datových center HMP - část A“**, ev. č. Věstníku veřejných zakázek Z2026-011853 (dále jen „*veřejná zakázka*“)

rozhodl usnesením Rady HMP č. [bude doplněno] ze dne [bude doplněno] o výběru dodavatele:

Název: Power Systems s.r.o.
Sídlo: Vyskočilova 1410/1, Michle, 140 00 Praha 4
IČO: 45797633

a své rozhodnutí oznamuje.

Odůvodnění:

Nabídka vybraného dodavatele byla vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější podle výsledku hodnocení nabídek.

Příloha č. 1 – Zpráva o hodnocení nabídek
Příloha č. 2 – Zápis o posouzení splnění podmínek účasti vybraného dodavatele

Poučení:
Proti rozhodnutí zadavatele o výběru dodavatele lze podat zdůvodněné námitky podle ust. § 241 ZZVZ. Případné námitky musí být doručeny ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení tohoto oznámení. Vybraný dodavatel se rovněž může vzdát práva na podání námitek dle ust. § 243 ZZVZ. Případné námitky nebo vzdání se práva na podání námitek musí být doručeny elektronicky prostřednictvím elektronického nástroje Tender Arena nebo datové schránky.

V Praze dne *dle el. podpisu*

Mgr. Jiří Károly
ředitel odboru OIC MHMP

SMLOUVA NA TECHNOLOGICKOU OBMĚNU DATOVÝCH CENTER – ČÁST A VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01

IČO: 00064581, DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: PPF banka, a.s., č. účtu: 27-0005157998/6000

zastoupené: Mgr. Jiřím Károlym, ředitelem odboru informatických činností Magistrátu hl. m. Prahy

Číslo smlouvy Objednatele: [BUDE DOPLNĚNO]

(„**Objednatel**“)

a

Power Systems s.r.o.

se sídlem: Vyskočilova 1410/1, Michle, 140 00 Praha 4

IČO: 45797633, DIČ: CZ45797633

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 11664

bank. spojení: Komerční banka a.s., č. účtu:51-1515200217/0100

zastoupená: [redacted] obchodním ředitelem a jednatelem

Číslo smlouvy Dodavatele:

(„**Dodavatel**“)

(Objednatel a Dodavatel dále společně jen „**Smluvní strany**“ anebo samostatně „**Smluvní strana**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu na technologickou obměnu datových center v souladu s ustanovením § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**OZ**“) a na základě zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů („**ZZVZ**“); („**Smlouva**“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků obsažených v této Smlouvě a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, se dohodly na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Objednatel oznámil dne 15.04.2026 zahájení otevřeného zadávacího řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „***Technologická obměna datových center HMP – část A***“ („**Veřejná zakázka**“) podle § 56 a násl. ZZVZ, kdy Objednatel vyhodnotil nabídku Dodavatele jako nejvýhodnější ze všech hodnocených nabídek podaných v rámci Veřejné zakázky. Objednatel se rozhodl proto realizovat Veřejnou zakázku prostřednictvím Dodavatele a Dodavatel je ochoten se na realizaci podílet v souladu s podmínkami stanovenými v této Smlouvě a zadávacími podmínkami Veřejné zakázky.

1.2. Objednatel prohlašuje, že:

1.2.1. je veřejnoprávní korporací; a

1.2.2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.3. Dodavatel prohlašuje, že:

1.3.1. je podnikatelem podle ustanovení § 420 a násl. OZ;

1.3.2. splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;

1.3.3. je osobou držící potvrzení o partnerství s výrobcem zařízení/technologií, které jsou předmětem plnění této Smlouvy, („**Výrobce**“), a že je oprávněn poskytovat plnění, které je předmětem této Smlouvy;

1.3.4. ke dni uzavření Smlouvy vůči němu není vedeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;

1.3.5. se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky, včetně všech jejích příloh a které stanovují požadavky na plnění podle Veřejné zakázky; Zadávací dokumentace je ke dni uzavření Smlouvy dostupná na profilu Objednatele jako zadavatele;

1.3.6. je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy;

1.3.7. se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění podle Veřejné zakázky, a to tak, že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci této Smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci této

Smlouvy za dohodnuté smluvní ceny uvedené ve Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění Veřejné zakázky;

1.3.8. jím poskytované plnění podle této Smlouvy odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují.

1.4. Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, připisován.

2. DEFINICE

2.1. Termíny uvedené dále v tomto čl. 2, jsou-li použity ve Smlouvě a uvozeny velkým písmenem, mají význam uvedený dále v tomto čl. 2. Termíny definované v této Smlouvě v množném čísle mají shodný význam i v jednotném čísle a naopak. Odkazy na články, odstavce a přílohy v této Smlouvě odkazují na články a přílohy této Smlouvy, není-li uvedeno jinak.

2.2. „**Akceptační kritéria**“ znamená podmínku anebo vlastnost výstupu provádění Plnění, která musí být splněna, aby byl výstup plnění Smlouvy proveden, přičemž Akceptační kritéria jsou uvedena v:

2.2.1. těle Smlouvy a v **Příloze č. 1**,

2.2.2. prokazatelné dohodě Smluvních stran, nebo

2.2.3. neobsahuje-li ani jeden z výše uvedených dokumentů/dohody v uvedeném pořadí přednosti kritéria týkající se konkrétního výstupu, pak se jedná o vlastnosti, které musí výstup Plnění této Smlouvy mít, aby byl plně způsobilý sloužit svému účelu, a dále vlastnosti pro takový výstup na trhu obvyklé.

2.3. „**Akceptační protokol**“ má význam uvedený v odst. 8.4.3.

2.4. „**Akceptační řízení**“ má význam uvedený v odst. 8.1.

2.5. „**Autorský zákon**“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

2.6. „**Best Industry Practice**“ je výkon takového stupně odborné péče, schopností a prozíravosti, které mohou být očekávány od osoby činné ve stejném nebo podobném typu podnikání za stejných nebo podobných podmínek, která poskytuje nejlepší služby a/nebo dodávky v daném oboru.

2.7. „**Dodací list**“ má význam uvedený v odst. 5.4.

2.8. „**Dodávka**“ znamená množství Hardwaru určené v rámci **Přílohy č. 1** k samostatnému dodání do Místa plnění; pokud je Dodávek více, rozumí se Dodávkou jednotlivé Dodávky podle **Přílohy č. 1**.

2.9. „**Dokumentace**“ znamená:

2.9.1. dokumentaci specifikovanou v **Příloze č. 1**;

2.9.2. dokumentaci od Výrobce obvykle dodávanou s Hardwarem (včetně manuálů, certifikátů, ověření o shodě a podobných dokumentů, jsou-li nezbytné k používání Hardwaru) umožňující komplexní administraci dodaného Hardwaru a Softwaru tak, aby na základě takové dokumentace byli administrátoři Objednatele schopni samostatně, bez zásahů Dodavatele či Výrobce, ovládat a administrovat Hardware a Software;

2.9.3. dokumentaci nezbytnou pro poskytnutí Plnění anebo obvykle dodávanou v rámci poskytování Plnění; a

2.9.4. dokumentaci od tvůrce či jiné třetí osoby obvykle dodávanou se Softwarem (včetně manuálů a podobných dokumentů, jsou-li nezbytné k používání Softwaru).

2.10. „**DPH**“ znamená daň z přidané hodnoty ve smyslu Zákona o DPH.

2.11. „**Důvěrné informace**“ mají význam uvedený v odst. 13.1.

2.12. „**Faktura**“ má význam uvedený v odst. 7.3.

2.13. „**GDPR**“ znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

2.14. „**Hardware**“ znamená zařízení specifikované v **Příloze č. 1**.

2.15. „**Harmonogram**“ má význam uvedený v odst. 5.1.

2.16. „**Hodnocení důsledků**“ má význam uvedený v odst. 20.3.

2.17. „**Instalace**“ znamená:

2.17.1. provedení činností nezbytných k uvedení Hardwaru do běžného provozu; nezahrnuje instalaci jakéhokoliv Software Dodavatelem;

2.17.2. v případě Hardwaru provedení veškerých činností nezbytných k uvedení Hardwaru do plného provozu v souladu s jeho specifikacemi zahrnující mimo jiné umístění na místo v rámci Místa plnění, připojení k síti elektrické energie a propojení s ostatními hardwarovými prostředky v IT prostředí objednatele; a

2.17.3. v případě Softwaru provedení veškerých činností nezbytných k jeho uvedení do plného provozu v souladu s jeho specifikacemi na platformě v IT prostředí objednatele.

2.18. „**IT prostředí objednatele**“ znamená pro účely této Smlouvy veškerý hardware ve vlastnictví Objednatele a Software, ve vztahu k němuž je Objednatel nositelem autorských práv, nebo Hardware a Software využívaný Objednatelem na základě jiného

právního titulu. Jedná se zejména o servery, disková pole a stanice, operační systémy, virtualizační nástroje, databáze, aplikace třetích osob, pasivní a aktivní datová infrastruktura (kabeláže, switche, VPN linky apod., které jsou vlastnictvím Objednatele); pokud je Hardware v rámci předmětu plnění dodáván po Dodávkách, pak se za IT prostředí objednatele považuje i Akceptovaná Dodávka.

2.19. „**Kvalifikovaná osoba**“ má význam uvedený v odst. 18.1.

2.20. „**Kybernetické požadavky**“ mají význam uvedený v odst. 22.3.

2.21. „**Místo plnění**“ znamená všechna místa podle odst. 6.2.

2.22. „**Náhradní kvalifikovaná osoba**“ má význam uvedený v odst. 18.5.

2.23. „**Nespolehlivý plátce**“ má význam uvedený v odst. 7.11.

2.24. „**Oprávněné osoby**“ mají význam uvedený v odst. 11.1.

2.25. „**Osobní údaje**“ znamenají osobní údaje ve smyslu GDPR, včetně zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu čl. 9 GDPR a rozsudků ve smyslu čl. 10 GDPR;

2.26. „**Plnění**“ znamená veškeré plnění podle odst. 4.1.1 až 4.1.7.

2.27. „**Poddodavatel**“ znamená kteroukoli třetí osobu realizující subdodávky pro Dodavatele v souvislosti s touto Smlouvou, která je uvedena v **Příloze č. 6**. Pro zamezení pochybnostem Smluvní strany prohlašují, že realizací subdodávek podle předchozí věty se rozumí i poskytnutí oprávnění (např. licence) Objednateli ze strany třetích osob.

2.28. „**Podpora výrobce**“ má význam uvedený v odst. 4.1.6.

2.29. „**Realizační tým**“ znamená:

2.29.1. osoby uvedené v **Příloze č. 6**;

2.29.2. další osoby (zaměstnanci Dodavatele či Poddodavatelé), prostřednictvím nichž Dodavatel provádí Plnění.

2.30. „**Služby**“ mají význam uvedený v odst. 4.1.7.

2.31. „**Software**“ znamená veškeré programové vybavení (zejména počítačové programy či jejich části ve smyslu Autorského zákona, stejně jako další věci či jiné majetkové hodnoty, které s programovým vybavením souvisí a jsou určeny ke společnému užívání s tímto programovým vybavením, včetně updatů a upgradů tohoto programového vybavení), avšak s výjimkou Softwaru, který je nedílnou a neoddělitelnou součástí dodávaného Hardwaru (včetně všech aktualizací po dobu trvání této Smlouvy), tj. součástí, bez níž by byl Hardware nepoužitelný anebo bez níž by byla ovlivněna jeho běžná funkčnost; součástí Softwaru je zejména firmware.

2.32. „**Veřejná zakázka**“ má význam uvedený v odst. 1.1.

2.33. „**Vyšší moc**“ má význam uvedený v odst. 16.3.

2.34. „**Výrobce**“ má význam uvedený v odst. 1.3.3.

2.35. „**Zadávací dokumentace**“ má význam uvedený v odst. 3.1.

2.36. „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

2.37. „**Zákon o registru smluv**“ znamená zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

3. ÚČEL SMLOUVY

3.1. Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky podle zadávacích podmínek Veřejné zakázky („**Zadávací dokumentace**“), tedy zejména dodání Hardwaru a zajištění podpory Výrobce k dodanému Hardwaru.

3.2. Dodavatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

3.2.1. v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;

3.2.2. v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace;

3.2.3. Dodavatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

4. PŘEDMĚT SMLOUVY

4.1. Touto Smlouvou se Dodavatel zavazuje:

4.1.1. dodat Hardware v kvalitě a specifikacích uvedených v **Příloze č. 1**;

4.1.2. poskytnout oprávnění užít případný Software (např. firmware, obslužné ovladače apod.), který je součástí Hardwaru;

4.1.3. předat Objednateli Dokumentaci a poskytnout Objednateli oprávnění Dokumentaci užít;

4.1.4. provést dopravu Hardwaru do Místa plnění, včetně umístění Hardwaru do vhodného přepravního obalu zamezujícího anebo minimalizujícího případné poškození Hardwaru během dopravy;

4.1.5. poskytnout Objednateli na jeho pokyn nezbytnou součinnost pro Instalaci Hardwaru v Místě plnění;

4.1.6. zajistit podporu Výrobce k veškerému dodanému Hardwaru blíže specifikovanou v **Příloze č. 4** po celou dobu trvání Smlouvy („**Podpora výrobce**“);

4.1.7. poskytovat služby k dodanému Hardwaru po dobu, v rozsahu a za podmínek dále stanovených v **Příloze č. 1** a **Příloze č. 4** ode dne podpisu Akceptačního protokolu ve smyslu odst. 8.4.3 („**Služby**“);

(veškeré plnění podle odst. 4.1.1 až 4.1.7 „**Plnění**“).

4.2. Touto Smlouvou se Objednatel zavazuje:

4.2.1. převzít Plnění řádně dodaná v souladu s touto Smlouvou od Dodavatele a zaplatit za ně Dodavateli cenu podle Smlouvy; a

4.2.2. poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost pro plnění povinností Dodavatele podle této Smlouvy.

4.3. Dodavatel se zavazuje zajistit Objednateli možnost zaregistrovat se na internetových stránkách Výrobce na adrese:

- HPE – https://support.hpe.com/
- IBM - https://www.ibm.com/mysupport/
- Juniper - https://support.juniper.net/support/

za účelem odběru automatických e-mailových zpráv týkajících se prvků, které jsou uvedeny v **Příloze č. 1** a ke kterým je poskytována Podpora výrobce, a zajistit Objednateli především:

4.3.1. dodržení všech pravidel oficiální distribuční politiky Výrobce prostřednictvím autorizovaného distribučního kanálu Výrobce;

4.3.2. informaci o bezpečnostních incidentech, které vyžadují od Objednatele povýšení operačního systému/firmware či aplikování změny konfigurace či záplaty;

4.3.3. poskytování všech relevantních release verzí Softwaru od Výrobce po celou dobu trvání této Smlouvy;

4.3.4. přístup Objednateli k dokumentaci Výrobce a znalostní bázi, kterou Výrobce poskytuje;

4.3.5. možnost eskalovat závady přímo Výrobci, tj. zajistit Objednateli přímý přístup k Výrobci;

4.3.6. informaci o konci podpory Výrobce.

4.4. Dodavatel se zavazuje zajistit Objednateli možnost, aby si sám mohl v souladu s podmínkami Výrobce stahovat nové verze Softwaru k Hardwaru, ke kterému je poskytována Podpora výrobce, přímo ze stránek nebo z dedikovaného úložiště Výrobce.

5. DALŠÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ

Dodání Hardwaru

5.1. Dodavatel dodá Hardware v konfiguracích podle jejich specifikace, jež tvoří **Přílohu č. 1**. Změna v parametrech dodávky Hardwaru je možná pouze v případě, že určitý Hardware či jeho součást se již nevyrábí, což Dodavatel doloží potvrzením od Výrobce. V takovém případě je Dodavatel povinen dodat takový Hardware či jeho část (i) stejné modelové řady, (ii) od stejného Výrobce, a (iii) který původní Hardware či jeho součást nahrazuje, je plně kompatibilní s původním Hardwarem či jeho částí a IT prostředím Objednatele a má obdobnou funkčnost a výkon, minimálně v úrovni specifikace pro danou komponentu požadovanou Objednatelem v **Příloze č. 1**, a to vše za původní nabídkovou cenu Dodavatele.

5.2. Dodavatel je povinen dodat Hardware do Místa plnění na vlastní nebezpečí a na vlastní náklady.

5.3. Dodavatel je povinen dodat Objednateli požadovaný Hardware v souladu s harmonogramem, který tvoří **Přílohu č. 2** („Harmonogram“). Dodavatel může Hardware dodat Objednateli v dílčích celcích, jak jsou tyto specifikovány v kapitole 2.1 Zadávací dokumentace.

5.4. Dodací list musí obsahovat:

5.4.1. identifikační (sériové, tovární) číslo každého Hardwaru a typové označení Hardwaru;

5.4.2. počet kusů (souprav) dodaného Hardwaru;

5.4.3. jednotkovou a celkovou cenu bez DPH za dodaný Hardware;

5.4.4. místo dodání Hardwaru; a

5.4.5. podpis zástupce Dodavatele

(„**Dodací list**“).

5.5. Podpisem Dodacího listu Objednatel přebírá Hardware k provedení Akceptačního řízení v Místě plnění. Pokud Objednatel daný Hardware převezme, potvrdí toto převzetí Dodavateli podpisem na Dodacím listu. Objednatel současně doplní na Dodací list datum a čas předání a převzetí Hardwaru k Akceptačnímu řízení. Hardware se považuje za dodaný až okamžikem skončení Akceptačního řízení.

5.6. Dodací list bude vyhotoven Dodavatelem ve dvou vyhotoveních. Každá Smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

5.7. Objednatel není povinen převzít Hardware neodpovídající specifikaci sjednané v této Smlouvě, Hardware s poškozeným obalem anebo zjevně vykazující vady či vady zabezpečení pro dopravu ve smyslu odst. 4.1.4. V takovém případě Objednatel vystaví Dodavateli či dopravci potvrzení, které bude obsahovat zejména následující údaje:

5.7.1. prohlášení, že Objednatel odmítá převzít Hardware;

5.7.2. důvody pro odmítnutí převzetí Hardwaru včetně označení zjištěných vad;

5.7.3. datum a čas; a

5.7.4. podpis zástupce Objednatele.

5.8. V případě, že převzetí Hardwaru bylo Objednatelem odmítnuto, je Dodavatel povinen zjištěné vady na vlastní náklady neprodleně odstranit a vyzvat Objednatele k opětovnému převzetí Hardwaru.

5.9. Dodavatel je povinen dodat Hardware v jakosti a provedení stanovené v této Smlouvě, zejména v **Příloze č. 1**, a v rozsahu, v jakém jakost a provedení Hardwaru není v této Smlouvě stanovena, je Dodavatel povinen dodat Hardware v jakosti a kvalitě odpovídající účelu, k němuž se dodávaný Hardware obvykle užívá.

5.10. Dodaný Hardware musí být plně funkční, bez materiálových, konstrukčních, výrobních a vzhledových či jiných vad, nový, dříve nepoužitý, nerepasovaný a určený pro koncového zákazníka. Dodavatel je povinen na žádost Objednatele toto náležitě prokázat před dokončením Akceptačního řízení k Hardwaru (např. předložením osvědčení Výrobce či daňovým dokladem o zakoupení).

5.11. Dodavatel prohlašuje, že veškeré dodávané Plnění je získáno legálně a umožňuje využití Hardwaru Objednatelem, jakožto koncovým zákazníkem, v souladu s distribučními a licenčními podmínkami Výrobce. Dodavatel dále prohlašuje, že Plnění pochází z autorizovaného prodejního kanálu Výrobce.

5.12. Dodavatel prohlašuje, že pro dodávané Plnění Objednateli, jakožto koncovému zákazníkovi, platí, že Objednatel není nijak omezen ve svých nárocích vyplývajících ze záruky Výrobce dodávaného Hardwaru a z Podpory výrobce, kterou Výrobce k dodávanému Hardwaru a Softwaru poskytuje. Dodavatel dále prohlašuje, že u Plnění je zajištěna evidence prodaného Hardwaru u Výrobce pro poskytnutí budoucí podpory či záruky Výrobcem.

5.13. Dodavatel prohlašuje, že Plnění obsahuje kompatibilní Software Výrobce s platnou licencí a servisní podporou Výrobce a splňuje podmínky předpisů EU ohledně paralelního importu, a dále že dodaný Software je plně funkční a způsobilý pro použití k určenému účelu a pro užití v České republice, odpovídá této Smlouvě, je bez věcných

i právních vad a splňuje veškeré nároky a požadavky českého právního řádu a jsou k němu uhrazeny všechny daně a poplatky.

5.14. Dodavatel doloží Objednateli (současně s dodávkou Hardwaru a Softwaru podle Smlouvy) potvrzení Výrobce, že dodávané Plnění (seznam sériových čísel) je určeno pro koncového zákazníka pro využití na území České republiky a že má Objednatel k tomuto Plnění zajištěnou Podporu výrobce. Pokud v databázi Výrobce bude uveden jiný koncový uživatel než Objednatel, bude se jednat o porušení podmínky originálního a nového Hardwaru podle odst. 5.10.

5.15. Dodaný Hardware musí být určený pro evropský trh a použitelný Objednatelem v České republice. Dodavatel zaručuje Objednateli, že Hardware získal veškerá nezbytná osvědčení pro užití v České republice, a to jak z pohledu obecně závazných právních předpisů, tak podmínek Výrobce pro poskytování navazujících služeb maintenance. Dodavatel předá kopie těchto osvědčení při předání Dodávky.

5.16. Dodaný Hardware musí být určený pro evropský trh, přičemž je Dodavatel povinen do sedmi pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele o předložení potvrzení Výrobce o určení dodaného Hardwaru pro evropský trh Objednateli předložit takové potvrzení nebo případně jiný doklad Výrobce prokazující pro dodaný Hardware provozovaný na území České republiky poskytnutí plné Podpory výrobce a záruky Výrobce při řešení technických problémů.

5.17. Dodaný Hardware musí být vyhovující z hlediska kybernetické a informační bezpečnosti, přičemž vyhovujícím z hlediska kybernetické a informační bezpečnosti není jakékoli Plnění, které obsahuje technologie/klíčové prvky, vůči jejichž výrobcům vydal Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost Varování NÚKIB č. j. 3012/2018-NÚKIB-E/110 ze dne 17. prosince 2018 v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a které dle analýzy rizik představují vysoké nebo kritické riziko. Vyhovujícím z hlediska kybernetické a informační bezpečnosti dále není jakékoli Plnění, které obsahuje technologie/klíčové prvky, vůči jejichž výrobcům a dodavatelům vydal Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost Varování NÚKIB č. j. 3381/2022-NÚKIB-E/350 ze dne 21. března 2022 v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti. Nevyhovující je tak zejména jakýkoliv Hardware či další Plnění, které:

5.17.1. využívá technických nebo programových prostředků společností Huawei Technologies Co., Ltd., Šen-čen, Čínská lidová republika nebo ZTE Corporation, Šen-čen, Čínská lidová republika.

5.17.2. je závislé na dodavatelích s významným vztahem k Ruské federaci, což je indikováno tím, že:

a) pochází od dodavatele se sídlem v Ruské federaci;

b) pochází od dodavatele, který je závislý na dodávkách z území Ruské federace;

c) je dodávané prostřednictvím pobočky dodavatele v Ruské federaci;

d) má svůj vývoj či výrobu lokalizované v Ruské federaci;

vyhovující z hlediska kybernetické a informační bezpečnosti, není také jakékoli Plnění, které obsahuje technologie/klíčové prvky, vůči jejichž výrobcům vydal NÚKIB jiná varování či jiná proti/opatření, a které dle analýzy rizik představují vysoké nebo kritické riziko, o nichž to Objednatel Dodavateli oznámí před dodáním takového Plnění.

Instalace Hardwaru

5.18. Dodavatel je povinen kdykoli během trvání Smlouvy na předchozí písemné vyžádání Objednatele poskytnout Objednateli součinnost nezbytnou pro Instalaci Hardwaru v Místě plnění způsobem umožňujícím jeho spuštění, dlouhodobé provozování a zapojení do IT prostředí objednatele v rozsahu do 100 člověkodnů. Cena této součinnosti bude určena jako součin jednotkové ceny za jednu člověkohodinu poskytování součinnosti podle **Přílohy č. 3** a skutečného rozsahu poskytování součinnosti v daném kalendářním měsíci schváleného Objednatelem podle výkazu, který Dodavatel zašle Objednateli do 5 pracovních dnů od skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla součinnost poskytována. Fakturu Dodavatel vystaví do pěti pracovních dnů od schválení výkazu. Platební podmínky podle čl. 7 se uplatní obdobně; výkaz bude součástí Faktury za součinnost. Objednatel není povinen součinnost podle tohoto odst. 5.18 vyžádat.

Služby

5.19. Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby kdykoli během trvání Smlouvy na základě požadavku Objednatele a dále za podmínek dále stanovených v odst. 5.18, **Příloze č. 1** a **Příloze č. 4**.

5.20. Požadavky na Objednatele na provádění činností v rámci poskytování Služeb (pokud se nejedná o proaktivně poskytované Služby) budou hlášeny prostřednictvím Oprávněných osob. Objednatel není povinen nahlásit byť jediný požadavek na poskytnutí Služeb.

5.21. V rámci Plnění, vyjma poskytování Služeb, bude Dodavatel postupovat vždy tak, aby k Plnění docházelo v pracovní dny v obvyklé pracovní době zaměstnanců Objednatele, tj. v době od 9:00 do 17:00, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

Poskytování Podpory výrobce

5.22. Dodavatel je po dobu poskytování Podpory výrobce dále povinen:

5.22.1. mít uzavřenou dohodu o podpoře s Výrobcem na veškerý dodaný Hardware tak, aby v případě závady na dodaném Hardwaru, kterou není Dodavatel

schopen sám odstranit, bylo možné eskalovat závadu přímo k Výrobci nebo jím pověřenému servisnímu partnerovi;

5.22.2. zajistit Objednateli přístup k dokumentaci Výrobce a znalostní bázi, kterou Výrobce v rámci své Podpory výrobce poskytuje;

5.22.3. zajistit přímý přístup k Podpoře výrobce, včetně možnosti Objednatele si sám a přímo otevřít požadavek na Podporu výrobce, provádět změny priority požadavků a případné eskalace pracovníky Objednatele, a to po celou dobu, po kterou Výrobce poskytuje na dané zařízení podporu;

5.22.4. zajistit pokrytí a garanci plné funkčnosti Hardwaru a Softwaru, včetně jejich aktualizace a předplatného;

5.22.5. poskytnout Objednateli všechny relevantní software releases a verze Softwaru nabízené Výrobcem tak, aby dodané řešení vyhovovalo zadání Objednatele a fungovalo bez závad;

5.22.6. informovat Objednatele o nových verzích a funkčnostech Softwaru, které mohou rozšiřovat dodané řešení způsobem, který Objednatel shledá ve shodě s potřebami dalšího rozvoje dodaného řešení;

5.22.7. zajistit službu hlášení softwarových chyb, které jsou oznámeny Výrobcem;

5.22.8. umožnit eskalaci vad k Výrobci;

5.22.9. zajistit dostupnost náhradních dílů od Výrobce;

5.22.10. zajistit přístup k Podpoře výrobce **Přílohy č. 1** a **Přílohy č. 4**;

5.22.11. zajistit výměnu vadného Hardwaru za nový za podmínek podle **Přílohy č. 1** a **Přílohy č. 4**.

6. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

6.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Plnění v souladu s Harmonogramem.

6.2. Místem plnění jsou zejména sídlo Objednatele a dále též jiné prostory podle potřeby a výslovného pokynu Objednatele („**Místo plnění**“).

6.3. Nebezpečí škody na příslušném Hardwaru uvedeném v Dodacím listu přechází na Objednatele okamžikem uvedeným Objednatelem v Dodacím listu jako den a čas převzetí Hardwaru.

6.4. Objednatel nabývá vlastnictví k Hardwaru a k dalším dodaným hmotným věcem v souladu s touto Smlouvou po jejich akceptaci podpisem Akceptačního protokolu. Do doby nabytí vlastnictví je oprávněn Objednatel Hardware a další hmotné věci používat v rozsahu a způsobem, jenž vyplývá z účelu této Smlouvy, a to bez vzniku jakýchkoliv dodatečných finančních nároků nad rámec ceny sjednané v této Smlouvě. Užití Plnění nezpůsobuje fikci převzetí zboží ani podpisu Akceptačního protokolu.

Ustanovení tohoto odst. 6.4 se uplatní obdobně i na jiné části Plnění, včetně výstupů poskytování Služeb.

6.5. Vzhledem k tomu, že součástí Plnění je i plnění, které ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, může naplňovat znaky autorského díla či být považováno za autorské dílo, je součástí Plnění poskytnutí licence Výrobce, jejíž podmínky tvoří **Přílohu č. 4**.

6.6. Práva získaná Objednatelem v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1. Podrobný rozpis ceny podle jednotlivých částí Plnění je uveden v **Příloze č. 3**.

7.2. Cena zahrnuje odměnu za veškeré Plnění a veškeré náklady Dodavatele s Plněním spojené vč. nákladů na dopravu do místa plnění, nákladů na balení, cla, celních poplatků, licenčních a jiných poplatků. Cena je sjednána jako nejvyšší možná a nepřekročitelná a Smluvní strany při jejím stanovení zohlednily její přiměřenost vzhledem k předpokládaným výnosům z licence udělené podle této Smlouvy.

7.3. Cena Plnění bude Objednatelem Dodavateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury („**Faktura**“). Dodavatel předloží Objednateli Fakturu až po podpisu Akceptačního protokolu příslušného Plnění Objednatelem. Objednatelem podepsaný Akceptační protokol bude vždy tvořit nedílnou přílohu příslušné Faktury.

7.4. Splatnost jednotlivých Faktur je 30 dnů ode dne jejich oprávněného doručení Objednateli. Cena Plnění je uhrazena dnem odeslání příslušné částky z účtu Objednatele na účet Dodavatele.

7.5. Všechny Faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované § 435 OZ a Zákonem o DPH, a vždy musí výslovně obsahovat následující údaje:

7.5.1. označení Smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o zápisu v obchodním rejstříku včetně spisové značky;

7.5.2. označení této Smlouvy;

7.5.3. označení poskytnutého Plnění a jeho jednotkovou a celkovou cenu;

7.5.4. číslo Faktury;

7.5.5. den vystavení a lhůtu splatnosti Faktury;

7.5.6. označení peněžního ústavu a číslo účtu Dodavatele v souladu s touto Smlouvou;

7.5.7. fakturovanou částku v korunách českých;

7.5.8. razítko a podpis oprávněné osoby Dodavatele;

7.5.9. příslušné dodací listy a Akceptační protokoly vztahující se k příslušnému dílčímu plnění.

7.6. Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené údaje podle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Dodavateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová celá lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené Faktury Objednateli. Objednatel je oprávněn vrátit Dodavateli fakturu v případě neodstranění veškerých vad i opakovaně.

7.7. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet Smluvní strany uvedený ve Faktuře.

7.8. Objednatel neposkytuje Dodavateli na Plnění jakékoliv zálohy.

7.9. V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné Smluvní straně nárok na úrok z prodlení v zákonné výši za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy.

7.10. Objednatel bude hradit přijaté Faktury pouze na bankovní účty Dodavatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 Zákona o DPH. V případě, že Dodavatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Dodavateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Dodavateli až po zveřejnění příslušného účtu Dodavatele v registru plátců a identifikovaných osob Dodavatelem.

7.11. Dodavatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Dodavatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH („**Nespolehlivý plátce**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Dodavatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Dodavatel o tomto informovat Objednatele do dvou pracovních dní. Stane-li se Dodavatel Nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Dodavateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Dodavateli až po písemném doložení Dodavatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

7.12. V případě uplatnění postupu podle odst. 7.10 nebo 7.11 není Objednatel odložením úhrady DPH v prodlení s úhradou příslušných Faktur.

7.13. V souladu s GDPR a taktéž v souladu s příslušným nařízením ředitele Magistrátu hl. m. Prahy k zajištění povinnosti uveřejňovat smlouvy prostřednictvím registru smluv nesmí faktura v rozsahu a předmětu plnění obsahovat osobní údaje fyzických osob jako například jméno a příjmení fyzické osoby, datum narození, číslo jejího bankovního účtu a její kontaktní údaje (telefon, e-mail), DIČ fyzické osoby podnikající. V případě, že tyto osobní údaje budou v rozsahu a předmětu plnění faktury uvedeny, musí být následně tyto údaje při zveřejňování informací pro občany v systému otevřených dat a v registru smluv anonymizovány.

7.14. Dodavatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů včetně prostředků poskytnutých z Evropské unie. Toto spolupůsobení je povinen zajistit i u svých případných Poddodavatelů.

8. AKCEPTACE

8.1. Předání a převzetí předmětu Plnění, včetně předání a převzetí výstupů provádění Plnění a dokumentů majících charakter Plnění, probíhá na základě akceptačního řízení popsaného v tomto čl. 8, tj. postupným provedením akceptačních procesů a podepsáním Akceptačního/ch protokolů pro Plnění podle Smlouvy („**Akceptační řízení**“).

8.2. Akceptační řízení zahrnuje porovnání skutečných vlastností Plnění se specifikací Plnění podle této Smlouvy a Akceptačními kritérii. Podrobnější rozsah Akceptačních kritérií je součástí **Přílohy č. 1**. Předmět Plnění je způsobilý k převzetí Objednatelem, pokud je způsobilý sloužit svému účelu a nevykazuje více vad, než připouští Akceptační kritéria.

8.3. Plnění a jakékoliv jeho části, které podléhají Akceptačnímu řízení, jsou provedeny skončením Akceptačního řízení dotčené části Plnění nebo skončením Akceptačního řízení Plnění jako celku. Akceptační řízení probíhá pouze po částech/celcích/fázích výslovně uvedených v **Příloze č. 1**.

8.4. Obecná pravidla pro Akceptační řízení. Akceptační řízení je zahajováno, ukončováno a uplatní se na něj následující pravidla.

8.4.1. Dodavatel je povinen písemně informovat Objednatele nejméně pět pracovních dní předem o termínu předání výstupu k Akceptačnímu řízení, pokud se v tomto čl. 8 nestanoví jinak.

8.4.2. Dodavatel předá Objednateli výstup provádění Plnění k realizaci Akceptačního řízení; Akceptační řízení může být zahájeno pouze v případě, že výstup provádění Plnění, který je předmětem takového Akceptačního řízení, je skutečně předán Objednateli a ten se s ním mohl seznámit, což je potvrzeno podpisem Dodacího listu ze strany Objednatele.

8.4.3. Po provedení všech nezbytných činností v rámci Akceptačního řízení se Objednatel i Dodavatel zavazují podepsat příslušný protokol potvrzující provedení výstupu provádění Plnění připravený Dodavatelem a upravený a vyplněný Objednatelem („**Akceptační protokol**“). Akceptační protokol obsahuje:

a) číslo Akceptačního protokolu a datum;

b) označení této Smlouvy;

c) označení příslušného Plnění;

d) název, sídlo, IČO a DIČ Objednatele a Dodavatele;

e) datum zahájení poskytování Plnění;

f) podrobné vymezení rozsahu poskytnutého Plnění podle Smlouvy;

g) výsledek Akceptačního řízení;

h) jméno a vlastnoruční podpis Oprávněných osob obou Smluvních stran;

8.4.4. Přílohou Akceptačního protokolu budou protokoly k veškerým částem Plnění a potvrzení Výrobce o poskytování Podpory výrobce po stanovenou dobu ve vztahu k veškeré specifikaci podle **Přílohy č. 1**, k němuž má být podle této Smlouvy poskytována.

8.4.5. V případě nutnosti opakování činností v rámci Akceptačního řízení v důsledku uvedení výroku „**Neakceptováno**“ v Akceptačním protokolu Dodavatel Objednateli opět předá výstup k opětovnému provedení činností v rámci Akceptačního řízení (další kolo Akceptačního řízení) a Dodavatel připraví nový Akceptační protokol vztahující se k dalšímu kolu Akceptačního řízení. Akceptační řízení může být vícekolové, ovšem vždy se jedná o jedno Akceptační řízení.

8.4.6. Je-li součástí Plnění několik výstupů, pak každý z takových výstupů podléhá samostatnému Akceptačnímu řízení, včetně specifických podmínek Akceptačního řízení uvedených níže v tomto čl. 8.

8.4.7. Akceptační řízení konkrétního výstupu končí a Plnění se považuje za provedené podpisem Akceptačního protokolu Objednatelem s uvedeným výrokem „**Akceptováno**“ nebo odstraněním vytčených vad výstupu v případě vyznačení „**Akceptováno s výhradou**“ a potvrzením odstranění takových vytčených vad Objednatelem na Akceptačním protokolu, který obsahoval vytčené vady.

8.4.8. Akceptační řízení Plnění jako celku je zahájeno zahájením Akceptačního řízení prvního výstupu provádění Plnění a končí podpisem Akceptačního protokolu po skončení Akceptačního řízení posledního výstupu provádění Plnění.

8.5. Akceptací či převzetím výstupů provádění Plnění k Akceptačnímu řízení nejsou nijak dotčeny nároky Objednatele z odpovědnosti za vady.

8.6. Objednatel je povinen nejpozději do 10 pracovních dnů po provedení ověření kvality výstupu v rámci Akceptačního řízení Dodavateli podepsat Akceptační protokol

a akceptovat výstup provádění Plnění, případně oznámit Dodavateli vady výstupu provádění Plnění, které brání jeho provedení.

8.7. Výstupy Plnění jsou způsobilé k akceptaci Objednatelem, pokud:

8.7.1. naplňují Akceptační kritéria a nevykazují žádné vady, pak Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu „**Akceptováno**“; nebo

8.7.2. naplňují Akceptační kritéria a vykazují vady, které nebrání tomu, aby výstup sloužil svému účelu bez významnějších omezení pro Objednatele (zejména organizačních, časových, nákladových apod.), anebo v souhrnu nevykazují více vad, než připouští Akceptační kritéria, pak Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu „**Akceptováno s výhradou**“.

V jiných případech vyznačí Objednatel na Akceptačním protokolu „**Neakceptováno**“.

8.8. V případě splnění Akceptačních kritérií je Objednatel povinen vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**Akceptováno**“. V případě nesplnění Akceptačních kritérií Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu výrok „**Neakceptováno**“ a uvede všechna Akceptační kritéria, která považuje za nesplněná, s uvedením, v čem spočívá jejich nesplnění.

8.9. Pokud Objednatel akceptuje výstup provádění Plnění svým podpisem a vyznačením výroku „**Akceptováno s výhradou**“, které na Akceptačním protokolu uvede společně s uvedením vad, které nebrání akceptaci, zavazuje se Dodavatel k odstranění těchto vad ve lhůtách přiměřených stanovených Objednatelem. V rámci odstraňování vad vyznačených v Akceptačním protokolu s výrokem „**Akceptováno s výhradou**“ postupují Smluvní strany následně obdobně podle ustanovení čl. 8 až do odstranění všech vad vyznačených v Akceptačním protokolu s výrokem „**Akceptováno s výhradou**“.

8.10. V případě neschválení výstupu provádění Plnění vyznačením na Akceptačním protokolu „**Neakceptováno**“ odstraní Dodavatel vady uvedené v Akceptačním protokolu ve lhůtách přiměřených stanovených Objednatelem. Do odstranění vad bránících akceptování je výstup provádění Plnění považován za neakceptovaný (neprovedený). Po odstranění vad uvedených v Akceptačním protokolu Dodavatel předá znovu výstup provádění Plnění Objednateli k dalšímu kolu Akceptačního řízení a Objednatel postupuje obdobně podle ustanovení tohoto čl. 8.

8.11. V případě, že Dodavatel předá Objednateli výstup provádění Plnění, přestože věděl nebo s odbornou péčí mohl vědět, že tento výstup provádění Plnění zcela zjevně v podstatné míře objektivně nesplňuje Akceptační kritéria, a Objednatel daný výstup provádění Plnění nepřevezme podpisem Akceptačního protokolu, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu přiměřených vícenákladů vynaložených na marný pokus o akceptování takového výstupu provádění Plnění.

8.12. Akceptace Plnění nemá vliv na odpovědnost Dodavatele za vady či záruku. Objednatel je oprávněn vadu Plnění uplatnit kdykoli během trvání Smlouvy bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jakkoli dotčena jeho práva z vad či ze záruky.

9. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

9.1. V případech, kdy je k řádnému užívání dodaného Hardwaru potřebné určité programové vybavení (tj. Software), je Dodavatel povinen poskytnout/zajistit Objednateli jako součást Plnění a za cenu zahrnutou v ceně Hardwaru, oprávnění užít tento Software v rozsahu, způsoby a za účelem obvyklým ve vztahu k Hardwaru, se kterým je Software spojen. Objednatel není povinen licenci využít.

9.2. Dodavatel je rovněž povinen ve stejném rozsahu poskytnout/zajistit Objednateli licenci k veškeré Dokumentaci poskytnuté podle této Smlouvy.

9.3. Licence budou poskytnuty jako nevýhradní a na celou dobu životnosti Hardwaru vč. zajištění přístupu Objednatele k aktuálním verzím Softwaru např. prostřednictvím internetových stránek výrobce/výrobců či jiným vhodným způsobem, není-li povinnost instalovat aktuální verze Softwaru součástí poskytování Služeb.

9.4. Dodavatel se zavazuje, že při provádění Plnění neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Dodavatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti s porušením povinnosti Dodavatele podle předchozí věty.

10. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

10.1. Dodavatel je povinen:

10.1.1. poskytovat Plnění vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě a s procesy Best Industry Practice;

10.1.2. upozorňovat Objednatele na všechny hrozící vady svého Plnění či potenciální výpadky Plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění předmětu Smlouvy nezbytné;

10.1.3. neprodleně oznámit Objednateli jakékoli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;

10.1.4. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a provést včas a řádně na své náklady taková opatření, která riziko sníží nebo zcela vyloučí;

10.1.5. upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;

10.1.6. i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídatelné okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo budou nezbytné pro zamezení vzniku škody;

10.1.7. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy Objednatele, se kterými byl prokazatelně seznámen nebo které jsou všeobecně známé;

10.1.8. řešit písemné požadavky či dotazy Objednatele vztahující se k předmětu plnění podle této Smlouvy, a to nejpozději ve lhůtě pěti pracovních dnů ode dne jejich doručení Dodavateli.

10.2. Dostane-li se Dodavatel do prodlení se svým plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel či nastaly překážky vylučující povinnost k náhradě újmy po dobu delší než 30 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Dodavatele jinou osobou; v takovém případě se Dodavatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním.

10.3. Dodavatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 50.000.000 Kč za rok, a to se spoluúčastí max. 10 %. Pojistnou smlouvu podle tohoto odst. 10.3, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Dodavatel povinen předložit Objednateli nejpozději do sedmi pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv po písemném vyžádání Objednatele, a to do pěti pracovních dnů od doručení písemného vyžádání. Nepředložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu ve výše uvedených lhůtách vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.

10.4. Dodavatel se zavazuje po celou dobu trvání Smlouvy zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění Smlouvy podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Dodavatelem, či jeho Poddodavateli). Dodavatel se také zavazuje zajistit, že všechny osoby, které se na plnění Smlouvy podílejí (bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Dodavatelem, či jeho Poddodavateli), jsou vedeny v příslušných registrech, jako například v registru pojištěnců ČSSZ, a mají příslušná povolení k pobytu v ČR.

10.5. Dodavatel je dále povinen zajistit, že všechny osoby, které se na plnění Smlouvy podílejí (bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Dodavatelem, či jeho Poddodavateli), budou proškoleny z problematiky BOZP a že jsou vybaveny osobními ochrannými pracovními prostředky podle účinné legislativy, je-li používání osobních ochranných pracovních prostředků s ohledem na předmět plnění Smlouvy vyžadováno. V případě, že Dodavatel (či jeho Poddodavatel) bude v rámci řízení zahájeného podle tohoto odstavce Smlouvy orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku, správního deliktu či jiného obdobného protiprávního jednání, je Dodavatel povinen přijmout nápravná opatření a o těchto, včetně jejich realizace, písemně informovat Objednatele, a to v přiměřené lhůtě stanovené po dohodě s Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud Dodavatel nebo jeho Poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení podle tohoto odstavce Smlouvy.

10.6. Dodavatel musí po celou dobu trvání Smlouvy mít sjednány, sjednávat a dodržovat srovnatelné smluvní podmínky v oblasti rozdělení rizika a smluvních pokut se svými Poddodavateli s ohledem na charakter, rozsah a cenu plnění Poddodavatele, jako jsou sjednané v této Smlouvě.

10.7. Dodavatel se zavazuje po celou dobu trvání Smlouvy zajistit dodržování právních předpisů z oblasti práva životního prostředí, jež naplňuje cíle environmentální politiky související se změnou klimatu, využíváním zdrojů a udržitelnou spotřebou a výrobou, především zákona č. 114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů.

10.8. V případě, že Dodavatel (či jeho Poddodavatel) bude v rámci řízení zahájeného orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku či jiného závažného protiprávního jednání v oblasti práva životního prostředí, je Dodavatel povinen:

10.8.1. o této skutečnosti nejpozději do sedmi pracovních dnů písemně informovat Objednatele,

10.8.2. přijmout nápravná opatření k odstranění trvání protiprávního stavu a tento v přiměřené lhůtě odstranit a/nebo učinit prevenční nápravná opatření za účelem zamezení opakování předmětného protiprávního jednání,

10.8.3. písemně informovat Objednatele o opatřeních podle odst. 10.8.2, včetně jejich realizace, a to bezodkladně nebo v Objednatelem stanovené lhůtě (bude-li ze strany Objednatele stanovena).

10.9. Dodavatel se v rámci svých vnitřních procesů zavazuje k podpoře firemní kultury založené na motivaci pracovníků k zavádění inovativních prvků, procesů či technologií v rámci tzv. Best Industry Practice.

11. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

11.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby („**Oprávněné osoby**“). Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

11.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět zejména veškeré úkony v rámci realizace Smlouvy, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat Smluvní strany (statutárním orgánům) nebo jejich zplnomocněným zástupcům.

11.3. Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.

11.4. Jména Oprávněných osob jsou uvedena v **Příloze č. 5** a jejich role stanoví tato Smlouva.

11.5. Smluvní strany jsou oprávněny změnit Oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě tří dnů. Zmocnění zástupce Oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

12. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

12.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat v českém jazyce prostřednictvím Oprávněných osob, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.

12.2. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace podle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v **Příloze č. 5**. Dodavatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky.

12.3. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě, nebo v elektronické (digitální) podobě jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF (verze založena na specifikaci ISO 32000-1:2008) na dohodnutém médiu.

12.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří dnů.

13. OCHRANA INFORMACÍ

13.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

13.1.1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné („**Důvěrné informace**“),

13.1.2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé Smluvní strany.

13.2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé Smluvní strany.

13.3. Třetími osobami podle odst. 13.2 nejsou:

13.3.1. zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení;

13.3.2. orgány Smluvních stran a jejich členové;

13.3.3. ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele Poddodavatelé Dodavatele;

13.3.4. ve vztahu k Důvěrným informacím Dodavatele externí Dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s Plněním podle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvním stranám v této Smlouvě.

13.4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z GDPR.

13.5. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.

13.6. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě Smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé Smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě Smluvní strany se zároveň

zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

13.7. Nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, jsou Důvěrnými informacemi implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající Smluvní stranou by předávající straně mohlo způsobit újmu.

13.8. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení jsou veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci výlučně Důvěrnými informacemi Objednatele a Dodavatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Dodavatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto čl. 13 se vztahuje pouze na Dodavatele.

13.9. Pokud jsou Důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající Smluvní strana povinna upozornit přijímající Smluvní stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takovéhoto upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.

13.10. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení Důvěrnými informacemi nejsou informace, které:

13.10.1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající Smluvní strany či právních předpisů;

13.10.2. mají být zpřístupněny Objednatelem na základě zákona, například zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, či jiného právního předpisu včetně práva EU, nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci a Smluvní strany si v takovém případě poskytnou nezbytnou součinnost ke splnění takové zákonné povinnosti;

13.10.3. měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;

13.10.4. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle, a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;

13.10.5. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající Smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi;

13.10.6. jsou obsažené ve Smlouvě a jsou uveřejněné podle Zákona o registru smluv a v souladu se ZZVZ.

13.11. Porušením povinnosti mlčenlivosti Smluvní stranou jsou též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 13.3, které daná Smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé Smluvní strany.

13.12. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto čl. 13 a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy, a to po dobu pěti let.

13.13. Dodavatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho Důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna v souladu se zákonnými povinnostmi Objednatele.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

14.1. Smluvní strany tímto prohlašují, že budou jako samostatní správci zpracovávat osobní údaje fyzických osob jednajících na straně druhé Smluvní strany (zejména pokud se jedná o identifikační a kontaktní údaje Oprávněných osob) a případně dalších osob podílejících se na plnění Smlouvy (jako subjekty údajů) pro účely plnění Smlouvy, interní evidence správce a ochranu jeho práv, dodržování zákonných povinností vztahujících se ke správci.

14.2. Právní základ pro takové zpracování osobních údajů je oprávněný zájem správce na řádném plnění uzavřené Smlouvy, oprávněný zájem správce na evidenci smluv, ve kterých je správce smluvní stranou, a na ochraně jeho práv, nutnost plnění zákonných povinností, kterým správce podléhá, zejména v oblasti daňových a účetních zákonů.

14.3. Osobní údaje musí být uchovávány po dobu trvání této Smlouvy a plnění povinností z ní vyplývajících a po dobu nezbytnou k plnění právních povinností Smluvních stran.

14.4. Subjekt osobních údajů má právo na:

14.4.1. přístup k jeho osobním údajům;

14.4.2. opravu, doplnění nebo vymazání osobních údajů správcem;

14.4.3. omezení zpracování osobních údajů správcem;

14.4.4. vysvětlení zpracování osobních údajů správcem;

14.4.5. námitku proti zpracování osobních údajů;

14.4.6. získání osobních údajů od správce v rámci práva na přenositelnost údajů;

14.4.7. podání stížnosti k dozorovému úřadu.

14.5. Obě Smluvní strany se zavazují informovat své zaměstnance a dodavatele o zpracování jejich osobních údajů druhou Smluvní stranou na základě této Smlouvy bez zbytečného odkladu.

14.6. Smluvní strany pro vyloučení pochybností prohlašují, že při případném zpracování osobních údajů podle této Smlouvy vystupují jako samostatní správci podle GDPR.

14.7. Budou-li údaje, ke kterým Dodavatel získá přístup v souvislosti s plněním podle této Smlouvy, mít povahu osobních údajů podle GDPR, je Dodavatel povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zajistit nakládání s osobními údaji v souladu s GDPR a příslušnými právními předpisy na ochranu osobních údajů.

15. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA

15.1. Dodavatel poskytuje na Plnění záruku v souladu s podmínkami podpory Výrobce, které tvoří **Přílohu č. 4**.

15.2. Objednatel je oprávněn vady Plnění nahlásit Dodavateli na helpdesk Dodavatele (e-mail: ticket@pws.cz, tel.: 602 589 109) kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.

15.3. Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.

15.4. Plnění má vady, zejména pokud nebylo poskytnuto ve sjednaném druhu, množství a jakosti. Za vady Plnění se považují i vady v Dokumentaci.

15.5. V případě, že je dodáno Plnění s vadami či se na Plnění vady v záruční době vyskytnou, je Dodavatel povinen vady odstranit opravou, dodáním náhradního Plnění nebo, pokud Objednatel takový požadavek uvede v oznámení vad, přiměřenou slevou z ceny Plnění.

15.6. Nároky z vad Plnění se nedotýkají nároku Objednatele na náhradu újmy nebo na smluvní pokutu.

16. NÁHRADA ÚJMY

16.1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou újmu v rámci platných a účinných právních předpisů a této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

16.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Dodavateli chybné zadání a Dodavatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se Dodavatel ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.

16.3. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za újmu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé Smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ („**Vyšší moc**“). Pro uplatnění Vyšší moci se použijí následující pravidla:

16.3.1. Dodavatel bez zbytečného odkladu uvědomí Objednatele písemně o takových překážkách a jejich příčině. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, které brání vyšší moc, přičemž však nebude ve vztahu k této části plnění v prodlení. Pokud by podmínky vyšší moci trvaly déle než 60 dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy nebo její části odstoupit.

16.3.2. Pro účely této Smlouvy je Vyšší moc událost, která je mimo kontrolu Smluvní strany, nastalá po podpisu této Smlouvy, kterou nebylo možno předvídat a ke které došlo bez zavinění Smluvní strany, pokud nebyla způsobena její chybou či nedbalostí.

16.3.3. Událostmi způsobujícími Vyšší moc jsou zejména živelní pohromy, přírodní katastrofy, jakákoliv embarga, občanské války, revoluce, povstání, válečné konflikty, teroristické útoky, nepokoje, epidemie nebo karanténní omezení. Živelními pohromami jsou zejména požár, úder blesku, povodeň nebo záplava, vichřice nebo krupobití, sesuv nebo zřícení lavin, skal, zemin nebo kamení.

16.3.4. Události vylučující odpovědnost Dodavatele výslovně nejsou jakákoliv prodlení s plněním povinností smluvních partnerů Dodavatele, stávka zaměstnanců Dodavatele a jeho smluvních partnerů, jakož i insolvence, předlužení, konkurs, reorganizace, likvidace či jiná obdobná událost týkající se Dodavatele nebo jakéhokoliv smluvního partnera Dodavatele a exekuce majetku Dodavatele nebo jakéhokoliv smluvního partnera Dodavatele, a to s výjimkou případů, kdy by se na smluvní partnery Dodavatele uplatnily některé z případů podle odst. 16.3.3.

16.3.5. Smluvní strany nejsou ve vztahu k té části plnění, které brání Vyšší moc, v prodlení pouze po dobu existence takové okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy nebo trvání jejích následků a pouze ve vztahu k povinnosti

nebo povinnostem Smluvní strany přímo nebo bezprostředně ovlivněných takovou okolností.

16.3.6. Smluvní strany jsou povinny se neprodleně o všech těchto okolnostech vylučujících odpovědnost informovat a prokázat, že je překážka mimo kontrolu dotčené Smluvní strany, že ji nebylo možné v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat a že účinky překážky nemohly být rozumně odvráceny nebo překonány. Nedojde-li k oznámení neprodleně, nastávají účinky podle tohoto odst. 16.3 až doručením oznámení podle tohoto odst. 16.3.6.

16.3.7. Smluvní strany jsou dále povinny vstoupit do jednání ohledně řešení vzniklé situace. Objednatel ani Dodavatel nejsou oprávněni takto vzniklé situace jakkoliv zneužít ve svůj prospěch a jsou povinni v dobré víře usilovat o dosažení přijatelného řešení pro Smluvní strany v co nejkratší době. V případě porušení této povinnosti spolupracovat kteroukoliv Smluvní stranou je tato Smluvní strana v prodlení s plněním svých povinností podle této Smlouvy.

16.3.8. V případě, že nedojde k dohodě Smluvních stran, termíny plnění jednotlivých povinností podle Smlouvy dotčené okolností vylučující odpovědnost se prodlužují o dobu, po kterou okolnost vylučující odpovědnost trvala.

16.3.9. Odpovědnost nevylučuje událost, která vznikla teprve v době, kdy povinná Smluvní strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, či vznikla z jejích hospodářských poměrů.

16.4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy.

16.5. Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu újmy, která může při plnění této Smlouvy jedné Smluvní straně vzniknout, na celkovou částku odpovídající 100 % z maximální ceny za veškeré Plnění podle **Přílohy č. 3**. Ustanovení § 2898 OZ však tímto není dotčeno.

16.6. Případná náhrada újmy bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro přepočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.

17. SANKCE

17.1. V případě, že Dodavatel je v prodlení s poskytováním Plnění podle Harmonogramu, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 0,1 % z nabídkové ceny za Plnění, s jehož poskytováním je Dodavatel

v prodlení, uvedené v **Příloze č. 3**, a to za každý i započatý den prodlení, a Dodavatel je povinen smluvní pokutu uhradit.

17.2. V případě, že Dodavatel poruší povinnost poskytnout/zajistit podporu Výrobce v souladu s podmínkami podpory Výrobce, které tvoří **Přílohu č. 4**, a touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 0,1 % z celkové nabídkové ceny za dotčené Plnění uvedené v **Příloze č. 3** Smlouvy, a to za každý i započatý den, kdy podpora Výrobce není v rozporu s touto Smlouvou vůbec poskytována nebo kdy je podpora Výrobce poskytována v rozporu s podmínkami podpory Výrobce či v rozporu s touto Smlouvou, a Dodavatel je povinen smluvní pokutu uhradit.

17.3. V případě, že v průběhu záruční doby Objednatel zjistí, že vlastnosti (zejm. technické parametry) předmětu plnění této Smlouvy jsou prokazatelně v rozporu s touto Smlouvou (zejm. nesplňují parametry uvedené v Zadávací dokumentaci nebo Smlouvě), je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 5.000.000 Kč. Současně bude mít Objednatel právo odstoupit od této Smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení Dodavatelem.

17.4. V případě, že Dodavatel poruší svoji povinnost podle odst. 5.14, 5.16 nebo 5.17 je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 5.000.000 Kč. Současně bude mít Objednatel právo odstoupit od této Smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení Dodavatelem.

17.5. V případě, že Dodavatel bude k plnění Smlouvy využívat Poddodavatele v rozporu s ustanoveními čl. 19, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 100.000 Kč za každý jednotlivý případ takového porušení a Dodavatel je povinen smluvní pokutu uhradit.

17.6. V případě, že Dodavatel bude k plnění Smlouvy využívat členy realizačního týmu v rozporu s ustanoveními čl. 18, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 30.000 Kč za každý jednotlivý případ takového porušení a Dodavatel je povinen smluvní pokutu uhradit.

17.7. V případě, že Dodavatel poruší kteroukoli svoji povinnost podle odst. 4.3 nebo podle odst. 4.4, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 10.000 Kč za každý prvek uvedený v **Příloze č. 1**, ke kterému mu nebyla umožněna registrace na stránkách Výrobce nebo ke kterému mu nebylo umožněno, aby si sám stahoval nové verze Softwaru ze stránek či z datového skladu Výrobce.

17.8. V případě, že Dodavatel poruší kteroukoli svoji povinnost podle čl. 5 kromě odst. 5.14, 5.16 nebo 5.17, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 1.000.000 Kč a Dodavatel je povinen smluvní

pokutu uhradit. Současně bude mít Objednatel právo odstoupit od této Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy.

17.9. V případě, že Dodavatel poruší kteroukoli svoji povinnost podle čl. 10 s výjimkou odst. 10.3, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ takového porušení a Dodavatel je povinen smluvní pokutu uhradit.

17.10. V případě, že Dodavatel poruší svoji povinnost podle odst. 10.3, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 200.000 Kč a Dodavatel je povinen smluvní pokutu uhradit.

17.11. V případě, že Dodavatel poruší kteroukoli svoji povinnost podle čl. 13, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 1.000.000 Kč za každý jednotlivý případ takového porušení a Dodavatel je povinen smluvní pokutu uhradit.

17.12. V případě, že Dodavatel poruší kteroukoli svoji povinnost podle čl. 22 či podle **Přílohy č. 7**, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat uhrazení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 250.000 Kč za každý jednotlivý případ takového porušení, a Dodavatel je povinen smluvní pokutu uhradit.

17.13. V případě porušení jakékoliv povinnosti Dodavatele podle čl. 23 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty plnící sankční funkci ve výši 100.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.

17.14. Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

17.15. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit její závazky.

17.16. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v celém rozsahu. Výše smluvních pokut se do výše náhrady újmy nezapočítává.

18. REALIZAČNÍ TÝM

18.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Plnění prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 6**, jimiž Dodavatel prokázal svou kvalifikaci v zadávacím řízení Veřejné zakázky („**Kvalifikovaná osoba**“).

18.2. Dodavatel je dále povinen předat Objednateli seznam všech osob, které se budou podílet na Plnění. V případě změn těchto osob je Dodavatel povinen předat Objednateli neprodleně aktualizovaný seznam těchto osob.

18.3. Po předchozím souhlasu Objednatele, který nebude bezdůvodně odepřen, je Dodavatel oprávněn zapojit další členy Realizačního týmu, kteří nejsou uvedeni v **Příloze č. 6** Smlouvy.

18.4. Každá Kvalifikovaná osoba se bude na poskytování Plnění podílet v rozsahu podle své pozice uvedené v této Smlouvě.

18.5. Nebude-li se Kvalifikovaná osoba řádně podílet na poskytování Plnění v rozsahu stanoveném Smlouvou, např. v důsledku ukončení její spolupráce s Dodavatelem nebo její dlouhodobé absence (zejména dlouhodobá nemoc pravděpodobně překračující délku jednoho měsíce), je Dodavatel povinen neprodleně namísto Kvalifikované osoby zahájit poskytování plnění náhradní kvalifikovanou osobou („**Náhradní kvalifikovaná osoba**"), a nejpozději do tří pracovních dnů ode dne, kdy taková situace nastala, informovat Objednatele o této skutečnosti.

18.6. Dodavatel se zavazuje ve lhůtě pěti pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Dodavatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit tuto osobu jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

18.7. Dodavatel nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení oznámení podle předchozího odstavce zajistí a prokáže Objednateli, že namísto Kvalifikované osoby se bude na poskytování Plnění podílet Náhradní kvalifikovaná osoba s dostatečnou kvalifikací. Pokud Objednatel nesouhlasí s osobou Náhradní kvalifikované osoby, je oprávněn žádat Dodavatele o její výměnu za jinou osobu se stejnou kvalifikací navrženou Dodavatelem do 15 dnů po doručení žádosti Objednatele o výměnu Náhradní kvalifikované osoby, a to vše i opakovaně; do provedení výměny Náhradních kvalifikovaných osob je Plnění poskytováno prostřednictvím původní Dodavatelem navržené Náhradní kvalifikované osoby.

18.8. Jakékoliv náklady vzniklé v souvislosti se zajištěním Náhradní kvalifikované osoby a prokázáním její kvalifikace nese výlučně Dodavatel.

18.9. Dodavatel zajistí, že každá Kvalifikovaná osoba (tj. včetně Náhradních kvalifikovaných osob) musí být Objednateli na základě předchozího vyžádání plně k dispozici v souladu s povinnostmi podle Smlouvy a poskytnout mu veškerou vyžadovanou součinnost v souvislosti s poskytováním Plnění, nebrání-li jí v tom objektivně závažné překážky. Existenci takové překážky musí Dodavatel Objednateli bezodkladně sdělit.

18.10. Každá Kvalifikovaná osoba je dále povinna zúčastnit se všech případných porad a jednání se zástupci Dodavatele či Objednatele, které se týkají Plnění k ní přiřazenému podle své odbornosti.

19. ÚČAST PODDODAVATELŮ

19.1. Dodavatel k plnění části předmětu této Smlouvy smí využít Poddodavatele. V **Příloze č. 6** jsou uvedeni Poddodavatelé, které Dodavatel využije k provedení Plnění, včetně informací o části Plnění, pro kterou budou příslušní Poddodavatelé využiti.

19.2. Využití nového Poddodavatele, změna Poddodavatele či rozsahu jeho využití podléhá předchozímu písemnému souhlasu Objednatele.

19.3. Dodavatel je povinen změnit Poddodavatele na odůvodněnou žádost Objednatele. Součástí změny Poddodavatelů je i provedení jakýchkoliv činností Dodavatelem, které s takovou změnou souvisí.

19.4. Dodavatel plně odpovídá za řízení Poddodavatelů a dozor nad nimi. Zadání části Plnění Dodavatelem Poddodavateli však nezbavuje Dodavatele žádných jeho povinností vůči Objednateli, zejména co se týče včasného a řádného provedení Plnění.

19.5. Použije-li Dodavatel k plnění části předmětu této Smlouvy Poddodavatele, má Dodavatel odpovědnost, jako by Plnění prováděl sám.

19.6. Objednatel je oprávněn uzavřít jakékoli smlouvy s příslušnými Poddodavateli týkající se Plnění a jeho částí. Dodavatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených se Poddodavateli nevyloučí či neomezí oprávnění Poddodavatelů vstoupit do smluvních vztahů s Objednatelem, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání Poddodavatelů s Objednatelem či třetími osobami v době trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou.

20. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

Změnové řízení

20.1. Kterákoliv ze Smluvních stran je v průběhu trvání této Smlouvy oprávněna písemně navrhnout změny specifikace Plnění. V případě, že změnu specifikace navrhne Objednatel, je Dodavatel povinen vynaložit veškeré úsilí k tomu, aby změnu specifikace přijal. Objednatel není povinen přijmout změnu specifikace navrhovanou Dodavatelem.

20.2. Žádná Smluvní strana bez přiměřeného důvodu neodepře změnu specifikace spočívající v nahrazení zařízení nebo komponenty jejich produktovým nástupcem, pokud bude splňovat požadavky stanovené Objednatelem na původní zařízení nebo komponentu uvedené v Zadávací dokumentaci a/nebo Smlouvě a bude nabízen za shodnou nebo nižší cenu. Případnou změnu specifikace dle předchozí věty si Smluvní strany vyhrazují ve smyslu § 100 odst. 1 ZZVZ.

20.3. Dodavatel se na písemnou výzvu Objednatele zavazuje do 10 pracovních dnů vyhodnotit důsledky navržených změn specifikace Plnění, které budou zahrnovat hodnocení dopadů těchto změn na cenu a rozsah Plnění, dohodnuté termíny plnění, rozsah potřebné součinnosti a jakékoliv další relevantní aspekty smluvního vztahu

(„**Hodnocení důsledků**“). Pokud si vypracování Hodnocení důsledků vyžádá dodatečné náklady nebo pokud by jeho vypracování mohlo mít negativní dopad na plnění závazků Dodavatele podle této Smlouvy, vypracuje Dodavatel Hodnocení důsledků na základě písemné dohody s Objednatelem o úhradě nákladů na vypracování Hodnocení důsledků a o úpravě dalších smluvních podmínek, kterých se vypracování Hodnocení důsledků může dotknout.

20.4. Jakékoliv změny specifikace Plnění či poskytování Plnění podle Smlouvy musí být dohodnuty formou písemného dodatku k této Smlouvě podle odst. 25.1, kterým dojde k úpravě smluvních podmínek v souladu s Hodnocením důsledků, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak.

20.5. Jakékoliv změny specifikace Plnění uvedené v **Příloze č. 1 a Příloze č. 4** musí být sjednány v souladu s příslušnými právními předpisy včetně ZZVZ.

20.6. V souladu se Zadávací dokumentací a za podmínek v Zadávací dokumentaci uvedených si dále Objednatel vyhradil možnost změny dodavatele podle § 222 odst. 10 ZZVZ.

21. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

21.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu podle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), oběma Smluvními stranami, a účinnosti dnem svého uveřejnění v registru smluv podle Zákona o registru smluv.

21.2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 60 měsíců od nejdřívějšího dne počátku běhu Podpory výrobce podle Harmonogramu.

21.3. Každá Smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou.

21.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:

21.4.1. Dodavatel poskytne vadné Plnění, které způsobí nebo může reálně způsobit výpadek IT infrastruktury Objednatele či jeho podstatné části;

21.4.2. Dodavatel je v prodlení s plněním svých povinností déle než 15 dní a nezjedná nápravu ani do 10 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;

21.4.3. dojde k porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací, ochrany osobních údajů nebo povinností kybernetické bezpečnosti podle této Smlouvy ze strany Dodavatele;

21.4.4. Dodavatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby Poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného Poddodavateli ve smyslu odst. 19.2, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas podle téhož odstavce.

21.5. Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí písemně odstoupit od této Smlouvy, pokud:

21.5.1. bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;

21.5.2. Dodavatel porušil kteroukoliv z povinností podle odst. 4.3 a/nebo 4.4;

21.5.3. na majetek Dodavatele je prohlášen úpadek, Dodavatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;

21.5.4. Dodavatel ztratí příslušné oprávnění poskytovat Plnění podle odst. 1.3.3;

21.5.5. Dodavatel vstoupí do likvidace; nebo

21.5.6. proti Dodavateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.

21.6. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit rovněž v případě, pokud mu nebudou přiděleny rozpočtové prostředky na financování předmětu plnění podle Smlouvy.

21.7. Dodavatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky podle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Dodavatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 dnů od doručení takovéto výzvy.

21.8. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.

21.9. Ukončením účinnosti této Smlouvy, a to i předčasným, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit újmu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně Důvěrných informací ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

21.10. Ukončením účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. V případě, kdy by však Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Dodavatele, že se plnění Dodavatele stalo pro Objednatele nepotřebným, bude toto plnění Dodavateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu.

22. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

22.1. Dodavatel prohlašuje, že je poskytovatelem regulované služby ve smyslu zákona č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.

22.2. Dodavatel se zavazuje plnit a dodržovat veškeré povinnosti, které se na Dodavatele v této souvislosti vztahují.

22.3. Dodavatel prohlašuje, že má implementována veškerá bezpečnostní opatření k zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti regulované služby v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti a příslušnými prováděcími předpisy, a to minimálně v rozsahu požadavků uvedených v **Příloze č. 7** („**Kybernetické požadavky**“).

22.4. Dodavatel umožní Objednateli v roční periodě po dobu trvání této Smlouvy a jeden rok po ukončení trvání této Smlouvy provedení zákaznického auditu v souladu s požadavky **Přílohy č. 7**:

22.4.1. jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků Dodavatele pro potřeby plnění této Smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi Objednatele v ICT prostředí Dodavatele; a

22.4.2. jehož předmětem bude naplnění Kybernetických požadavků a hodnocení rizik podle **Přílohy č. 7**.

22.5. Objednatel je oprávněn při kontrole Kybernetických požadavků využít třetí stranu. V případě využití třetí strany bude Objednatel odpovídat za třetí stranu, jako by kontrolu prováděl sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.

22.6. Dodavatel umožní Objednateli kontrolu Kybernetických požadavků provedenou prostředky Objednatele nebo třetí strany, a to v lokalitě Dodavatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Dodavatele umožňují.

22.7. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost minimálně v rozsahu 10 člověkodní při provádění každého zákaznického auditu ze strany Objednatele a pro tuto činnost zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.

22.8. Dále se Dodavatel zavazuje nedostatky zjištěné na základě provedeného hodnocení rizik podle **Přílohy č. 7** nebo v rámci provedeného auditu podle této Smlouvy a **Přílohy č. 7** odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele. Nestanoví-li Objednatel lhůtu v písemném oznámení, zavazují se Smluvní strany dohodnout na lhůtě pro odstranění nedostatku, která nepřevýší 90 dnů.

22.9. Dodavatel se dále zavazuje:

22.9.1. poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Kybernetických požadavků;

22.9.2. na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu poskytování Služeb detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Kybernetických požadavků a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků;

22.9.3. neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Kybernetických požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy;

22.9.4. informovat Objednatele o významné změně ovládání Dodavatele. Ovládáním se rozumí vliv, ovládání či řízení podle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích);

22.9.5. bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Kybernetických požadavků, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní;

22.9.6. bezodkladně informovat Objednatele o bezpečnostních incidentech, které mohou ovlivnit poskytování Služeb; a

22.9.7. při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahující se ke Kybernetickým požadavkům a jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad se ZKB nebo jinými obecně závaznými právními předpisy.

22.10. Dodavatel se zavazuje dodávat pouze Hardware, který splňuje požadavky právních předpisů na kybernetickou bezpečnost a digitální odolnost hardwaru jakožto věci s digitálním obsahem a digitálními prvky tak, aby jej Dodavatel mohl bez omezení provozovat na území EHP.

23. INFORMAČNÍ POVINNOST DODAVATELE

23.1. Dodavatel je povinen Objednatele bez zbytečného odkladu informovat o identifikovaných kybernetických bezpečnostních incidentech a hrozbách souvisejících s plněním Smlouvy a/nebo s daty, nejpozději však do 12 hodin od jejich výskytu.

23.2. Dodavatel je povinen poskytnout Objednateli veškerou součinnost nutnou ke splnění povinností Objednatele v oblasti řízení rizik, zejména při:

23.2.1. identifikaci aktiv v rámci předmětu plnění Smlouvy a jejich kategorizaci, hodnocení a zařazení do bezpečnostních úrovní,

23.2.2. identifikaci, analýze a hodnocení rizik pro aktiva,

23.2.3. ošetření rizik včetně zpracování prohlášení o aplikovatelnosti a plánu zvládání rizik pro aktiva.

23.3. Dodavatel je povinen Objednatele informovat o:

23.3.1. významné změně ovládání Dodavatele, přičemž ovládáním se rozumí vliv, ovládání či řízení podle § 71 a násl. ZOK či ekvivalentní postavení, a to do 20 pracovních dnů od uskutečnění této změny,

23.3.2. změně vlastnictví či oprávnění nakládat se zásadními aktivy využívanými Dodavatelem k plnění Smlouvy, a to do 20 pracovních dnů od uskutečnění této změny, a

23.3.3. fyzických osobách přicházejících do kontaktu s důvěrnými informacemi Objednatele,

přičemž k informování využije Dodavatel definovaný postup skrze Oprávněnou osobu.

23.4. Dodavatel je povinen poskytnout Objednateli a příslušným dozorovým orgánům veškerou nutnou součinnost v případě dozorového auditu za účelem ověření řízení kybernetické bezpečnosti.

23.5. Učiní-li orgány činné v trestním řízení nebo jiné orgány státní správy jakoukoli právně závaznou žádost o poskytnutí dat Objednatele směrem k Dodavateli, je Dodavatel povinen tuto skutečnost oznámit Objednateli s předstihem před poskytnutím takových informací, pokud mu to právní předpisy nezakazují.

23.6. Dodavatel je povinen Objednatele informovat o žádosti cizozemského orgánu o zpřístupnění nebo předání dat zpracovávaných na území cizího státu, vyjma situace, kdy by takové informování bylo v rozporu s právním řádem, v jehož působnosti dochází ke zpracování dat nebo podle kterého byla žádost podána.

24. ŘEŠENÍ SPORŮ

24.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost, a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání Oprávněných osob nebo pověřených zástupců.

24.2. Nebude-li sporná záležitost vyřešena do 60 dnů ode dne doručení výzvy ke smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv Smluvní stranou druhé Smluvní straně, bude tento spor rozhodován s konečnou platností u příslušného obecného soudu České republiky. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný podle místa sídla Objednatele.

25. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

25.1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem

Smluvních stran, přičemž jakákoliv změna Smlouvy bude provedena v souladu se ZZVZ.

25.2. Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

25.3. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním plného znění této Smlouvy v registru smluv podle Zákona o registru smluv a rovněž na profilu Objednatele, případně i na dalších místech, kde tak stanoví právní předpis. Uveřejnění Smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí Objednatel.

25.4. Smluvní strany výslovně souhlasí, aby Smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o Smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselném označení Smlouvy, datech jejího podpisu a plný text Smlouvy. Smluvní strany výslovně prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 OZ a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

25.5. Právní vztahy v této Smlouvě neupravené nebo upravené jen částečně se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními OZ.

25.6. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.

25.7. Dodavatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

25.8. V souladu s ustanovením § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, tímto Objednatel potvrzuje, že uzavření této Smlouvy schválila Rada hlavního města Prahy usnesením č. [číslo usnesení] ze dne [datum].

25.9. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

1. Příloha č. 1: Technická specifikace
2. Příloha č. 2: Harmonogram
3. Příloha č. 3: Nabídková cena
4. Příloha č. 4: Podmínky Podpory výrobce
5. Příloha č. 5: Oprávněné osoby
6. Příloha č. 6: Realizační tým a Poddodavatelé

7. Příloha č. 7: Kybernetické požadavky

25.10. Smluvní strany jsou povinny vykládat ustanovení této Smlouvy a jejích příloh, ve vzájemném souladu, a to tak, aby v co nejvyšší míře byl naplněn smysl a účel všech jednotlivých ustanovení ve Smlouvě i v jejích přílohách. V případě jakýchkoli rozporů mezi ustanovením těla Smlouvy a jejími Přílohami, který nelze odstranit výkladem podle předchozí věty, má přednost tělo Smlouvy. V případě rozporu mezi **Přílohou č. 7** a jinými přílohami této Smlouvy má přednost **Příloha č. 7**.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze	V Praze
dne podle data el. podpisu	dne podle data el. podpisu
Hlavní město Praha	Power Systems s.r.o.
Mgr. Jiří Károly,	[redacted]
ředitel odboru informatických činností Magistrátu hl. m. Prahy	obchodní ředitel a jednatel

Příloha č. 1: Technická specifikace

(Volná příloha Smlouvy – samostatný soubor)

NEVEŘEJNÁ

Příloha č. 2: Harmonogram

Dodavatel bude plnit předmět této Smlouvy podle následujícího harmonogramu.

D = den účinnosti Smlouvy

P = den počátku poskytování Podpory výrobce v souladu s **Přílohou č. 4**, který nesmí nastat před datem účinnosti Smlouvy. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k tomu, aby den počátku běhu Podpory výrobce nastal souběžně s dnem dodání příslušného Hardwaru.

Krok	Aktivace	Ukončení	Popis činností
1	D	D + 6 měsíců	Dodání veškerého Hardwaru
2	P	P + 60 měsíců	Zajištění Podpory výrobce
3	D	P + 60 měsíců	Poskytování Služeb na vyžádání Objednatele

Příloha č. 3 – Nabídková cena

(Volná příloha Smlouvy – samostatný soubor)

Příloha č. 4 – Podmínky Podpory Výrobce

(Volná příloha Smlouvy – samostatný soubor)

IBM:

Odkaz na anglickou verzi popisu podpory výrobce (jedná se o Expert Care Advanced):

https://www.ibm.com/docs/en/entitled-systems-support?topic=management-expert-care-overview

V případě změny podmínek uvedených v této **Příloze č. 4** Smlouvy, je Dodavatel povinen informovat oprávněnou osobu Objednatele ve věcech technických o změně těchto podmínek včetně zajištění poskytnutí aktuálních podmínek (v případě potřeby přeložených do českého jazyka, přičemž za přesnost překladu Dodavatel odpovídá). V případě změny těchto podmínek se Smluvní strany řídí aktuální verzí podmínek, a to od prokazatelného písemného seznámení Objednatele s touto aktuální verzí.

Příloha č. 5: Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení: [BUDE DOPLNĚNO]

E-mail: [BUDE DOPLNĚNO]

Telefon: [BUDE DOPLNĚNO]

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení: [BUDE DOPLNĚNO]

E-mail: [BUDE DOPLNĚNO]

Telefon: [BUDE DOPLNĚNO]

ve věcech technických:

Jméno a příjmení: [BUDE DOPLNĚNO]

E-mail: [BUDE DOPLNĚNO]

Telefon: [BUDE DOPLNĚNO]

ve věcech kybernetické bezpečnosti:

Jméno a příjmení: [BUDE DOPLNĚNO]

E-mail: [BUDE DOPLNĚNO]

Telefon: [BUDE DOPLNĚNO]

Za Dodavatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení:

E-mail:

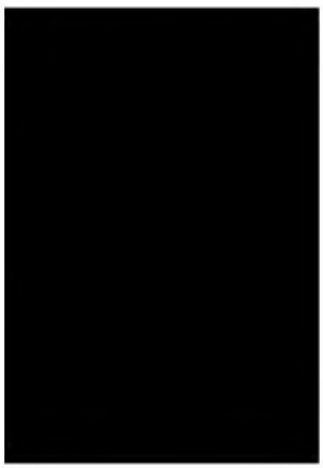
Telefon:

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení:

E-mail:

Telefon:



ve věcech technických:

Jméno a příjmení:

E-mail:

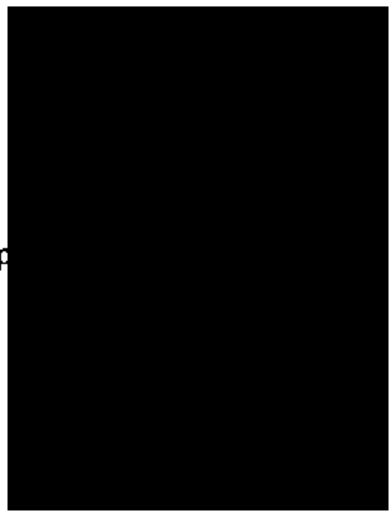
Telefon:

ve věcech kybernetické bezp

Jméno a příjmení:

E-mail:

Telefon:



Příloha č. 6: Realizační tým a Poddodavatelé

Realizační tým

Pozice (role)	Identifikační údaje osoby	Dodavatel / člen společnosti dodavatelů, k němuž osoba patří
Projektový manažer (pro koordinaci dodávky)	[redacted]	Kmenový zaměstnanec poddodavatele Total Service a.s.
Specialista serverové infrastruktury		Kmenový zaměstnanec dodavatele Power Systems s.r.o.
Specialista storage/diskových polí		Kmenový zaměstnanec dodavatele Power Systems s.r.o.
Specialista pro SAN		Kmenový zaměstnanec poddodavatele Total Service a.s.

Seznam Poddodavatelů

1)

Název:	TOTAL SERVICE a.s.
Sídlo:	U Uranie 954/18, 170 00 Praha
Právní forma:	akciová společnost
Identifikační číslo:	25618067
Rozsah plnění Smlouvy:	18 %
	Dodávka části SAN a části diskových polí pro Městskou policii Praha včetně servisní podpory a souvisejících služeb na objednávku (budou-li zadavatelem objednány). Veškeré dodávky a práce probíhají pod odborným vedením a řízením dodavatele.

Příloha č. 7: Kybernetické požadavky

Za účelem splnění povinností stanovených Objednateli jakožto poskytovateli regulované služby v oblasti řízení bezpečnosti dodavatelského řetězce je Dodavatel povinen nad rámec povinností stanovených Smlouvou plnit níže uvedené povinnosti zejm. součinnostního a bezpečnostního charakteru podle této **Přílohy č. 7**.

Dodavatel je povinen plnit relevantní povinnosti v rozsahu a způsobem, aby byl naplněn účel právní úpravy bezpečnostních opatření, kybernetických bezpečnostních incidentů, protiopatření, náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat ve vztahu k povinnostem, které tato právní úprava stanovuje Objednateli, jakožto povinné osobě podle předpisů z oblasti kybernetické bezpečnosti, a to i v případě změny příslušné právní úpravy. V takovém případě je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele přiměřenou součinnost i nad rámec povinností stanovených v této **Příloze č. 7**, avšak vždy pouze za účelem zajištění plnění povinnosti Dodavatele z oblasti kybernetické bezpečnosti ve smyslu shora uvedeného.

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Tato příloha („**Příloha**“) tvoří nedílnou součást Smlouvy. Povinnosti Dodavatele uvedené v této příloze se vztahují výhradně ke Službám, které jsou předmětem Smlouvy.

1.2. Není-li dále stanoveno jinak nebo nevyplývá-li jinak z kontextu, mají pojmy počínající velkým písmenem v této Příloze shodný význam, jaký mají ve Smlouvě. Smluvní strany nad rámec Smlouvy vymezují následující pojmy:

1.2.1. **Data** znamenají data, záznamy, soubory, obsah, osobní údaje a další informace Objednatele, (a) shromážděné, přijaté nebo uchovávané Dodavatelem v souvislosti s plněním Smlouvy; (b) poskytnuté Objednatelem; nebo (c) odvozené z (a) a (b). Data podle této Smlouvy jsou klasifikována jako důvěrné informace, nebo se z jiných důvodů jedná o údaje vyžadující ochranu před neoprávněným přístupem, únikem, porušením nebo jiným odhalením;

1.2.2. **ZOK** znamená zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů;

1.2.3. **ZKB** znamená zákon č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

1.3. Rozsah zapojení Dodavatele na rozvoji a provozu primárních a podpůrných aktiv Objednatele je určen předmětem Smlouvy a jejími přílohami včetně této Přílohy. Rozsah zapojení Dodavatele na zajištění bezpečnosti těchto aktiv je určen zejména touto Přílohou.

2. BEZPEČNOST INFORMACÍ

2.1. Dodavatel se zavazuje při nakládání s Daty chránit jejich důvěrnost, dostupnost a integritu s ohledem na jejich povahu a klasifikaci v souladu s touto Přílohou a dále v souladu se standardním bezpečnostním rámcem ISO 27001, případně dalším bezpečnostním rámcem jako např. NIST Cyber Security Framework nebo SSAE 18 SOC 2, a to do té míry, do jaké to není v rozporu s touto Přílohou.

2.2. Dodavatel je povinen zavést vhodná bezpečnostní opatření pro ochranu Dat alespoň v rozsahu této Přílohy.

2.3. Dodavatel jmenuje odpovědnou Oprávněnou osobu ve věcech kybernetické bezpečnosti pro potřeby zajištění plnění požadavků podle této Přílohy a Smlouvy v oblasti kybernetické bezpečnosti a související komunikace s Objednatelem. Dodavatel je povinen oznámit kontaktní údaje této osoby Objednateli v **Příloze č. 5**.

3. UŽITÍ A ZPŘÍSTUPNĚNÍ DAT

3.1. Dodavatel je oprávněn používat nebo sdílet Data pouze pro účely a způsobem, který stanoví Smlouva a její přílohy, a v souladu s příslušnými právními předpisy, po dobu trvání Smlouvy a po jejím ukončení, dokud má Dodavatel Data nadále ve své dispozici.

3.2. Dodavatel bere na vědomí, že veškerá Data zůstávají předmětem výhradních práv Objednatele, který je jediným vlastníkem Dat a pořizovatelem databází, ve kterých jsou Data uložena.

3.3. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o Datech a jejich obsahu.

3.4. Dodavatel se zavazuje šifrovat v prostředí Dodavatele uložená Data minimálně v souladu se standardem šifrování dat AES-256.

3.5. Dodavatel je povinen omezit přístup k Datům Objednatele pouze na ty zaměstnance a třetí strany, u kterých přístup vyžaduje plnění Smlouvy nebo plnění zákonných povinností. Dodavatel nesmí umožnit přístup k Datům Objednatele jiným třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Vysloví-li Objednatel v souladu se Smlouvou nebo jinak písemně souhlas se zapojením konkrétního Poddodavatele do plnění Smlouvy, uděluje tím souhlas se zpřístupněním Dat Objednatele Poddodavateli v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy Poddodavatelem.

3.6. V případě, že Objednatel při hodnocení rizik spojených se Smlouvou identifikuje skutečnosti, jejichž existence tvoří:

3.6.1. kybernetickou hrozbu a výskyt této hrozby je velmi pravděpodobný až víceméně jistý či předpokládaná realizace hrozby je častější než jednou za měsíc, nebo

3.6.2. riziko pro předmět Smlouvy a toto riziko je na natolik závažné (kritické), že jeho existence je nepřípustná a musí být neprodleně zahájeny kroky k jeho odstranění,

může Objednatel Dodavateli uložit přijetí dalších bezpečnostních opatření ve smyslu ZKB, případně zákona, který ZKB nahradí. Objednatel při naplnění podmínek výše předá Dodavateli popis vybraných bezpečnostních opatření, která navrhuje zavést ke snížení identifikovaného rizika. Dodavatel je oprávněn bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15 pracovních dní, podat připomínky k formě zvolených bezpečnostních opatření (včetně přehledu očekávaných finančních dopadů na zavedení bezpečnostních opatření na straně Dodavatele) a případně navrhnout jinou formu zvolených bezpečnostních opatření. Dohodnou-li se Objednatel a Dodavatel na zavedení bezpečnostních opatření, na termínu jejich zavedení a na tom, kdo ponese náklady na jejich zavedení, je Dodavatel povinen bez zbytečného odkladu zavést daná bezpečnostní opatření a jejich zavedení oznámit Objednateli.

3.7. V případě, že cizozemský orgán požádá o zpřístupnění nebo předání Dat zpracovávaných na území cizího státu, Objednatel takové žádosti vyhoví:

3.7.1. až po provedení přezkoumání zákonnosti žádosti,

3.7.2. až po vynaložení veškerého úsilí k zabránění zpřístupnění nebo předání Dat v rámci možností daných právním řádem, v jehož působnosti dochází ke zpracování Dat nebo podle kterého byla žádost podána,

3.7.3. pouze v nezbytném rozsahu.

4. AUTORSTVÍ PROGRAMOVÉHO KÓDU A LICENCE

4.1. Smluvní strany ve Smlouvě sjednaly právo Objednatele k předmětům duševního vlastnictví. Úprava práv Objednatele k předmětům duševního vlastnictví se řídí Smlouvou.

5. BEZPEČNOSTNÍ DOKUMENTACE

5.1. Dodavatel se v souvislosti s řízením kybernetické bezpečnosti zavazuje vypracovat a udržovat příslušnou bezpečnostní dokumentaci týkající se nastaveného systému řízení bezpečnosti informací a zabezpečení plnění Smlouvy, minimálně v rozsahu podle této Přílohy.

5.2. Dodavatel je povinen bezpečnostní dokumentaci podle této Přílohy pravidelně revidovat a aktualizovat, nejméně však jednou za rok, a kdykoli při významné změně a materiální změně skutečností zachycených v bezpečnostní dokumentaci.

6. ŘÍZENÍ AKTIV

6.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

6.1.1. identifikovat primární a podpůrná aktiva využívaná pro plnění Smlouvy;

6.1.2. určit vazby mezi primárními a podpůrnými aktivy a případně určit vazby na současná aktiva Objednatele;

6.1.3. tento seznam aktiv a jejich vazby udržovat aktuální a na vyžádání ho zpřístupnit (ve formě nahlédnutí) Objednateli.

7. ŘÍZENÍ RIZIK

7.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

7.1.1. řídit rizika, která mohou ovlivnit poskytování předmětu plnění Smlouvy, v souladu s následujícími minimálními požadavky na řízení rizik:

7.1.2. stanovit metodiku pro určování a hodnocení rizik, včetně kritérií pro akceptovatelnost rizik,

7.1.3. při určování rizik s ohledem na aktiva určit relevantní hrozby a zranitelnosti,

7.1.4. provádět hodnocení rizik v pravidelných intervalech alespoň jednou ročně a při významných změnách, přičemž budou zohledněny relevantní hrozby a zranitelnosti a posouzeny možné dopady na aktiva využívaná pro plnění Smlouvy,

7.1.5. zpracovat přehled všech bezpečnostních opatření, která byla aplikována, včetně způsobu plnění,

7.1.6. zpracovat plán zvládání rizik, který obsahuje minimálně popis bezpečnostních opatření a konkrétní způsob jejich realizace, cíle a přínosy bezpečnostních opatření a určení odpovědností,

7.1.7. zavádět bezpečnostní opatření v souladu s plánem zvládání rizik;

7.1.8. informovat Objednatele o způsobu řízení rizik, zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy a předložit Objednateli zprávu o hodnocení aktiv a rizik, která jsou využívána pro plnění Smlouvy a o zbytkových rizicích souvisejících s aktivy využívanými pro plnění Smlouvy do 30 dnů od data účinnosti Smlouvy a následně v intervalu jednou za dva roky nebo v případě významné změny ovlivňující bezpečnost těchto aktiv;

7.1.9. reagovat na změny a upravit na své straně bezpečnostní opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny;

7.1.10. pravidelně (minimálně jednou ročně) testovat zranitelnosti poskytovaných Služeb, a to prostřednictvím pravidelného penetračního testování a kontroly

nasazených aktualizací, aby bylo zajištěno, že jsou bezpečnostní opatření aktuální vůči novým hrozbám. Dodavatel je povinen o výsledcích testování podle tohoto odstavce Objednatele písemně informovat neprodleně po vyhotovení závěrečné zprávy z takového testování.

8. BEZPEČNOST LIDSKÝCH ZDROJŮ

8.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

8.1.1. prověřit každého pracovníka před umožněním přístupu k aktivům Objednatele nebo před jeho zapojením do činností, které by mohly ovlivnit předmět plnění Smlouvy, a to alespoň z hlediska:

8.1.2. kontroly dosaženého vzdělání a odborné kvalifikace,

8.1.3. profesních zkušeností, jde-li o pracovníky, kteří mají zastávat bezpečnostní nebo administrátorské role;

8.1.4. zavést pravidelné školení svých pracovníků v oblasti kybernetické bezpečnosti a základní kybernetické hygieny a vést o tomto školení spolehlivou evidenci;

8.1.5. poučit své pracovníky o požadavcích podle této Přílohy před umožněním jejich přístupu k Datům nebo před jejich zapojením do činností, které by mohly ovlivnit bezpečnost v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy;

8.1.6. zajistit, aby pracovníci před umožněním jejich přístupu k Datům nebo před zapojením do činností, které by mohly ovlivnit bezpečnost předmětu plnění Smlouvy, měli uzavřenou dohodu o zachování mlčenlivosti (důvěrnosti) Dat s adekvátní dobou trvání povinnosti mlčenlivosti;

8.1.7. zajistit procesy a pravidla vedení disciplinárního řízení (zejména odstupňované reakce) a v případě potřeby provádět disciplinární řízení k přijetí opatření vůči pracovníkům, kteří porušili povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti;

8.1.8. zajistit dostatečnou míru zastupitelnosti pro technické bezpečnostní aspekty plnění Smlouvy.

8.2. Poddodavatel Dodavatele, který přistupuje k Datům, je povinen dodržovat veškeré povinnosti uvedené v odst. 8.1 této Přílohy ve vztahu ke svým zaměstnancům, případně dalším osobám, které se podílejí na realizaci předmětu plnění Smlouvy podle pokynů Poddodavatele Dodavatele. Dodavatel je povinen Poddodavatele o povinnostech plynoucích z odst. 8.1 této Přílohy řádně poučit a uzavřít s Poddodavatelem písemnou smlouvu v souladu s čl. 23 této Přílohy.

9. ŘÍZENÍ PROVOZU

9.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

9.1.1. stanovit práva a povinnosti administrátorů, uživatelů a osob zastávajících bezpečnostní role;

9.1.2. stanovit pravidla a postupy pro ochranu před škodlivým kódem;

9.1.3. stanovit pravidla a postupy pro řízení technických zranitelností;

9.1.4. stanovit pravidla a postupy k provádění pravidelného zálohování a kontroly použitelnosti prováděných záloh;

9.1.5. stanovit pravidla pro zajištění oddělení vývojového, testovacího a provozního prostředí.

10. ŘÍZENÍ ZMĚN

10.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

10.1.1. sledovat a identifikovat změny, které mají nebo mohou mít vliv na zajištění kybernetické bezpečnosti Dat a informovat Objednatele o této skutečnosti;

10.1.2. poskytnout Objednateli veškeré potřebné informace a součinnost v procesu řízení a evidence změn. Informace musí být poskytnuty v rozsahu, který Objednateli umožní:

10.1.3. posoudit, zda změna ve vztahu k plnění podle Smlouvy je významnou změnou,

10.1.4. posoudit rizika související s významnou změnou ve vztahu k plnění podle Smlouvy, testovat změnu před nasazením do provozu a posoudit možnost případného navrácení do původního stavu,

10.1.5. přijmout přiměřená opatření ke zvládání rizik souvisejících s touto změnou, nebo změnu vůbec neprovést, pokud nelze přijmout opatření snižující tato rizika na akceptovatelnou úroveň,

10.1.6. dokumentovat posouzení rizik souvisejících s významnou změnou ve vztahu k plnění podle Smlouvy a přijatá opatření, a

10.1.7. provést další činnosti u významných změn podle potřeb Objednatele;

10.1.8. reagovat na významné změny, zejména aktualizovat hodnocení rizik, bezpečnostní a provozní dokumentaci a upravit na své straně bezpečnostní opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny.

11. ŘÍZENÍ KONTINUITY ČINNOSTÍ

11.1. Dodavatel se v rozsahu předmětu plnění podle Smlouvy zavazuje zavést a udržovat vhodná opatření pro zajištění kontinuity činností. Zejména se Dodavatel zavazuje:

11.1.1. zajistit adekvátní kontinuitu aktiv, která jsou potřebná k poskytování plnění podle Smlouvy; a

11.1.2. pravidelně kontrolovat a testovat, že je schopen zajistit kontinuitu aktiv při dodržení sjednané úrovně plnění podle Smlouvy.

11.2. Dodavatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost při zpracování a testování plánů kontinuity, plánů obnovy a havarijních plánů a plnění dalších povinností Objednatele a následně v případě aktivace plánů kontinuity, plánů obnovy nebo havarijních plánů, poskytnout nezbytnou součinnost při jejich plnění. Objednatel se zavazuje uhradit Dodavateli účelně vynaložené náklady na poskytnutí této součinnosti.

12. AKVIZICE, VÝVOJ A ÚDRŽBA

12.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

12.1.1. zajistit, aby zajištění bezpečnosti informací bylo zahrnuto do všech vývojových, implementačních či akvizičních projektů, kde je reálné narušení informační bezpečnosti Dat a ochrany soukromí, a vyčlenit pro tento účel potřebné zdroje;

12.1.2. zajistit oddělení vývojového, testovacího a provozního prostředí;

12.1.3. dodržovat nejlepší praxi v oblasti bezpečného vývoje a postupovat při vývoji v souladu s dalšími pokyny Objednatele.

13. ŘÍZENÍ PŘÍSTUPU

13.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

13.1.1. provozovat ke zpracování Dat pouze taková aktiva, která umožňují správu rolí a uživatelů a která neumožní činnost uživatelů bez autentizace a zároveň umožňují ochranu autentizačního mechanismu před neoprávněným přístupem a prolomením autentizačních parametrů;

13.1.2. zajistit, aby uživatelské účty byly adekvátně chráněny prostřednictvím autentizačních mechanismů;

13.1.3. zajistit, aby uživatelé chránili své uživatelské účty, zejména své autentizační údaje a nástroje a aby neposkytli tyto údaje třetí straně;

13.1.4. udělovat přístup pracovníkům podle zásady „need-to-know“ a průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost a potřebu přístupu;

13.1.5. zajistit kontrolu podezřelých přístupů a aktivit;

13.1.6. v případě potřeby bezodkladně odebrat přístupová oprávnění, zejména pokud

13.1.7. zaměstnanec již nepotřebuje přístup k plnění svých pracovních povinností (např. pokud došlo ke změně pozice zaměstnance/odchod z projektu apod.),

13.1.8. zaměstnanec se dopustil závažného porušení povinností v oblasti kybernetické bezpečnosti nebo existují důvodné obavy, že se takového porušení dopustí,

13.1.9. zaměstnanec nesplňuje požadavky na přístup k Datům nebo požadavky na zapojení do činností, které by mohly ovlivnit bezpečnost předmětu plnění Smlouvy,

13.1.10. se ukáže potřeba přijmout mimořádné bezpečností opatření spočívající v odebrání přístupu (zejména pokud Dodavatel dal zaměstnanci výpověď z výpovědního důvodu podle § 52 písm. f), g) a h) zákoníku práce),

13.1.11. byl ukončen pracovní poměr (nebyl-li přístup odebrán dříve),

13.1.12. došlo k úniku autentizačních údajů (hesla);

13.1.13. vést evidenci o udělených a odebraných přístupových oprávněních;

13.1.14. vést evidenci o všech přístupech k Datům Objednatele, kdy je Dodavatel povinen archivovat záznamy o všech přístupech po dobu jednoho roku;

13.1.15. zajistit zabezpečení a správu koncových zařízení (pracovní stanice typu osobní počítač nebo notebook, mobilní koncová zařízení – přenosná zařízení typu telefon, tablet, notebook, netbook, PDA apod.) prostřednictvím kterých lze přistupovat k Datům, a to minimálně v rozsahu seznámení uživatelů a zajištění souladu s politikou pro šifrování Dodavatele.

14. ZVLÁDÁNÍ KYBERNETICKÝCH BEZPEČNOSTNÍCH UDÁLOSTÍ A INCIDENTŮ

14.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

14.1.1. zajistit, aby jeho pracovníci a Poddodavatelé oznamovali neobvyklé chování technických aktiv a podezření na jakékoliv zranitelnosti a hrozby;

14.1.2. po dobu šesti měsíců vést a uchovávat záznamy o kybernetických bezpečnostních incidentech a o jejich zvládání;

14.1.3. prošetřit a určit příčiny kybernetického bezpečnostního incidentu;

14.1.4. poskytnout Objednateli aktivní součinnost a relevantní informace o příčinách, podezřelém zařízení či osobě na straně Dodavatele v případě kybernetického bezpečnostního incidentu souvisejícího s Daty;

14.1.5. navrhnout a realizovat Dodavatelem odsouhlasená bezpečnostní opatření podle požadavků Objednatele v dohodnutých termínech pro odvrácení a zmírnění dopadu kybernetického bezpečnostního incidentu nebo hrozby;

14.1.6. vypracovat plán reakce na incidenty, který bude obsahovat konkrétní plán kroků, které musí Dodavatel případně i Objednatel, dodržet v případě

bezpečnostního incidentu, a to ve vztahu k jednotlivým potenciálním druhům incidentů, a postupovat v souladu s tímto plánem.

15. FYZICKÁ BEZPEČNOST

15.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

15.1.1. zajistit dodržování politiky čistého stolu;

15.1.2. zajistit kanceláře, pracovní místnosti a prostory v případě jejich opuštění tak, aby nemohlo dojít k nedovolenému vstupu neoprávněných osob;

15.1.3. zajistit uzamykání pracovních stolů, skříní, kontrolovat uzavření oken;

15.1.4. zajistit dodržování režimových opatření v případě režimových pracovišť (perimetr s řízeným vstupem).

16. BEZPEČNOST KOMUNIKAČNÍCH SÍTÍ

16.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

16.1.1. zajistit vhodnou segmentaci komunikační sítě;

16.1.2. zajistit, aby komunikační síť byla chráněna bezpečným rozhraním, přičemž bude povolena pouze nutná komunikace;

16.1.3. zajistit, aby na síťových zařízeních byly spuštěny pouze nutné služby;

16.1.4. zajistit, aby byly sledovány zranitelnosti nasazených síťových zařízení a aby zjištěné zranitelnosti byly odstraňovány v dostatečných intervalech;

16.1.5. zajistit, aby přenos informací a dat v rámci komunikační sítě byl šifrován.

17. SPRÁVA A OVĚŘOVÁNÍ IDENTIT

17.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

17.1.1. používat nástroj pro správu a ověření identity (autentizační mechanismus), který přenáší a ukládá autentizační parametry v šifrované podobě;

17.1.2. používat autentizační mechanismus, který je založený na více faktorové autentizaci s nejméně dvěma různými typy faktorů, pokud je to možné;

17.1.3. v případě ztráty, vyzrazení nebo podezření na kompromitaci autentizačních nástrojů nebo parametrů okamžitě změnit parametry autentizace;

17.1.4. aktiva, která nepodporují více faktorovou autentizaci, dočasně zajistit autentizací pomocí podobně silných kryptografických klíčů nebo hesel;

17.1.5. v rámci systému vynucovat hesla s vlastnostmi podle aktuální nejlepší praxe, pokud je autentizace založena na heslech a nevyužívá se více faktorové autentizace.

18. OCHRANA PŘED ŠKODLIVÝM KÓDEM

18.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

18.1.1. zajistit použití nástroje pro nepřetržitou automatickou ochranu koncových zařízení;

18.1.2. monitorovat a řídit používání výměnných zařízení a datových nosičů a řídit jejich automatické spouštění;

18.1.3. provádět pravidelnou a účinnou aktualizaci nástroje pro ochranu před škodlivým kódem.

19. DETEKCE, ZAZNAMENÁVÁNÍ A VYHODNOCOVÁNÍ KYBERNETICKÝCH BEZPEČNOSTNÍCH UDÁLOSTÍ

19.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

19.1.1. zajistit, aby všechny klíčové prvky propojující významné uzly interních komunikačních sítí, bezpečnostní síťové prvky a všechny prvky na vnějším perimetru měly aktivní monitorování kybernetických bezpečnostních událostí;

19.1.2. zajistit, aby monitorování sítě zajišťovalo ověření a kontrolu přenášených dat v rámci komunikační sítě a mezi komunikačními sítěmi, ověření a kontrolu přenášených dat na perimetru komunikační sítě;

19.1.3. zajistit, aby detekovaná nežádoucí komunikace byla automaticky blokována;

19.1.4. zajistit, aby po dobu šesti měsíců byly zaznamenávány kybernetické bezpečnostní události narušující integritu síťových prvků nebo síťové komunikace, aby tyto záznamy byly uchovány a poskytnuty Objednateli na vyžádání;

19.1.5. zajistit, aby primární reakcí byla eskalace bezpečnostní události nebo incidentu do příslušných hlášení, případně přímá eskalace na příslušné odpovědné pracovníky.

20. APLIKAČNÍ BEZPEČNOST

20.1. Dodavatel se zavazuje minimálně:

20.1.1. užívat technická aktiva, která jsou podporována;

20.1.2. sledovat dostupnost opravných balíčků nebo záplat a zajistit bezodkladnou bezpečnostní aktualizaci;

20.1.3. pokud není bezpečnostní aktualizace dostupná, zajistit jiné kompenzační řešení, případně zranitelnost může být akceptována.

21. KRYPTOGRAFICKÉ ALGORITMY

21.1. Dodavatel se zavazuje používat pouze aktuálně doporučované a odolné kryptografické algoritmy a kryptografické klíče podle nejlepší praxe.

22. KONTROLA A AUDIT

22.1. Objednatel je oprávněn, na základě předchozí výzvy ze strany Objednatele doručené v přiměřeném časovém předstihu (nejméně však 30 dní předem), provést kontrolu a audit údajů, účtů, záznamů, pracovních postupů, dokumentace, aktiv, prostor (včetně kontroly fyzického perimetru) a technických prostředků vztahujících se k plnění Smlouvy a této Přílohy, a to za účelem ověření plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy, jejích příloh a této Přílohy („**Audit**“).

22.2. Audit bude prováděn podle potřeb Objednatele a pak mimořádně v případech bezpečnostních událostí, důvodného podezření na nedostatečnou úroveň ochrany aktiv Objednatele, důvodného podezření na nakládání s aktivy v rozporu s relevantními ustanoveními Smlouvy a důvodného podezření na nedodržení bezpečnostních opatření, podle této Přílohy.

22.3. Audit bude prováděn Objednatelem nebo jím pověřenou třetí stranou smluvně zavázanou k mlčenlivosti minimálně v rozsahu odpovídajícím povinnostem mlčenlivosti Objednatele podle Smlouvy, a která není k Dodavateli v soutěžním nebo jiném konkurenčním postavení.

22.4. Dodavatel poskytne veškerou nezbytnou součinnost k řádnému provedení a dokončení Auditu, zejména umožní přístup k údajům, účtům, záznamům, pracovním postupům, dokumentaci, jiným dokladům či podkladům, k aktivům, do prostor (včetně kontroly fyzického perimetru) a k technickým prostředkům vztahujícím se k plnění Smlouvy a této Přílohy za účelem uskutečnění Auditu. Dodavatel zajistí součinnost kvalifikovaných pracovníků.

22.5. Jakákoliv data, informace nebo jiná aktiva získaná při Auditu mohou být použita výhradně pro účely Auditu, vyhodnocení jeho výsledků a přijetí navazujících opatření, a další potřeby Objednatele při řízení vztahu s Dodavatelem.

22.6. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od ukončení auditu, předložit Objednateli návrhy opatření napravujících nedostatky zjištěné při Auditu. Jednotlivá opatření navržená v návaznosti na výsledky Auditu podléhají před jejich přijetím Dodavatelem předchozímu schválení ze strany Objednatele. Návrhy zřejmě nevhodných či neúčinných opatření Objednatel odmítne a Dodavatel je povinen v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem navrhnout jiná vhodná opatření. Dodavatel je taktéž povinen se na výzvu Objednatele podrobit dodatečné kontrole ze strany Objednatele nebo osoby, která Audit provedla, za účelem ověření nápravy nedostatků zjištěných při Auditu a kontroly přijatých opatření.

23. PODDODAVATELÉ A JEJICH ŘETĚZENÍ

23.1. Dodavatel se zavazuje, že pravidla podle této Přílohy budou dodržovat i Poddodavatelé Dodavatele a jejich pracovníci podílející se na plnění Smlouvy. Dodavatel Objednateli na písemné vyžádání doloží, že u Poddodavatelů smluvně vyžaduje dodržování pravidel podle této Přílohy, a to poskytnutím příslušné smlouvy s konkrétním Poddodavatelem do 10 dnů ode dne jejího vyžádání Objednatelem (Dodavatel může anonymizovat části smlouvy, které považuje za obchodní tajemství do té míry, aby anonymizace nebránila Objednateli v kontrole plnění povinnosti podle tohoto článku).

23.2. Dodavatel se zavazuje soustavně (případně pravidelně podle povahy) dohlížet na plnění této Přílohy ze strany jeho Poddodavatelů a jejich pracovníků, vyžadovat a vymáhat její plnění.

23.3. Za porušení pravidel podle této Přílohy Poddodavatelem odpovídá Dodavatel Objednateli jako by je porušil sám. Dodavatel odpovídá za zajištění dostatečné znalosti pravidel podle této Přílohy ze strany Poddodavatelů a jejich pracovníků.

23.4. Dodavatel je oprávněn využít k plnění podle Smlouvy Poddodavatele za podmínek stanovených Smlouvou.

24. PŘEDÁNÍ A LIKVIDACE DAT

24.1. Dodavatel se zavazuje na základě výzvy Objednatele bez zbytečného odkladu předat Objednateli bezpečným způsobem, ve strojově čitelné podobě a ve formátu zaručujícím kompatibilitu v procesu migrace jakákoli Data v dispoziční sféře Dodavatele (pokud jde o data v databázích pak ve standardním exportním formátu dané databáze, aby bylo možné předaný soubor co nejjednodušším způsobem bez nutnosti dalších nedůvodných úprav nasadit do databáze na produkčním prostředí). Dodavatel se k výzvě Objednatele zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost, přičemž si Smluvní strany mohou písemně dohodnout jiný způsob předání Dat. Dodavatel je povinen, i bez výzvy Objednatele, předat Objednateli Data do sedmi dnů po skončení účinnosti Smlouvy.

24.2. Smluvní strany při ukončení Smlouvy z jakéhokoli důvodu vyvinou veškeré úsilí k tomu, aby do doby dokončení migrace Dat či převodu plnění podle Smlouvy k Objednateli nebo jinému dodavateli, nedošlo k narušení parametrů plnění ve Smlouvě do té doby definovaných, a aby případný nový dodavatel dostal veškeré informace o plnění Smlouvy potřebné pro pokračování nebo nahrazení takového plnění.

24.3. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od obdržení výzvy Objednatele předat Objednateli:

24.3.1. aktualizovanou dokumentaci, kterou vytvořil nebo spravuje,

24.3.2. úplný a aktuální zdrojový kód v případech, kde se Smlouvou zavázal k jeho předání,

24.3.3. seznam platných administrátorských účtů využívaných v prostředí Objednatele,

24.3.4. úplnou „knowledge base“ týkající se poskytování Služeb, vč. popisu a seznamu uzavřených a neuzavřených servisních požadavků,

24.3.5. aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu aktiv Objednatele, kterých se Smlouva týká.

24.4. Dodavatel se zavazuje při ukončení účinnosti Smlouvy, případně na písemnou žádost Objednatele, bez zbytečného odkladu po předání Dat, nejpozději však do 14 dnů, zlikvidovat Data v souladu s touto Přílohou za podpůrného užití pravidel v následující tabulce, to vše za možného dozoru zástupce Objednatele. Tato povinnost se nevztahuje na Data, která Dodavatel potřebuje za účelem plnění zákonné povinnosti či povinnosti stanovené mu rozhodnutím správního orgánu či za účelem hájení oprávněných zájmu Dodavatele (například v případě probíhajícího či hrozícího sporu).

24.5. Tabulka č. 1: Pravidla pro likvidaci dat

Přípustný způsob likvidace podle úrovně důležitosti aktiva		
Způsob likvidace	**Popis způsobu likvidace**	**Přípustnost využití způsobu likvidace podle úrovně důležitosti aktiva**
Odstranění	Způsob likvidace nosičů informací a Dat tak, aby byla nedostupná (například odstranění datového souboru, vyhození nosiče do odpadu). V případě získání nosiče informací a Dat je možné s vynaložením určitého úsilí informace a Data obnovit. Tato metoda není vhodná pro nosiče informací a Dat neumožňující opětovný zápis.	Nízká (Neveřejné)
Přepsání	Způsob likvidace spočívá v opakovaném přepsání informací a Dat náhodnými hodnotami. Volně dostupné nástroje neumožňují obnovení po násobném přepsání informací a Dat. Přepsání může být nahrazeno nebo kombinováno s bezpečnou likvidací kryptografických klíčů k zašifrovaným informacím a Datům. Tato metoda není vhodná pro poškozené nosiče, nosiče neumožňující opětovný zápis, případně pro nosiče s velkou paměťovou kapacitou.	Nízká (Neveřejné) Střední (Pro vnitřní potřebu)
Fyzická likvidace	Způsob likvidace spočívající ve zničení nosiče informací a Dat, popřípadě v rozebrání nosiče a následného zničení (například mechanickým, či chemickým působením vč. tepelného). Nosič informací a Dat po fyzické likvidaci nelze znovu použít. Informace a Data není možné z tohoto nosiče obnovit ani při vynaložení značného množství prostředků a úsilí.	Nízká (Neveřejné) Střední (Pro vnitřní potřebu) Vysoká a kritická (Chráněné)

25. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

25.1. Smluvní strany se zavazují postupovat v souladu s relevantními obecně závaznými právními předpisy.

25.2. Dodavatel se zavazuje postupovat v souladu s bezpečnostními politikami, které mu budou Objednatelem zpřístupněny.

25.3. Dodavatel se zavazuje přenést na jakéhokoli Poddodavatele, který bude schválen Objednatelem, ujednání k zajištění kybernetické bezpečnosti uvedené ve Smlouvě a v této Příloze v rozsahu, který je relevantní pro plnění poskytovaná daným Poddodavatelem a tato ujednání nesmí být v rozporu s požadavky uvedenými ve Smlouvě a v této Příloze.

25.4. Dodavatel se zavazuje při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahujících se k pravidlům bezpečnosti, jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad s právními předpisy a zajistit ve spolupráci s Objednatelem náhradní způsob naplnění pravidel bezpečnosti, pokud stávající řešení přestalo být funkční nebo efektivní.

25.5. Pokud není ve Smlouvě nebo v této Příloze uvedeno jinak, odměna za provádění povinností a opatření podle této Přílohy je součástí odměny podle Smlouvy.

Tabulka pro zpracování nabídkové ceny část A - Technologická obměna DC HMP

Skupina	Prvky	Název produktu	Požadované množství jednotek (v ks)	Jednotková cena za prvek (v Kč bez DPH)	Dílčí cena za požadované množství prvků (v Kč bez DPH)	Cena podpory výrobce za jeden prvek na 60 měsíců (v Kč bez DPH)	Dílčí cena podpory výrobce na 60 měsíců za požadované množství prvků (v Kč bez DPH)	Cena za požadované množství prvků a jejich podpory výrobce za 60 měsíců (v Kč bez DPH)
a) Virtualizační servery	Blade chassis	HPE Synergy 12000	2	2 456 682,00 Kč	4 913 364,00 Kč	264 085,00 Kč	528 170,00 Kč	5 441 534,00 Kč
	Servery	HPE Synergy BL480 Gen12	20	6 115 917,00 Kč	122 318 340,00 Kč	66 141,00 Kč	1 322 820,00 Kč	123 641 160,00 Kč
b) Zálohovací řešení MHMP	Diskové pole	HPE StoreOnce	2	27 829 840,00 Kč	55 659 680,00 Kč	3 200 649,00 Kč	6 401 298,00 Kč	62 060 978,00 Kč
	Master server	HPE ProLiant DL380 Gen12	2	1 809 067,00 Kč	3 618 134,00 Kč	103 994,00 Kč	207 988,00 Kč	3 826 122,00 Kč
	Media server	HPE ProLiant DL380 Gen12	12	928 039,00 Kč	11 136 468,00 Kč	102 833,00 Kč	1 233 996,00 Kč	12 370 464,00 Kč
	LAN přepínače	Juniper QFX5120	4	517 859,00 Kč	2 071 436,00 Kč	177 797,00 Kč	711 188,00 Kč	2 782 624,00 Kč
c) VDI infrastruktura	Blade chassis	HPE Synergy 12000	2	2 456 682,00 Kč	4 913 364,00 Kč	264 085,00 Kč	528 170,00 Kč	5 441 534,00 Kč
	Servery	HPE Synergy BL480 Gen12	6	2 818 341,00 Kč	16 910 046,00 Kč	40 645,00 Kč	243 870,00 Kč	17 153 916,00 Kč
d) SAN Infrastruktura	SAN přepínače	IBM SAN128B-7	4	2 724 505,00 Kč	10 898 020,00 Kč	316 686,00 Kč	1 266 744,00 Kč	12 164 764,00 Kč
e) Firewally	Firewall	Juniper SRX4300	4	2 179 613,00 Kč	8 718 452,00 Kč	1 599 454,00 Kč	6 397 816,00 Kč	15 116 268,00 Kč
f) Infrastruktura pro provoz Městské Policie HMP	Blade chassis	HPE Synergy 12000	2	2 456 682,00 Kč	4 913 364,00 Kč	264 085,00 Kč	528 170,00 Kč	5 441 534,00 Kč
	Servery	HPE Synergy BL480 Gen12	10	2 863 563,00 Kč	28 635 630,00 Kč	51 545,00 Kč	515 450,00 Kč	29 151 080,00 Kč
	Diskové pole	IBM FlashSystem 5600	2	21 730 219,00 Kč	43 460 438,00 Kč	3 742 292,00 Kč	7 484 584,00 Kč	50 945 022,00 Kč

Skupina	Prvky	Maximální počet MD	Jednotková cena za jeden MD (v Kč bez DPH)	Celková cena za všechny MD (v Kč bez DPH)
g) Součinnost při dodávce	Součinnost při dodávce v rozsahu 100 MD	100	15 600,00 Kč	1 560 000,00 Kč
Celková nabídková cena v Kč bez DPH				**347 097 000,00 Kč**

Hewlett Packard
Enterprise

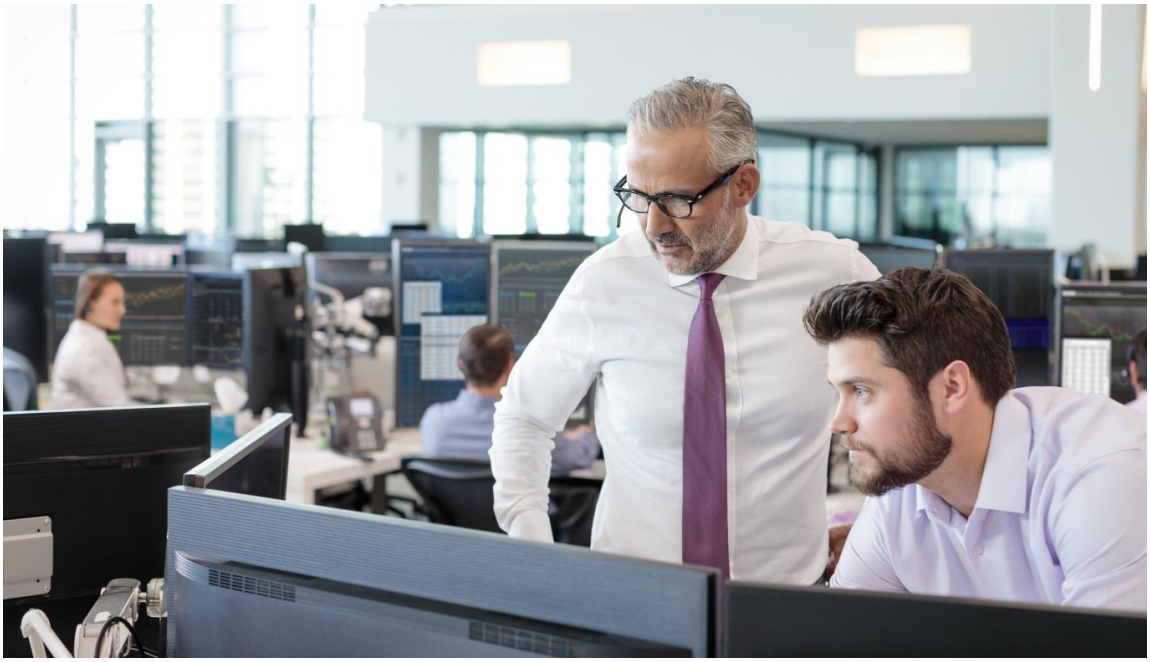
Služba HPE Datacenter Care

HPE Contractual Support Services

Služba HPE Datacenter Care („DC“) je komplexní, na míru připravené řešení servisní podpory. Jejím cílem je splnění specifických požadavků zákazníka v rámci podpory infrastruktury datových center. Nabízí široké možnosti úrovní a rozsahu proaktivních a reaktivních služeb sloužících k pokrytí provozních potřeb od jednodušších IT prostředí až po ty nejsložitější a nejkritičtější.

Tato služba dokáže vyhovět jakékoli velikosti a typu prostředí datového centra. Poskytuje jednotné kontaktní místo pro všechny požadavky na podporu HPE produktů či produktů třetích stran. Služba je dodávána HPE dedikovaným týmem podpory, který dobře zná IT prostředí zákazníka a rozumí jeho souvislostem se zákazníkovými primárními obchodními cíli.

Služba HPE DC byla připravena za účelem maximálního využití instalované IT infrastruktury, snížení implementačních a provozních rizik v oblastech IT procesů, technologií a lidí, optimalizace nákladů, růstu kvality IT služeb a produktivity.



Základem pro dodávku služby HPE DC je oboustranně odsouhlasené nastavení reaktivních a proaktivních prvků podpory, které v maximální možné míře splňují zákazníkovy provozní potřeby. Dedikovaný tým technických expertů vedený manažerem podpory („ASM“ - Account Support Manager) je zodpovědný za dodávku dohodnuté služby a poskytuje provozní a technické poradenství či další konzultace. Tento tým vybuduje úzký pracovní vztah s určenými členy týmu zákazníka a bude znát jeho IT prostředí, klíčová SLA („Service-Level Agreement“) a klíčové indikátory výkonu („KPI“), které je třeba plnit pro podporu zákazníkových obchodních cílů. Dodávka zvolených služeb podpory je průběžně kontrolována přiděleným ASM a zákazník je na pravidelných schůzkách, konajících se v dohodnutých termínech, informován o průběhu služby i o plánovaných aktivitách.

Výhody služby HPE Datacenter Care

Služba poskytuje:

- Nákladově efektivní řešení podpory připravené přesně na míru požadavkům a technologiím používaným v IT prostředí zákazníka
- Proaktivní identifikaci problémů a poradenství pro minimalizaci rizik
- Přístup k HPE specialistům, kteří posílí kapacitní a znalostní zdroje zákazníka, podpoří produktivitu a pomohou v období provozních špiček nebo IT projektů
- Pružné nastavení reaktivní podpory, díky němuž může být pro každou část infrastruktury nastavena adekvátní úroveň podpory podle aktuální důležitosti daného prvku
- Přístup k HPE technickým specialistům, kteří dokáží rychle reagovat na kritické incidenty a dodat řešení, a to až na úroveň HPE laboratoří
- Individuálně nastavené proaktivní služby dodávané HPE specialisty, kteří rozšíří interní kapacity IT oddělení a pomohou zaměřit se na inovace
- Vyspělé technologie a nástroje vytvořené pro snížení provozních výpadků
- Dedikovaný tým podpory se znalostí IT prostředí zákazníka a jeho cílů
- Jednotné HPE kontaktní místo
- Prioritní eskalační procesy v případě závažných provozních problémů

Součásti služby HPE Datacenter Care

Základní prvky

Správa služby:

- Dedikovaný tým podpory
    - • Manažer podpory (ASM)
    - • SW specialista
    - • HW specialista
    - • Technický konzultant pro oblast serverů, datových úložišť, sítí

      V případě potřeby je tým rozšířen o další členy.
- Plán podpory na smluvní období
- Provozní porady
- Přehled o provedených servisních zásazích a informace o plánovaných aktivitách
- Přístup do HPE Support Center
- Plánování v oblasti odborného vzdělávání a asistence při výběru vhodných kurzů

Správa incidentů:

- Rychlá reakce na kritické HW a SW incidenty (do 15 minut, časové pokrytí 24x7)
- Zrychlený eskalační management
- Dálková HW a SW diagnostika incidentů

Volitelné proaktivní prvky

Přehled nejčastěji využívaných služeb:

Obecné:

- Provozní a technické poradenství
- Asistence při implementaci změn IT prostředí
- Identifikace potenciálních rizik
- Analýza příčin kritických incidentů
- Servisní kredity k provádění typizovaných aktivit
- Školicí kredity

Služby pro servery:

- OS patchová analýza a management
- Analýza a správa FW a SW serveru
- Komplexní kontrola systému
- Výkonová analýza

Služby pro datová úložiště:

- Analýza a správa FW a SW datového úložiště
- Komplexní kontrola zařízení
- Technická analýza zajištění vysoké dostupnosti
- Onsite preventivní údržba diskového pole (pro HPE XP a P9000)
- Výkonová analýza diskového pole

Služby pro SAN:

- Analýza a správa FW a SW jednotlivých prvků SAN
- Komplexní kontrola SAN prostředí
- Výkonová analýza

Služby pro LAN:

- Analýza a správa FW a SW prvků LAN
- Komplexní kontrola LAN prostředí
- Výkonová analýza

Služba HPE Datacenter Care může být rovněž rozšířena o další volitelné moduly, například:

- HPE Flexible Capacity - poskytnutí HW/SW zdrojů instalovaných u zákazníka a hrazených formou platby za službu („As-a-Service“)
- HPE Datacenter Care – Adaptive Management Services - administrátorské služby a 24x7 vzdálený monitoring infrastruktury
- HPE Datacenter Care for Multivendor - podpora prostředí více výrobců s jedním kontaktním místem
- HPE Datacenter Care for Cloud/Hybrid Cloud - speciální podpora pro cloudová řešení (např. Azure Stack, AWS)
- HPE Datacenter Care for SAP HANA/SAP HANA TDI – podpora infrastruktury s využitím HPE SAP HANA „Center of Excellence”

Volitelné reaktivní prvky

Varianty časového okna pokrytí:

- nepřetržitě (24x7)
- standardní pracovní doba (9x5)

Možnosti úrovně HW podpory:

- Reakční čas v místě instalace do 4 hodin nebo následující den od přijetí servisního požadavku
- Garance ukončení HW opravy do 6 hodin, do 8 hodin nebo do 24 hodin od přijetí servisního požadavku

Standardní HW reaktivní podpora zahrnuje:

- HW podporu v místě instalace
- Náhradní díly (mimo spotřební materiál)
- Cestovní náklady

Standardní SW reaktivní podpora zahrnuje:

- Vzdálenou SW podporu
- Reakční čas do 2h od přijetí servisního požadavku
- SW aktualizace a dokumentace k nim

Volitelné položky HW reaktivní podpory:

- Správa řešení incidentů pro non-HPE produkty
- Defective Media Retention – zákazník si po opravě ponechává vadný datový nosič (disk)
- Comprehensive Defective Material Retention - zákazník si po opravě ponechává vadný díl

Pro podrobnější nabídku služeb kontaktujte svého obchodního zástupce.

© Copyright 2019 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Informace obsažené v tomto dokumentu mohou být změněny bez předchozího upozornění. Jediné záruky na produkty a služby společnosti Hewlett Packard Enterprise jsou uvedeny ve výslovných záručních prohlášeních, které tyto produkty a služby doprovázejí. Nic zde by nemělo být považováno za dodatečnou záruku. Společnost Hewlett Packard Enterprise neodpovídá za technické nebo redakční chyby nebo za opomenutí obsažené v tomto dokumentu.

Tento dokument obsahuje důvěrné a/nebo právně chráněné informace. Je určen výhradně pro interní použití společnosti Hewlett Packard Enterprise a Channel Partnera. Pokud nejste určeným příjemcem, jak je uvedeno na přední straně tohoto dokumentu, máte přísně zakázáno přezkoumávat, redistribuovat, šířit nebo jinak užívat nebo spoléhat se na obsah tohoto dokumentu.

březen 2019

HPE POINTNEXT SERVICES

Datový list

Check if the document is available in the language of your choice.

HPE POINTNEXT TECH CARE

Servisní služby

PŘEHLED SLUŽBY

HPE Pointnext Tech Care (dále jen HPE Tech Care) je komplexní provozní podpora pro hardwarové a softwarové produkty HPE (dále jen produkty HPE). HPE Tech Care pomáhá IT týmům soustředit se na rozvoj firmy díky proaktivnímu hledání lepších způsobů práce místo toho, aby se soustředily pouze na reaktivní problémy.

HPE Tech Care překračuje hranice běžné podpory tím, že umožňuje přímý přístup k odborníkům na konkrétní produkty a nabízí obecné technické poradenství, aby zákazníci mohli nejen zmírnit rizika, ale také nadále hledat možnosti, jak pracovat efektivněji. Zákazníci HPE Tech Care mohou získat pomoc prostřednictvím několika kanálů, mezi které patří telefon, HPE moderovaná fóra s garantovanou dobou odezvy, automatické vytváření incidentů a chat v reálném čase. Služba poskytuje přístup k odborným technickým pracovníkům se specializovanými znalostmi hardwaru a/nebo softwaru z hlediska konkrétního používání a zajišťuje, aby zákazníci nemuseli trávit čas odpovídáním na zbytečné otázky týkající se priority nebo čísla smlouvy. HPE Tech Care překračuje hranice běžné podpory tím, že nabízí obecné technické poradenství pro provoz, správu a zabezpečení podporovaného produktu.

HPE Support Center nabízí vylepšené a personalizované digitální prostředí, které zákazníkům pomáhá se správou jejich zařízeních na základě rozpoznání různých produktů nainstalovaných v prostředí zákazníka a jejich vzájemné propojení. Nové samoobslužné nástroje umožňují zákazníkům provádět určité aktivity, aniž by bylo nutné zakládat servisní požadavky. Dále služba nabízí portál s vybranými výukovými materiály. HPE Tech Care nabízí přístup k odborníkům HPE, kteří pomohou zákazníkům dosáhnout lepších provozních parametrům a optimalizovat výkon, jak u jednotlivých produktů, tak až po cloudové prostředí.

STRUKTURA SLUŽBY

Služba HPE Pointnext Tech Care, jak uvedeno níže, nabízí obecnou sadu funkcí a vlastností specifických pro určitý hardware a/nebo software, založenou na podporované technologii a na tom, zda se jedná o hardware, software nebo obojí. Některé funkce služby jsou vylepšené, pokud je aktivní HPE InfoSight[1], který umožňuje společnosti Hewlett Packard Enterprise poskytovat lepší úroveň technické pomoci prostřednictvím umělé inteligence. Zákazníci, kteří se zaregistrují online, prostřednictvím služby HPE Support Center, získají přístup k vylepšeným digitálním funkcím umožňujícím snadnější správu a přímé zapojení společnosti HPE. Doba vzdálené odezvy a výjezdu na místo se liší podle vybrané úrovně služby. Nejvyšší úroveň služby nabízí dodatečnou pomoc zákazníkům v případě, že dojde k výpadku.

TABULKA Č. 1: Shrnutí funkcí služby

Obecné funkce

• Telefonický kontakt na odborníky	• Prediktivní upozornění HPE InfoSight*
• Odborný online chat^	• Automatické hlášení incidentů*
• Odezva v odborném fóru^	• Videa technických tipů^
• Obecné technické poradenství	• Přístup k elektronickým informacím o službách a podpoře^
• Asistence s HPE InfoSight*	• Outage management (pouze kritická úroveň služby)

[1] HPE InfoSight je vlastní nástroj služby společnosti HPE, který je k dispozici pro vybrané produkty. Další informace najdete na stránce infosight.hpe.com.

TABULKA Č. 1: Shrnutí funkcí služby (pokračování)

Funkce služby pro hardware	Funkce služby pro software
• Vzdálená diagnostika problému a podpora • On-site hardwarová podpora • Náhradní díly a materiál • Vzdálené virtuální navádění (VRG) • Ovládací panely HPE InfoSight* • Tipy k využívání HPE InfoSight* • Aktualizace firmwaru pro vybrané produkty^ • Collaborative Support a Assistance • Pravidelná údržba (pro vybrané produkty) • 6 hodinový fix time (pouze kritická úroveň služby)	• Softwarová licence • Podpora softwaru • Podpora při instalaci • Podpora softwarových funkcí a provozní podpora • Aktualizace softwarových produktů a dokumentace

Volitelné funkce
• Ponechání poškozených médií (DMR) • Komplexní ponechání poškozeného materiálu (CDMR) • Proaktivní podpora (pouze se smluvními službami HPE)

* Poskytnutí služby vyžaduje propojení se společností HPE pomocí nástrojů služby společnosti HPE.

^ Poskytnutí služby vyžaduje registraci a aktivaci služby na HPE Support Center.

SERVISNÍ ÚROVNĚ SLUŽBY HPE POINTNEXT TECH CARE

TABULKA Č. 2: Shnutí možností úrovní služby

Pro produkty HPE, u kterých lze použít službu HPE Tech Care, nabízí společnost HPE tři servisní úrovně navržené podle provozních požadavků zákazníků:

Critical	Pokrytí 24x7 s 15 minutovou odezvou na incidenty se závažností 1 (přímé spojení na produktového specialistu, kde relevantní) Garantovaná doba opravy do 6 hodin (6h call-to-repair, kde relevantní) Outage management pro incidenty se závažností 1
Essential	Pokrytí 24x7 s 15 minutovou odezvou na incidenty se závažností 1 (přímé spojení na produktového specialistu, kde relevantní) Výjezd na místo do 4 hodin (4h response)
Basic	Pokrytí 9x5 s 2 hodinovou odezvou (standardní pracovní doba) Výjezd na místo do dalšího pracovního dne (NBD)

Všechny úrovně služby nabízí 24x7 přístup k online samoobslužným funkcím a funkcím vlastního řešení, 24x7 vytváření incidentů a pro podporovaná zařízení také k analytice HPE InfoSight a automatickému hlášení incidentů.

Uvedené možnosti servisních úrovní HPE Tech Care závisí na produktu. Společnost HPE poskytuje tyto funkce podpory hardwaru pro vybrané hardwarové produkty a funkce podpory softwaru pro vybrané softwarové produkty. Některé funkce služby nemusí být dostupné ve všech jazycích a lokalitách. Časové odezvy jsou ve všech případech závislé na dostupnosti místa servisu u zákazníka. Způsobilost produktu se může lišit. Podrobné informace o dostupnosti služby a způsobilosti produktu získáte od místní obchodní pobočky společnosti HPE nebo od obchodního zástupce společnosti HPE.

OBECNÉ FUNKCE

TABULKA Č. 3: Obecné funkce služby

Funkce	Specifikace
Telefonický kontakt na odborníky	Zákazníci mohou o podporu společnosti HPE požádat telefonicky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, pokud chtějí zaznamenat servisní incident. Časy reakce se budou lišit v závislosti na úrovni služby daného produktu. **Vylepšená odezva do 15 minut 24x7 (úrovně služby Critical a Essential)** Pro incidenty se závažností 1 se společnost HPE zákazníka spojí s produktovým specialistou nebo zákazníkovi do 15 minut zavolat. Pro všechny ostatní incidenty může společnost HPE zákazníka spojit s produktovým specialistou nebo zákazníkovi zavolat do jedné hodiny. **Standardní odezva do 2 hodin (Basic úroveň služby)** Pro hovory týkající se produktů, na které se vztahuje smlouva s Basic úrovní služby, společnost HPE zajistí telefonickou reakci specialisty do 2 hodin během doby pokrytí.
Odborný online chat	Zákazníci mohou zahájit online konverzaci se specialistou za účelem položení otázky, získání podpory nebo obecného technického poradenství. Odborný online chat zákazníkům umožňuje získat rychlé odpovědi na technické otázky k jejich produktu HPE. Složité otázky, které vyžadují podrobné odpovědi, mohou být předány vyšší instanci, aby bylo možné incidenty podpory řešit individuálně. Odborný online chat je k dipozici pouze v angličtině během doby pokrytí služby.
Odezva v odborném fóru	Zákazníci mohou ve fóru komunity HPE zveřejňovat otázky nebo problémy a diskutovat o využívání produktů. Produktoví specialisté HPE do dvou pracovních dní reagují na jakékoli nevyřešené otázky zadané v komunitním fóru HPE k produktům, na které se vztahují služby HPE Tech Care. Pokud se příspěvky týkají témat, která by měla být řešena prostřednictvím standardních procesů podpory, společnost HPE požaduje, aby byl vytvořen formální incident podpory v souladu se standardními postupy správy incidentů společnosti HPE. Odpovědi specialisty jsou k dispozici pouze v angličtině a vyžadují, aby byl uživatel zaregistrován ke službě HPE Support Center a měl propojené servisní smlouvy.
Obecné technické poradenství	Společnost HPE se vynasnaží poskytnout obecné technické poradenství pro otázky a dotazy zákazníka týkající se níže uvedených témat k provozu a správě produktů zákazníka, na které se vztahuje služba HPE Tech Care. Obecné technické poradenství je k dispozici prostřednictvím telefonu, webu a chatu. Vztahuje se na ni doba pokrytí služby uvedená ve smlouvě o poskytování služby jako na incidenty se závažností 3. Pokud jde o níže uvedená/popsaná témata, společnost HPE identifikuje výukové dokumenty, videa a články databáze znalostí, které k tématu přispívají. Kromě jakýchkoli omezení nebo výjimek uvedených v tomto datovém listu, jakákoli obecné technické poradenství společnosti HPE by mělo být poskytnuto výhradně pro níže uvedená témata a pouze pro produkty, na které se služba vztahuje: • Správné postupy pro využití funkcí produktu • Pomoc s určením relevantní dokumentace nebo článků znalostní databáze • Rady ohledně osvědčených postupů společnosti HPE týkajících se správy a údržby produktů • Základní pokyny k používání rozhraní pro správu produktu • Rady ohledně možností řízení kapacit na základě trendů používání produktů (kde relevantní) • Poradenství s obecnou konfigurací produktu, která může zahrnovat doporučení osvědčených postupů pro zlepšování provozu • Pokyny ohledně potenciálních kroků vedoucích k podporované konfiguraci produktu Uvedená témata nemusí platit pro všechny hardwarové anebo softwarové produkty, na které se tato služba vztahuje.
Asistence s HPE InfoSight	Pro produkty HPE, které jsou podporovány službou HPE InfoSight (seznam je k dispozici prostřednictvím odkazu níže), poskytuje společnost HPE podporu a rady týkající se nastavení, konfigurace a používání služby HPE InfoSight. Kromě toho společnost HPE pro tyto InfoSight propojené produkty rozšiřuje obecné technické poradenství tak, aby zahrnovala analytiku HPE InfoSight a poskytovaná upozornění a doporučení. Pro tyto produkty společnost HPE na požádání pomůže zákazníkům pochopit problémy, upozornění a informace poskytované službou HPE InfoSight. Tam, kde analytika poskytuje doporučení, která jsou součástí poznatků o pracovním zatížení, může společnost HPE poskytnout kvalifikaci těchto informací, doporučení a navrhnout další kroky, v souladu s obecným technickým poradenstvím. Další informace o službě HPE InfoSight, krytých zařízeních a funkcích najdete na stránce infosight.hpe.com.
Prediktivní upozornění HPE InfoSight	Pro produkty HPE, na které se vztahuje smlouva o poskytování služby, podporované službou HPE InfoSight a propojené do HPE, mohou zákazníci získat přístup k vylepšenému monitoringu, který může identifikovat potenciální problémy díky unikátním pravidům založených na umělé inteligenci a know-how společnosti HPE. V případě problémů identifikovaných službou HPE InfoSight upozorní tato služba zákazníka na problém a doporučí nápravná opatření a na základě kritičnosti může automaticky odeslat incidenty společnosti HPE spolu s diagnostickými informacemi, aby bylo možné diagnostiku a opravu urychlit. Funkce se mohou u jednotlivých produktů lišit. Zařízení musí být podporována službou InfoSight a propojena do HPE. V případě, že zákazníci nakonfigurují službu HPE InfoSight pro podporované produkty HPE, na které se vztahuje služba HPE Tech Care, získají přístup k vylepšeným analytickým funkcím HPE InfoSight, které nabízí podrobné poznatky k produktu, upozornění na probémy a příležitosti k lepšímu využití a konfiguraci.
Automatické hlášení incidentů	Pro podporované produkty HPE, včetně připojených zařízení, které využívají nástroje společnosti HPE (včetně HPE InfoSight), mohou zařízení automaticky odesílat incidenty společnosti HPE spolu s diagnostickými informacemi, aby se urychlil proces diagnostiky a opravy. Pokud funkce automatického monitorování a hlášení incidentů zjistí kritický problém, který vyžaduje zásah společnosti HPE, pokusí se společnost HPE kontaktovat dříve identifikovanou kontaktní osobu zákazníka během doby pokrytí služby, jak je definováno zakoupenou úrovní služby. Pokud kontaktní osoba zákazníka nebo jeho požadavek nebude k dispozici, společnost HPE naplánuje navazující kroky na následující pracovní den. Všechny nekritické problémy budou zpracovány během následujícího pracovního dne. Zákazníci mohou ve kterékoli fázi, na základě úrovně služby, kontaktovat společnost HPE a požádat o diagnostiku a řešení problému. Další informace najdete na stránce hpe.com/services/getconnected.

TABULKA Č. 3: Obecné funkce služby (pokračování)

Funkce	Specifikace
Videa s technickými tipy	Společnost HPE poskytuje přístup k videím s vylepšenými technickými tipy od odborníků, která nabízí osvědčené technické postupy a funkční know-how. Videa s technickými tipy pomáhají zákazníkům pochopit, jak nejlépe spravovat a používat jejich produkt HPE, a poskytují informace týkající se nových trendů a funkcí podpory. Videa s technickými tipy jsou dostupná na portálu HPE Support Center. Jejich obsah se liší podle zkušeností s používáním produktů HPE a existujícími osvědčenými postupy podpory a správy těchto produktů.
Outage management (critical servisní úroveň)	Během servisního incidentu, který má dle zákazníka dopad na jeho obchodní činnost, spustí HPE outage management proces, aby se minimalizoval tento obchodní dopad a urychlilo řešení. Jakmile společnost HPE potvrdí obchodní výpadek nebo kritické narušení provozu, budou zapojeni další specialisté, aby se urychlilo vyřešení incidentu. Během takového výpadku zapojení specialisté podporují technické vyřešení a proaktivně informují vybrané zainteresované strany zákazníka o stavu incidentu. V případech určených společností HPE budou sdíleny technické poznatky a další informace, aby se snížila pravděpodobnost výpadku v budoucnosti. Outage management se vztahuje na HPE produkty s critical servisní úrovení podpory a doplňuje HPE eskalační proces.

FUNKCE SLUŽBY PRO HARDWARE

TABULKA Č. 4: Funkce služby pro hardware

Funkce	Specifikace
Vzdálená diagnostika problému a podpora	Jakmile zákazník zavolá a hovor je potvrzen společností HPE (dle obecných ustanovení), snaží se HPE během doby pokrytí hardwarový incident identifikovat a na dálku spolu se zákazníkem incident kvalifikovat, napravit a odstranit. HPE může před výjezdem na místo spustit a provést vzdálené diagnostické testy s využitím vzdálené elektronické podpory k daným produktům nebo pomocí jiných prostředků umožňujících řešení těchto problémů na dálku. Pokud se zákazník rozhodne vyměnit vadné díly za náhradní díly poskytnuté společností HPE (samostatná oprava zákazníkem, CSR), které HPE předem identifikovalo jako vhodné pro samostatnou opravu zákazníkem, poskytne společnost HPE vzdálenou pomoc během doby pokrytí služby související s touto výměnou dílů nebo instalací firmwaru.
On-site hardwarová podpora	U hardwarových inicendtů, které není možné podle posouzení HPE vyřešit na dálku, vyjede na místo a poskytne technickou podporu autorizovaný zástupce HPE, který uvede tyto hardwarové produkty do provozuschopného stavu. Poté co se autorizovaný zástupce společnosti HPE dostaví na pracoviště zákazníka, může HPE pokračovat v poskytování služby na místě nebo vzdáleně, dle uvážení společnosti HPE, dokud nebudou produkty opraveny. Práce může být dočasně přerušena, pokud jsou nutné náhradní díly nebo další zdroje. Po jejich zajištění bude práce opět pokračovat. Oprava je považována za dokončenou poté, co si HPE ověří, že závada byla na hardwaru opravena nebo že byl hardware vyměněn. Kromě toho může společnost HPE při poskytnutí technické podpory na místě: • Nainstalovat dostupná technická zlepšení pro dané hardwarové produkty, která pomáhají zajistit běžný provoz hardwarových produktů a zajistit kompatibilitu s náhradními díly dodanými společností HPE. • Nainstalovat aktualizace firmwaru, které HPE definuje jako firmware, který zákazník nemůže sám instalovat, jež jsou podle uvážení společnosti HPE nutné pro uvedení produktu do provozuschopného stavu nebo pro zajištění podporovatelnosti ze strany společnosti HPE. Na požádání společnost HPE nainstaluje během doby pokrytí kritické aktualizace firmwaru HPE pro dané hardwarové produkty, které společnost HPE definuje jako firmware, který nemůže instalovat sám zákazník. Kritické aktualizace firmwaru jsou aktualizace firmwaru, které HPE divize produktů doporučuje k okamžité instalaci.
Náhradní díly a materiál	HPE poskytne náhradní díly a materiály podporované společností HPE nutné k zajištění provozuschopnosti hardwarového produktu, včetně dílů a materiálů pro dostupná konstrukční vylepšení, která společnost HPE vyžaduje k zajištění podporovatelnosti produktu.
HPE Visual Remote Guidance	Zákazníci se mohou rozhodnout během doby pokrytí služby kontaktovat HPE specialisty pomocí služby HPE Visual Remote Guidance (HPE VRG). HPE VRG je bezpečná aplikace pro spolupráci, která umožňuje živé sdílení videa, zvuku a obsahu pomocí jakéhokoli chytrého zařízení se systémem Android nebo iOS. Diagnostika a řešení problému mohou probíhat v reálném čase, na základě pokynů a spolupráce mezi zákazníkem a odborníkem na dané téma ze společnosti HPE. Aplikaci HPE VRG lze používat také při instalaci dílů CSR určených společností HPE.
Ovládací panely HPE InfoSight	Pro produkty HPE, na které se vztahuje smlouva o poskytování služby, propojené s HPE a podporované službou HPE InfoSight, mohou zákazníci získat přístup k dalším analytickým ovládacím panelů, které identifikují stav zařízení a/nebo určují doporučené nebo požadované aktualizace firmwarů, ovladačů nebo softwaru (v závislosti na platformě). Další informace o službě HPE InfoSight a produktech, na které se služba HPE InfoSight vztahuje, najdete na stránce infosight.hpe.com/.
Tipy k využívání HPE InfoSight	V případě podpory služby HPE InfoSight, a pokud se mají produkty aktivní podporu HPE a jsou propojeny se službou HPE InfoSight, je možné poskytnout další analýzy, které zákazníkovi pomohou pochopit aktuální využití a určit příležitosti k dalšímu zlepšení využívání a/nebo konfigurace produktu pro vybraný software ISV třetí strany. Další informace o službě HPE InfoSight a produktech, na které se služba HPE InfoSight vztahuje, najdete na stránce infosight.hpe.com/.

TABULKA Č. 4: Funkce služby pro hardware (pokračován)

Funkce	Specifikace
Aktualizace firmwaru pro vybrané produkty	Zákazníci budou mít možnost stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro hardwarové produkty, na které se tato služba vztahuje, s ohledem na všechna platná licenční omezení v aktuálních standardních podmínkách prodeje společnosti HPE. Pro zákazníky s licencemi k softwarovým produktům založeným na firmwaru (funkcím implementovaným ve firmwaru, které jsou aktivovány zakoupením samostatného softwarového licenčního produktu) platí, že zákazník musí mít rovněž aktivní smlouvu o poskytování služby HPE pro softwarové produkty založené na firmwaru, aby mohl získávat, stahovat, instalovat a používat související aktualizace firmwaru.
Collaborative Support a Assistance	Collaborative Support nabízí elektronickou nebo telefonickou podporu (během doby pokrytí služby) pro vybraný software (ISV = nezávislý dodavatel softwaru), který funguje s hardwarem, na který se vztahuje služba HPE Tech Care. Collaborative Support se vztahuje na vybraný software ISV, pokud se na tento software nevztahuje podpora HPE. Pokud se na software ISV vztahuje služba HPE Tech Care, je podpora poskytována tak, jak je uvedeno v části Podpora softwaru v této tabulce. Collaborative Support a Assistance jsou samostatné funkce. Collaborative Assistance s e však vztahuje na všechny produkty ISV, u kterých je nárok na pCollaborative Support. Seznam produktů ISV, u který existuje nárok na Collaborative Support a Assistance najdete na stránce hpe.com/services/techcarecollaborativesupport. **Collaborative Support** Služba Collaborative Support je poskytována pro vybrané softwarové produkty ISV, kde společnost HPE problém identifikuje a pokusí se ho vyřešit tak, že zákazníka vyzve k použití oprav, které jsou společnosti HPE dostupné nebo známé. V některých případech může být podpora omezena na sdělení známé opravy, která je k dispozici prostřednictvím instalace softwarové aktualizace nebo opravy, a zákazník obdrží informace o dostupných zdrojích příslušných aktualizací či oprav, protože přístup ke známým opravám vyžaduje další servisní smlouvy s příslušným dodavatelem softwaru. **Collaborative Asistence** Pokud společnost HPE rozhodne, že zdrojem problému není produkt HPE, ale považuje, že problém může souviset s určitým softwarem ISV, pak může společnost HPE na žádost zákazníka zahájit Collaborative Support. Collaborative Assistance j e k dispozici pouze v případech, kdy mají zákazníci odpovídající aktivní smlouvy o podpoře s vybranými dodavateli ISV, a poté, co zákazník provedl nezbytné kroky k zajištění toho, aby společnost HPE mohla navázat kontakt s dodavatelem ISV jménem zákazníka. Společnost HPE naváže kontakt s dodavatelem ISV a poskytne informace o problému zákazníka. Jakmile bude incident předán dodavateli ISV, je jeho povinností problém zákazníka vyřešit na základě úrovně podpory dohody mezi zákazníkem a daným dodavatelem ISV. Ve chvíli, kdy je zapojen dodavatel ISV, společnost HPE incident uzavře. Zákazník nebo dodavatel ISV však mohou v případě potřeby servisní případ se společností HPE obnovit uvedením identifikačního čísla prvního servisního požadavku.
Pravidelná údržba	Další informace o produktech, které mají v rámci služby nárok na pravidelnou údržbu, získáte od obchodního zástupce společnosti HPE. Pokud je pravidelná údržba součástí služby, autorizovaný zástupce společnosti HPE vás bude kontaktovat, abyste se dohodli na provedení pravidelné údržby v oboustranně vyhovujícím termínu, během standardní pracovní doby HPE vyjma svátků a celofiremních dovolených HPE a v rámci požadovaného plánovaného intervalu, který je definován plánem údržby produktu, pokud se se společností HPE písemně nedohodnete jinak. Společnost HPE naplánuje nezbytné aktivity pravidelné údržby a sdělí vám jakékoli zjištěné předpoklady, když vás bude ohledně naplánování servisu kontaktovat. Zákazník musí zajistit přístup k produktu, ujistit se, že byly splněny všechny předpoklady, a poskytnout jakýkoli spotřební materiál, jako jsou filtry a chemikálie nutné pro údržbu produktu.
6 hodinový fix time (critical úroveň služby)	Na základě řešení na místě nebo na dálku společnost HPE uvede daný hardware do provozního stavu pro incidenty závažnosti 1 a 2 do šesti hodin. Další informace najdete v části Žádost o opravu hardwaru, Dopravní zóny a Obecné informace o incidentech. Žádost o opravu do 6 hodin po zavolání je zahrnuta u produktů HPE, na které se vztahuje Critical servisní úroveň a je dostupná pro vybrané hardwarové produkty HPE.

FUNKCE SLUŽBY PRO SOFTWARE

TABULKA Č. 5: Funkce služby pro software

Funkce	Specifikace
Softwarová licence	Zákazník obdrží licenci k použití softwarových aktualizací pro software společnosti HPE nebo software jiných výrobců podporovaný společností HPE pro každý systém, soket, procesor, jádro procesoru nebo licenci na software pro koncového uživatele, na které se tato služba vztahuje, na základě licenčních podmínek společnosti HPE nebo původního výrobce, pokud původní licenci na software získal řádným způsobem. Tyto licenční podmínky musí být v souladu se softwarovými licenčními podmínkami společnosti HPE, které odpovídají předpokladům základní softwarové licence zákazníka, nebo v souladu s aktuálními licenčními podmínkami jiných výrobců softwaru, pokud je to relevantní, včetně veškerých dalších licenčních podmínek k softwaru, které mohou být součástí nebo jinak dostupné pro takové aktualizace softwaru poskytované v rámci této služby. Distribuce aktualizací, licenčních smluv a licenčních klíčů pro určitý software třetích stran může být v příslušných případech pro Zákazníka zajišťována přímo daným dodavatelem třetí strany.
Podpora při instalaci	Poradenství v omezeném rozsahu je poskytováno jen na základní pomoc při volbě správného postupu instalace nebo potížích s instalací softwarových produktů a aktualizacích samostatných aplikací. Rozsah takové poradenské podpory závisí zcela na rozhodnutí společnosti HPE. Mezi výjimky z takové poradenské podpory patří mimo jiné: jakékoli stahování kompletních softwarových balíčků nebo procházení instalace od začátku do konce. Tyto služby jsou k dispozici za další poplatek a lze je od společnosti HPE zakoupit samostatně.
Podpora softwaru	Pro softwarové produkty, na které se vztahuje smlouva o poskytování služby, společnost HPE poskytuje reaktivní podporu, aby bylo možné vyřešit identifikovatelné a zákazníkem reprodukovatelné problémy se softwarovým produktem. Pomáhá rovněž identifikovat problémy, které lze reprodukovat jen obtížně, a poskytuje pomoc při ostraňování potíží a určení konfiguračních parametrů pro podporované konfigurace.
Podpora softwarových funkcí a provozní podpora	Společnost HPE poskytuje komerčně dostupné informace o aktuálních funkcích produktů HPE, známých problémech a dostupných řešeních a dále nabízí poradenství a pomoc s provozem produktů.
Aktualizace softwarových produktů a dokumentace	Společnost HPE průběžně vydává aktualizace softwaru HPE, revize softwaru a referenčních příruček, které jsou zákazníkům k dispozici. Co se týká vybraného softwaru třetích stran, společnost HPE bude poskytovat aktualizace softwaru, jakmile je dá k dispozici třetí strana, případně může společnost HPE poskytnout pokyny k získání aktualizací softwaru přímo od příslušné třetí strany. HPE poskytne licenční klíč nebo přístupový kód, případně pokyny k jejich získání, jestliže to bude třeba ke stažení, instalaci nebo spuštění nejnovější verze softwaru. Pro většinu softwaru HPE a pro vybraný software třetích stran podporovaný HPE budou aktualizace poskytovány pomocí portálu pro aktualizace softwaru a poskytování licencí prostřednictví portálu HPE Support Center. Portál pro softwarové aktualizace a licence poskytuje zákazníkům elektronický přístup pro získávání a proaktivní správu aktualizací softwarových produktů a dokumentace. U ostatního softwaru třetích stran podporovaného HPE bude nutné stahovat aktualizace přímo na internetových stránkách prodejce. Pokud je tato služba poskytována za účelem řešení, které se skládá z několika produktů společnosti HPE a/nebo produktů jiného výrobce, podpora softwaru bude nabízena pouze pro aktualizace, které jsou poskytovány pro řešení HPE.

VOLITELNÉ FUNKCE

TABULKA Č. 6: Volitelné součásti služby

Funkce	Specifikace
Možnosti hardwarového zabezpečení dat	**Ponechání poškozených médií (DMR)** U způsobilých produktů umožňuje možnost služby DMR, aby si zákazník ponechal vadný pevný disk nebo jednotku SSD/flash, kterých se nechcete vzdát z důvodu citlivých dat obsažených na disku („Disk nebo jednotka SSD/flash"), na nějž se tato služba vztahuje. Možnost DMR musí být zakoupena pro všechny disky a jednotky SSD/flash systému, na který se služba vztahuje. **Komplexní ponechání poškozeného materiálu (CDMR)** Navíc k DMR možnost CDMR umožňuje zákazníkovi ponechat i další komponenty, které spadají do definice společnosti HPE jako komponenty určené pro uchování dat, např. paměťové moduly. Možnost CDMR se týká všech způsobilých komponent, na nichž je možné uchovávat data v systému. Komponenty, které si lze ponechat v souvislosti s touto funkcí služby, jsou uvedeny v dokumentu na adrese hp.com/services/cdmr.
Preventivní údržba	Autorizovaný zástupce společnosti HPE bude pracoviště navštěvovat v pravidelných plánovaných intervalech. Zákazníci se mohou na společnost HPE obrátit a naplánovat návštěvu za účelem preventivní údržby v dohodnutých intervalech. Dostupnost a obsah se mohou v jednotlivých regionech lišit. Služby preventivní údržby budou poskytovány od 8:00 do 17:00 místního času, od pondělí do pátku, s výjimkou svátků a celofiremních dovolených v HPE, bez ohledu na vybranou dobu pokrytí.

VARIANTY SERVISNÍ ÚROVNĚ

Bez ohledu na dobu pokrytí je možné incidenty související s dotčeným hardwarem nebo softwarem nahlásit společnosti HPE telefonicky, na webovém portálu, v chatu nebo fóru, podle toho, co je v dané zemi k dispozici, nebo automaticky hlášené požadavky pomocí elektronické vzdálené podpory HPE, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Společnost HPE poskytuje tři servisní úrovně HPE Tech Care podle potřeb kritičnosti provozu. Úrovně služby se vztahují na hardware i software.

TABULKA Č. 7: Možnosti úrovní služeb

Servisní úrovně	Funkce služby	Doba pokrytí	Popis funkce
Critical	Vylepšená reakce po telefonu	24x7 reakce na dálku, služba dostupná nepřetržitě včetně svátků a celofiremních dovolených ve společnosti HPE	Zavolání zpět do 15 minut pro incidenty se závažností 1 a do 1 hodiny pro závažnost 2 a 3. Tam, kde je to možné, přímý telefonický kontakt na produktové specialisty bez nutnosti zavolání zpět (všechny závažnosti).
	Žádost o opravu hardwaru do 6 hodin po zavolání[1]	24x7 výjezd na místo, služba dostupná nepřetržitě včetně svátků a celofiremních dovolených společnosti HPE	V případě incidentů se závažnosti 1 a 2 společnost HPE uvede daný hardware do provozního stavu do 6 hodin.[1] Další podrobnosti najdete v části Žádost o opravu hardwaru.
	Outage management výpadku	24x7 reakce na dálku, služba dostupná nepřetržitě včetně svátků a dovolených ve společnosti HPE	Pro situace se závažností 1, které mají dopad na business, společnost. HPE poskytne přednostní kontakt na specialisty, aby se návrat do provozu urychlil.
Essential	Vylepšená reakce po telefonu	24x7 reakce na dálku, služba dostupná nepřetržitě včetně svátků a celofiremních dovolených ve společnosti HPE	Zavolání zpět do 15 minut pro incidenty se závažností 1 a do 1 hodiny pro závažnost 2 a 3. Tam, kde je to možné, přímý telefonický kontakt na produktové specialisty bez nutnosti zavolání zpět (všechny závažnosti).
	Výjezd na místo 24x7	24x7 výjezd na místo, služba dostupná nepřetržitě včetně svátků a celofiremních dovolených ve společnosti HPE	Reakce na místě do 4 hodin[2] pro dotčený hardware
Basic	Standardní reakce po telefonu	Reakce na dálku k dispozici 9 hodin denně v době mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků a celofiremních dovolených ve společnosti HPE (doba pokrytí)	Zavolání zpět do 2 hodin od produktového specialisty. Servisní incidenty přijaté mimo dobu pokrytí budou zpracovány následující den v rámci doby pokrytí.
	Výjezd na místo následující pracovní den	Výjezd na místo následující pracovní pracovní den během standardní pracovní doby do 8:00 do 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků a celofiremních dovolených ve společnosti HPE (doba pokrytí)	Návštěva následující pracovní den na pracovišti pro dotčený hardware.[2] Servisní incidenty přijaté mimo dobu pokrytí budou zpracovány následující den v rámci doby pokrytí a vyřízeny během následujího dne v rámci doby pokrytí.[3]

[1] Doba opravy hardwaru po zavolání začíná přijetím původního incidentu a jeho potvrzením společností HPE nebo zahájením práce naplánované po dohodě se zákazníkem, jak je uvedeno v části Žádost o opravu hardwaru. Doba opravy hardwaru po zavolání končí na základě rozhodnutí společnosti HPE, že je hardware opraven nebo že není nutný zásah na místě. Pro hardwarové případy vyplývající z incidentů se softwarem začíná doba opravy po zavolání, když společnost HPE potvrdí, že je problém způsoben hardwarem HPE.

[2] Doba odezvy na místě začíná přijetím a potvrzením původního servisního incidentu a potvrzením společnosti HPE, že se jedná o hardwarový problém. Doba odezvy na místě končí příjezdem autorizovaného zástupce společnosti HPE na pracoviště nebo tehdy, když je nahlášená událost uzavřena s vysvětlením, že podle uvážení společnosti HPE není zásah na místě nutný.

[3] Žádosti o naplánování návštěvy na místě mimo dobu pokrytí může vyvolat další náklady a řídí se dostupností HPE.

DOPRAVNÍ ZÓNY

Všechny doby dojezdu na místo a doručení dílů platí pouze pro lokality, které se nachází do 160 km od vybraného centra podpory společnosti HPE. Cesta na místo nacházející se do 320 km od vybraného centra podpory společnosti HPE je zajištěna bez dalších poplatků.
Pokud se místo nachází více než 320 km od vybraného centra podpory společnosti HPE, bude naúčtován další cestovní poplatek.

Dopravní zóny a poplatky, pokud jsou uplatňovány, se mohou v některých geografických umístěních lišit.

Doby dojezdu na místo nacházející se více než 160 km odo vybraného centra podpory společnosti HPE budou kvůli delší cestě upraveny, jak je uvedeno v následující tabulce.

TABULKA Č. 8: Dopravní zóny (bez 6 h fix)

Vzdálenost od centra podpory HPE	Odezva do 4 hodin na místě / doručení dílů	Odezva následující pracovní den na místě / doručení dílů
0–80 km	4 hodiny	Následující den časového pokrytí
81–160 km	4 hodiny	Následující den časového pokrytí
161–320 km	8 hodin	1 další den časového pokrytí
321–480 km	Podle dohody při objednání a v závislosti na dostupnosti	2 další dny časového pokrytí
Více než 480 km	Podle dohody při objednání a v závislosti na dostupnosti	Podle dohody při objednání a v závislosti na dostupnosti

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání je k dispozici pro místa do vzdálenosti 80 km od vybraného centra podpory společnosti HPE.

Pro místa ve vzdálenosti od 81 do 160 km od vybraného centra podpory společnosti HPE platí upravený závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání podle údajů v následující tabulce.

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání není k dispozici pro místa vzdálená více než 160 km od vybraného centra podpory společnosti HPE.

TABULKA Č. 9: Dopravní zóny pro opravu do určité doby od zavolání

Vzdálenost od vybraného centra podpory společnosti HPE	Doba opravy hardwaru do 6 hodin po zavolání
0–80 km	6 hodin
81–160 km	8 hodin
Více než 160 km	Není dostupné

OBECNÉ INFORMACE O INCIDENTU

Společnost HPE potvrdí servisní incident založením servisního případu, sdělením ID případu zákazníkovi a potvrzením závažnosti incidentu a požadovaného času zahájení nápravné akce.

Doby odezvy hardwarové podpory na místě, doby od zavolání do opravy a také doby odezvy vzdálené softwarové podpory se mohou lišit v závislosti na závažnosti incidentu (viz Tabulky 8 a 9, kde najdete další podrobnosti). V souladu s níže uvedenými definicemi zákazník určí úroveň závažnosti incidentu ve chvíli vytvoření případu. Incident může být zrevidován na základě dohody mezi společností HPE a zákazníkem.

Úrovně závažnosti incidentů jsou definovány následujícím způsobem:

- **Závažnost 1** – kritický dopad na firmu: Například výpadek výrobního prostředí: výrobní systém nebo výrobní aplikace mimo provoz / kriticky dotčeny; narušení, ztráta nebo ohrožení dat; závažně dotčena návaznost podnikání; problémy s bezpečností a zabezpečením
- **Závažnost 2** – omezený dopad na firmu nebo obchodní riziko: Například dostupné výrobní prostředí, ale některé funkce omezeny nebo zhoršena jejich kvalita; závažně omezené použití; kritický problém nevýrobního prostředí nebo systému
- **Závažnost 3** – žádný dopad na firmu: Například nevýrobní systém (jako je testovací systém) nebo nekritický problém; zavedeny provizorní řešení, instalace, otázky nebo žádosti o informace nebo pokyny

Společnost HPE zavedla formální eskalační postupy pro řešení komplexních problémů. Místní management společnosti HPE koordinuje eskalování požadavků tím, že poskytne výpis potřebných odborností zdrojů společnosti HPE požadovaných k řešení problému.
U vybraných softwarových produktů třetích stran, pro které poskytuje společnost HPE služby podpory a aktualizace softwaru, se bude společnost HPE řídit postupy předávání požadavků sjednanými mezi společností HPE a dodavateli relevantními pro pomoc při řešení problémů.

POKRYTÍ SLUŽBY

Pro hardwarové produkty, na které se vztahuje smlouva o poskytování služby HPE, pokud společnost HPE nestanoví jinak, zahrnuje služba k hlavnímu produktu také přídavné komponenty HPE zakoupené od společnosti HPE nebo autorizovaných prodejců produktů HPE, instalované uvnitř produku a také zařízení UPS podporované a dodávané společností HPE. Na zahrnuté položky se bude vztahovat stejná úroveň služby jako na hlavní produkt. Nebezpečné materiály a baterie se řídí vlastními záručními podmínkami, které jsou omezeny dobou příslušného záručního období. Další podrobné informace o tom, které komponenty vyžadují samostatnou podporu, vám poskytne obchodní zástupce společnosti HPE.

Spotřební materiál, mimo jiné včetně vyjímatelných médií, sad pro údržbu, dalších potřeb, a také uživatelská údržba nejsou podporovány a nebudou v rámci této služby poskytovány. Na spotřební materiál a díly se vztahují standardní záruční podmínky. Opravy a výměny veškerého spotřebního materiálu nebo dílů jsou zodpovědností zákazníka. Mohou však platit určité výjimky. Další informace vám poskytne společnost HPE. Pokud se služba vztahuje na součást spotřebního materiálu, pokud tak rozhodla společnost HPE, neplatí však pro takovou opravu či výměnu závazky doby odezvy na místě ani opravy.

Společnost HPE u vybraných datových úložišť a páskových zařízení zajistí podporu a výměnu vadných nebo vybitých baterií, které jsou kritické pro správnou funkci dotčeného produktu, a to bez ohledu na protichůdná ustanovení v tomto dokumentu nebo v aktuálních standardních obchodních podmínkách společnosti HPE.

Maximální podporovaná životnost / maximální využití: Díly a komponenty, které dosáhly maximální podporované životnosti a/nebo maximálního limitu využití podle ustanovení v uživatelské příručce výrobce, referenční příručce k produktu nebo technickém datovém listu produktu, nebudou v rámci této služby poskytovány, opravovány ani vyměňovány.

OMEZENÍ SLUŽBY PODPORY HARDWARU NA MÍSTĚ

U technických problémů s hardwarem, které není možné podle posouzení HPE vyřešit na dálku, poskytne v místě technickou podporu autorizovaný zástupce HPE, který uvede tyto hardwarové produkty do provozuschopného stavu. Doba odezvy na místě nebude uplatňována, pokud lze službu poskytnout pomocí vzdálené diagnostiky, vzdálené podpory nebo jiných způsobů poskytování služeb zde popsaných. V případě některých produktů se může společnost HPE na základě vlastního výlučného uvážení rozhodnout tyto produkty namísto opravy vyměnit. Náhradní produkty jsou nové nebo funkčně odpovídající novým produktům. Vyměněné produkty se stávají majetkem společnosti HPE.

Náhradní díly poskytnuté v rámci podpory hardware mohou být celé náhradní jednotky, nové díly či z hlediska výkonu a spolehlivosti díly funkčně odpovídající novým náhradním dílům, na které je poskytována záruka jako na nové díly. Pokud HPE nerozhodne jinak a zákazník neuhradí příslušný poplatek, stávají se vyměněné díly majetkem společnosti HPE.

V případě, že jsou v rámci řešení problému dodány součásti CSR nebo náhradní produkty, je zákazník zodpovědný za vrácení vadné součásti nebo produktu do pěti dní nebo do doby písemně určené společností HPE. V případě, že společnost HPE neobdrží vadnou součást nebo produkt do určené doby nebo pokud jsou takové součásti nebo produkty při přijetí vymazány pomocí magnetické pece nebo jinak fyzicky poškozeny, musí zákazník uhradit společnosti HPE cenu za vadnou součást nebo produkt podle ceníku na základě rozhodnutí společnosti HPE.

Pokud zákazník souhlasí s použitím doporučené součásti CSR a tato součást CSR je poskytnuta za účelem obnovení provozuschopnosti systému, úroveň služby na místě se na takový případ nevztahuje. V takových případech je běžným postupem společnosti HPE expresní odeslání součástí CSR, které jsou pro provoz produktu kritické, na adresu zákazníka. Další informace o CSR najdete na webu hpe.com, kde můžete vyhledat uživatelské příručky a příručky k údržbě produktů HPE.

V případě náhradních dílů a komponent, jejichž prodej byl ukončen, může být nutný upgrade. Upgrady pro díly nebo komponenty, jejichž prodej byl ukončen, mohou v některých případech vést k dalším poplatkům. Společnost HPE bude se zákazníkem spolupracovat na doporučení výměny. Ne všechny komponenty budou mít ve všech zemích dostupné náhradní díly kvůli místním omezením podpory.

Zákazník souhlasí uhradit dodatečné poplatky pokud:
- Zákazník požaduje, aby společnost HPE nainstalovala firmware nebo softwarové aktualizace a záplaty, které smí zákazník instalovat.
- Zákazník požaduje pomoc nad rámec servisního pokrytí nebo plánovanou akci mimo vybranou dobu pokrytí služby.

Jakékoli další služby prováděné společností HPE na základě žádosti zákazníka, které nejsou zahrnuty do zakoupené podpory, budou účtovány na základě platných zveřejněných sazeb pro zemi, ve které je služba prováděna.

Pokud selže dodávka služby díky zákazníkovi, společnost HPE může naúčtovat další poplatky za účelem podpory nebo vyžádání určitých upgradů hardwaru nebo softwaru, aby bylo možné zajistit krytí.

V souvislosti s přemístěním, které neprovádí společnost HPE, mohou být účtovány další poplatky za průběžnou podporu a potvrzení o následné podporovatelnosti produktů, na které se podpora vztahuje. Aby podpora mohla pokračovat po přesunu, je vhodné to s rozumným předstihem oznámit společnosti HPE. U produktů podléhá i přesun licenčním podmínkám daného softwaru.

Společnost HPE může zápůjčit zákazníkovi zařízení v rámci podpory hardwaru nebo záručních služeb. Zapůjčená zařízení budou vrácena společnosti HPE bez zadržovacího práva nebo břemene na konci doby zápůjčky. Případná ztráta nebo poškození zápůjčených zařízení jsou na vrub zákazníka,

ZÁVAZEK K OPRAVĚ

Dostupnost doby odezvy a doby od zavolání do opravy je závislá na vzdálenosti místa zákazníka od vybraného centra podpory společnosti HPE, jak je popsáno v části Cestovní zóny. Doba odezvy od zavolání platí pro incidenty odeslané zákazníkem, se závažností 1 a 2. incidentů se závažností 3 na požádání zákazníka naplánuje společnost HPE ve spolupráci se zákazníkem dohodnutý čas zahájení nápravné akce, přičemž doba od zavolání do opravy bude zahájena v tento dohodnutý čas. Pro automaticky elektronicky zadávané incidenty se společnost HPE pokusí kontaktovat příslušného zákazníka, aby bylo možné zahájit opravu. Automatické elektronicky zadávané incidenty budou potvrzeny následující pracovní den, pokud není se zákazníkem domluveno jinak. Úrovně závažnosti incidentů jsou definovány v části Obecné informace o incidentu.

V souvislosti se závazkem opravy hardwaru do určité doby od zavolání společnost HPE doporučuje zákazníkům nainstalovat a používat vhodné řešení vzdálené podpory HPE, aby bylo možné zajistit poskytování služby. Zákazník může požádat místního zástupce společnosti HPE o další podrobnosti o požadavcích, specifikacích a výjimkách. Jestliže zákazník nenasadí vhodné řešení HPE pro vzdálený přístup, nebude společnost HPE schopna poskytovat služby podle definovaných zásad a ani není povinna je poskytnout. Za instalaci firmwaru na místě, který nesmí instalovat zákazník, budou naúčtovány další poplatky, pokud zákazník nenasadí vhodné řešení HPE pro vzdálený přístup v případech, kdy je to doporučeno a kdy je takové řešení dostupné. Instalace firmwaru instalovatelného zákazníkem je zodpovědností zákazníka.

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání vstupuje v platnost 30 dní od zakoupení této služby nebo do 5 pracovních dnů od dokončení auditu. Do té doby bude servis pro daný hardware poskytován na úrovni odezvy do 4 hodin na místě. Společnost HPE může na základě vlastního výlučného uvážení vyžadovat audit produktů, na které se služba garantované doby opravy po zavolání vztahuje. Pokud je takový audit vyžadován, kontaktuje autorizovaný zástupce společnosti HPE zákazníka a dohodne se s ním na uspořádání auditu během prvních 30 dnů. Na základě vlastního výlučného uvážení společnosti HPE může být audit proveden na místě, prostřednictvím vzdáleného přístupu k systému, prostřednictvím nástrojů pro vzdálený audit nebo telefonicky.

Kromě toho si společnost HPE vyhrazuje právo snížit úroveň služby na dobu odezvy na místě nebo zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou dodržována kritická doporučení auditu nebo pokud nebude audit proveden v určitém časovém rámci, s výjimkou případů, kdy bylo zpoždění způsobeno společností HPE.

Společnost HPE si vyhrazuje právo upravit závazek doby opravy do určité doby od zavolání na základě konkrétní konfigurace produktu, umístění a prostředí zákazníka. Tento závazek je stanoven v době objednávky smlouvy o podpoře a závisí na dostupnosti zdrojů.

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání nelze uplatnit na softwarové produkty, nebo pokud zákazník způsobí prodloužení doby diagnostiky namísto provedení doporučených akcí.

Závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání a doby reakce na místě se nevztahují na opravu nebo výměnu vadného nebo spotřebovaného spotřebního materiálu. Na spotřební materiál se může vztahovat samostatná záruka.

Závazek opravy do určité doby od zavolání je podmíněn tím, že zákazník poskytne okamžitý a neomezený přístup k systému podle požadavků společnosti HPE. Následující činnosti a situace vedou k odložení výpočtu doby od hovoru do opravy (pokud je to relevantní), dokud nejsou dokončeny nebo vyřešeny:

- Jakýkoli zásah či nečinnost zákazníka nebo jiné společnosti, které mají dopad na proces opravy.
- Zpožděné nebo zamítnuté požadavky na přístup k systému, včetně fyzického, vzdáleného diagnostikování problémů a kvalifikaci hardwaru.
- Jakékoli automatické nebo manuální procesy obnovy, které byly spuštěny závadou na hardwaru, např. postupy opravy/rebuild nebo náhrady/sparing diskových mechanik, postupy uvolnění nebo pro zachování integrity dat.
- Jakékoli další činnosti, které se konkrétně netýkají opravy hardwaru, ale jsou nutné k ověření, zda byla závada na hardwaru odstraněna, např. restartování operačního systému.

DMR A CDMR

Možnosti funkce DMR a CDMR se vztahují pouze na způsobilé komponenty pro uchovávání dat měněné společností HPE kvůli závadě. Netýkají se výměny komponent, na nichž je možné uchovávat data, u kterých k závadě nedošlo.

Na komponenty, na nichž je možné uchovávat data, které jsou společností HPE považovány za spotřební součásti a/nebo které dosáhly maximální podporované životnosti a/nebo maximálního limitu využití podle ustanovení v uživatelské příručce výrobce, referenční příručce k produktu nebo technickém datovém listu produktu, se tato služba nevztahuje.

Krytí služby DMR a CDMR pro přídavné komponenty, jež jsou společností HPE považovány za komponenty vyžadující samostatné krytí (jsou-li k dispozici), musí být samostatně dokonfigurovány a zakoupeny.

Četnost selhání těchto součástí je neustále monitorována a společnost HPE si vyhrazuje právo zrušit tuto službu s 30denní výpovědní lhůtou, pokud podle odůvodněného přesvědčení společnosti HPE zákazník nadměrně využívá možnosti služeb ponechání poškozených médií (DMR) a komplexního ponechání vadného materiálu (CDMR), např. pokud výměna vadných komponent, na nichž je možné uchovávat data, výrazně překračuje standardní četnost selhání u předmětného systému.

Pokud se zákazníci rozhodnou uchovat si díly pro opravu, na které se vztahují možnosti funkce v rámci DMR a/nebo CDMR, je jejich povinností:

- Zachovat vybrané komponenty, na nichž je možné uchovávat data, které byly vyměněny při poskytnutí podpory společnosti HPE.
- Zajistit, aby veškerá citlivá data zákazníka na zachovaných komponentách, na nichž je možné uchovávat data, byla zničena nebo zůstala zabezpečena.
- Požádat přítomného autorizovaného zástupce o zachování vadné komponenty, na níž je možné uchovávat data, převzít náhradní komponentu, poskytnout společnosti HPE identifikační informace, např. sériové číslo každé takto zachované komponenty, na níž je možné uchovávat data, a na žádost společnosti HPE potvrdit dokument poskytnutý společností HPE jako potvrzení o zachování komponenty, na níž je možné uchovávat data.
- Zničit zachovanou komponentu, na níž je možné uchovávat data, anebo zajistit, aby nebyla znovu používána.
- Zlikvidovat všechny zachované komponenty, na nichž je možné uchovávat data, v souladu s platnými předpisy o ochraně životního prostředí.

V případě komponent, na nichž je možné uchovávat data, které společnost HPE poskytla zákazníkovi na základě zapůjčení, pronájmu nebo leasingu, musí zákazník co nejdříve vrátit náhradní komponenty po uplynutí nebo ukončení podpory společnosti HPE. Zákazník nese výhradní zodpovědnost za odstranění všech citlivých dat z takovýchto komponent či produktů poskytnutých na základě zapůjčení, pronájmu nebo leasingu, společnosti HPE a společnost HPE nebude zodpovědná za zajištění důvěrnosti či ochrany osobních údajů v případě citlivých dat, která na takovýchto komponentách zůstanou.

COLLABORATIVE ASSISTANCE PRO SOFTWARE JINÉHO VÝROBCE

Aby společnost HPE mohla poskytovat pomoc založenou na spolupráci pro dodavatele ISV třetí strany, musí mít zákazníci aktivní smlouvu o podpoře s dodavatelem softwaru, která společnosti HPE umožňuje vytvářet servisní požadavky jménem zákazníka. Pokud to dodavatel ISV vyžaduje, musí zákazník provést nutné kroky k zajištění toho, aby společnost HPE mohla hlásit incidenty jménem zákazníka. Na vyžádání musí zákazníci společnosti HPE poskytnout příslušné informace potřebné k tomu, aby společnost HPE mohla zahájit servisní případ s dodavatelem softwaru. Pokud zákazník tyto požadavky nesplní, společnost HPE nebude moci předat případy dodavateli a nebude za tuto situaci zodpovědná. Povinnosti společnosti HPE jsou omezeny pouze na zadávání incidentů podpory. Zákazník je nadále zodpovědný za plnění svých povinností podle těchto smluv, mezi něž patří platby všech příslušných poplatků, včetně poplatků, které mohou vyplývat ze zaznamenaných případů s dodavatelem. Společnost HPE není zodpovědná za činnost nebo nečinnost jiných dodavatelů, jejich produktů a služeb podpory.

PODPORA SOFTWARU

Pro některé softwarové produkty nejsou aktualizace softwaru k dispozici. V případě některých produktů obsahují aktualizace softwaru pouze drobná vylepšení. Nové verze softwaru je nutné zakoupit samostatně.

Při nákupu podpory softwaru se na ni musí vztahovat stejné (nebo vyšší) krytí služby, jaké se vztahuje na základní produkt, a musí platit pro všechny systémy, procesory, jádra procesoru nebo koncového uživatele v prostředí zákazníka, které vyžaduje podporu.

Aby měli zákazníci nárok na zakoupení této služby, musí mít řádnou licenci na použití aktuálně podporované revize softwaru ve chvíli, kdy začíná doba pokrytí v rámci smlouvy o poskytování služby. V opačném případě mohou být účtovány další poplatky za účelem zajištění nároku na službu.

Zákazník je povinen zajistit následující:

- Převzít zodpovědnost za registraci u HPE nebo jiných výrobců k použití elektronických prostředků pro potřeby přístupu k databázím znalostí a získání informací o produktech. Společnost HPE poskytne zákazníkovi potřebné informace o registraci. Kromě toho u některých produktů může být dále vyžadováno, aby zákazník přijal specifické podmínky dodavatele pro použití elektronické služby.
- Uchovávat a na požádání předložit společnosti HPE všechny původní softwarové licence, licenční ujednání, licenční klíče a registrační informace k předplaceným odběrům, které se k této službě vztahují.
- Bude reagovat na upozornění zasílaná centrem podpory společnosti HPE, která se týkají aktualizací softwarových produktů a jejich zastarávání.
- Používat všechny softwarové produkty v souladu s aktuálními licenčními podmínkami společnosti HPE, které odpovídají podmínkám základní softwarové licence zákazníka, nebo v souladu s aktuálními licenčními podmínkami jiných výrobců softwaru, pokud je to relevantní, včetně veškerých dalších licenčních podmínek k softwaru, které mohou být součástí aktualizací softwaru poskytovaných v rámci této služby.

Pokud není se společností HPE písemně dohodnuto jinak a pro možnosti nesouvisející se softwarem HPE, společnost HPE poskytuje podporu pouze pro aktuální verzi a bezprostředně předcházející verzi softwaru HPE, a to za předpokladu, že je software HPE používán s hardwarem nebo softwarem obsaženým v konfiguracích zadaných společností HPE s vybranou úrovní verze. Verze značí vydání softwaru, které obsahuje nové funkce, vylepšení a/nebo aktualizace správy, případně pro určitý software značí více revizí sbalených do jediného balíku zpřístupněného pro naše zákazníky.

Zákazníci mohou zakoupit dostupnou podporu produktu pro softwarové produkty HPE pouze tehdy, pokud předloží důkaz, že pro produkty řádným způsobem získali příslušnou licenci HPE, a nesmí produkty měnit ani upravovat, pokud to společnost HPE neschválí. Právo zákazníků na používání aktualizací firmwaru a softwaru (aktualizace) poskytovaných v rámci podpory nebo záruky společnosti HPE nebo jim jinak zpřístupněných, je spolupodmíněno jejich licencí k základnímu produktu.

Kromě toho však zákazníci:

- Nesmí používat aktualizace k poskytování služeb třetím stranám.
- Nesmí vytvářet kopie aktualizací ani aktualizace distribuovat, prodávat nebo sublicencovat třetím stranám.
- Nesmí aktualizace kopírovat ani je zpřístupňovat ve veřejných nebo externě distribuovaných sítích. To znamená, že zákazníci nesmí aktualizace kopírovat pro produkty, na které se podpora společnosti HPE nevztahuje.
- Nesmí zpřístupňovat aktualizace na intranetu, pokud není omezen pro autorizované uživatele.
- Nesmí vytvářet kopie a distribuovat aktualizace na zařízeních, která společnost HPE nepodporuje.
- Smí vytvořit pouze jednu kopii aktualizací pro účely archivace, nebo pokud se jedná o základní krok autorizovaného použití.
- Nesmí aktualizace měnit, zpětně analyzovat, rozkládat, dešifrovat, dekompilovat nebo z nich vytvářet odvozená díla. Pokud k tomu existuje ze zákona závazné právo, musí být společnost HPE písemně informována, než jakékoli změny provedete.
- Zákazník je oprávněn pořizovat kopie aktualizací dokumentace pouze v případě, jestliže si zakoupil právo na pořizování kopií dokumentace souvisejících produktů. Kopie musí být opatřeny příslušnou ochrannou značkou HPE a upozorněním na ochranu vlastnických práv.

Pokud zákazník zmocní třetí stranu, aby vystupovala jako jeho agent a stahovala aktualizace jeho jménem s pomocí jeho nároku, nesou zákazníci plnou odpovědnost za to, že agent bude dodržovat podmínky jeho smlouvy se společností HPE, včetně těchto licenčních podmínek. Kromě toho musí strany plnit smlouvu HPE agency agreement, aby bylo možné třetí straně takový přístup povolit.

Společnost HPE může licenci na používání aktualizací ukončit na základě písemného oznámení, pokud zákazník tyto podmínky nedodrží.

OBECNÉ INFORMACE A VÝJIMKY

Zákazník potvrzuje a souhlasí, že společnost HPE může využívat zdroje mimo zemi zakoupení těchto služeb, pokud není uvedeno jinak v rámci popisu funkcí služby. V určitých zemích, ve kterých společnost HPE přímo nepůsobí, může společnost HPE využívat autorizované partnery pro poskytování služeb. Jakékoli uvedené doby odezvy na místě, informace o dostupnosti dílů nebo ustanovení dílů CSR, mohou být upraveny dle místních možností a dostupnosti dílů na úrovni země.

Některé možnosti, funkce a pokrytí (a související produkty) nemusí být v některých zemích či oblastech k dispozici. Doručování podpory společností HPE mimo odpovídající oblasti pokrytí může podléhat poplatkům za cestovní náklady, delším reakčním časům, omezeným možnostem obnovení nebo opravy a omezeným dobám pokrytí.

Dle uvážení společnosti HPE bude služba poskytována pomocí kombinace vzdálené diagnostiky a podpory, služeb na místě a jiných způsobů poskytování služeb. Jiné způsoby poskytování služeb mohou zahrnovat dodání součástí, které může vyměnit sám zákazník, jako jsou pevné disky, a dalších komponenty, které společnost HPE klasifikuje jako CSR (vyměnitelné zákazníkem), prostřednictvím kurýra. Společnost HPE určí vhodný způsob dodání s cílem poskytovat efektivní a včasnou zákaznickou podporu a splnit závazek opravy hardwaru do určité doby od zavolání, pokud je to relevantní.

Společnost HPE je oprávněna požadovat, aby zákazníci používali určité hardwarové nebo softwarové systémy a programy pro diagnostiku a údržbu (HPE servisní nástroje), a rovněž určité diagnostické nástroje, které mohou tvořit součást systému. HPE servisní nástroje jsou a zůstanou výhradním vlastnictvím společnosti HPE a jsou poskytovány „tak, jak jsou“. HPE servisní nástroje mohou být nainstalovány ve Vašem systému Zákazníci je mohou využívat pouze po příslušné období poskytování služeb a pouze se souhlasem společnosti HPE. Zákazníci je nesmí prodávat, postoupit, převést, zastavit a ani jiným způsobem zatížit břemenem nebo zprostředkovat. Po ukončení podpory zákazníci tyto HPE servisní nástroje vrátí nebo je umožní společnosti HPE odstranit. Některé funkce služby také mohou od zákazníků vyžadovat, aby splnili následující:

- Umožnit společnosti HPE, aby ponechala v HPE servisní nástroje na jejich systémech a pomáhat jí s jejich provozem.
- Nainstalovat HPE servisní nástroje, včetně instalace všech požadovaných aktualizací a záplat.
- Používat elektronické prostředky pro přenos dat pro informování společnosti HPE o událostech zjištěných softwarem.
- Na vyžádání zakoupit, dle specifikací HPE, hardware pro vzdálené připojení pro systémy se vzdálenou diagnostickou službou.
- Zajistit vzdálené připojení pomocí schválené komunikační linky.

Zákazníci nesmí HPE servisní nástroje měnit, zpětně analyzovat, rozkládat, dešifrovat, dekompilovat nebo z nich vytvářet odvozená díla. Pokud k tomu zákazníci mají ze zákona závazné právo, musí společnost HPE písemně informovat, než jakékoli změny provedou. Zákazníci musí oprávněně a legálně získat licenci k veškerému základnímu firmwaru, na který se budou tyto služby vztahovat.

Schopnost společnosti HPE poskytovat tuto službu závisí na plné a včasné spolupráci zákazníka se společností HPE a na přesnosti a úplnosti veškerých informací a dat, které zákazník společnosti HPE poskytne.

Pokud zákazník nejedná v souladu se svými povinnostmi, společnost HPE nebo její autorizovaný poskytovatel služeb i) nemá povinnost poskytovat služby v souladu s popisem nebo ii) bude tyto služby provádět na náklady zákazníka v rámci zbývající běžné pracovní doby a sazeb za materiály.

Společnost HPE si vyhrazuje právo provést audit nainstalované báze zákazníka za účelem ověření dodržení těchto podmínek. V přiměřené době může společnost HPE provést audit během normální pracovní doby (přičemž náklady na auditora uhradí společnost HPE). Pokud audit softwarové licence odhalí nedostatečnou úhradu, pak budou zákazníci muset společnosti HPE příslušnou částku uhradit. Pokud zjištěná nedostatečná úhrada přesáhne 5 % smluvní ceny, zákazníci společnosti HPE uhradí náklady na auditora.

Společnost HPE si vyhrazuje právo rozhodnout o konečném řešení všech servisních incidentů.

Z této služby jsou vyloučeny (mimo další) služby následujícího typu:

- Služby požadované v důsledku toho, že zákazník neprovedl systémovou opravu, modifikaci nebo záplatu, kterou mu poskytla společnost HPE.
- Služby, které jsou podle názoru společnosti HPE, nezbytné kvůli neautorizovaným pokusům o instalaci, opravy, údržbu nebo změny hardwaru, firmwaru či softwaru ze strany pracovníků mimo společnost HPE.
- Testování provozu aplikací nebo další testy požadované zákazníkem.
- Služby, které jsou podle názoru společnosti HPE požadovány kvůli nesprávnému zacházení nebo používání produktů či zařízení.
- Služby požadované z toho důvodu, že zákazník neprovedl akci, kterou mu společnost HPE předtím doporučila.
- Zálohování a obnova operačního systému, dalšího softwaru a dat.
- Instalace aktualizací firmwaru anebo softwaru s možností vlastní instalace zákazníkem.
- Odstranění potíží s propojením nebo kompatibilitou.
- Řešení potíží se sítí.
- Jakákoli optimalizace architektury, ladění výkonu a problémy s výkonem.
- Nestandardní používání hardwaru nebo softwaru společnosti HPE nebo jeho používání v rozporu s doporučením společnosti HPE.
- Pokud nejsou jinak zahrnuty do Collaborative Support a Assistance, podpora hardwaru nebo softwaru jiného výrobce běžícího na produktu HPE nebo s ním propojeného.
- Formální nebo neformální školení k technickým konceptům (včetně virtualizace) nutným ke správě nebo provozu produktů HPE.

Obecné technické poradenství je omezeno na obecné použití, technické postupy a osvědčené postupy HPE pro produkty HPE, které nijak nezávisí na konkrétním prostředí zákazníka nebo jedinečné konfiguraci nasazení. Jakékoli konkrétní rady týkající se jedinečných požadavků zákazníka na zavedení, jsou mimo rozsah těchto služeb a je možné je zakoupit samostatně.

Společnost HPE určuje, které aktualizace firmwaru smí nebo nesmí instalovat zákazník. Určení aktualizací závisí na produktu a/nebo aktualizaci. Další informace najdete v příručkách k servisu a údržbě produktu a v poznámkách k verzi aktualizace firmwaru.

Kvůli povaze komplexních řešení vyplývajících ze vzájemných závislostí mezi hardwarem, firmwarem a softwarem společnost HPE doporučuje, aby si zákazníci samostatně zakoupili kombinované aktualizace firmwaru, ovladačů a softwaru. Aktualizace firmwaru pro řešení prováděná zákazníky jsou na vlastní riziko zákazníka a na jakoukoli pomoc související s upgradem nebo problémy vyplývající z upgradu, se vztahují sazby za pracovní dobu a materiály společnosti HPE. Další podrobné informace získáte od místní prodejní pobočky společnosti HPE nebo obchodního zástupce společnosti HPE.

Zákazníci umožní společnosti HPE na její žádost a bez zvláštního poplatku upravovat produkty s cílem zlepšení činnosti, zkvalitnění podpory a spolehlivosti a dodržení příslušných právních předpisů.

Zákazník je zodpovědný za zabezpečení svých vlastních a důvěrných informací. Zákazník je zodpovědný za správné čištění a mazání dat z produktů, které mohou být vyměněny a vráceny společnosti HPE v rámci procesu výměny s cílem zajistit ochranu dat zákazníka. Další informace o povinnostech zákazníka najdete v zásadách společnosti HPE týkajících se nakládání s médii na stránce hpe.com/mediahandling.

Na zákazníka se nesmí vztahovat přímo ani skrze dalšího spolupracovníka americký zákon U.S. Health Insurance Probability and Accountability Act (HIPAA) a nesmí vytvářet, přijímat, spravovat nebo předávat chráněné lékařské údaje. Pokud zákazník určí, že je subjektem nebo spolupracovníkem, musí společnost HPE informovat a strany se musí dohodnout na oboustranně přijatelné smlouvě.

V případě, že společnost HPE zpracovává osobní údaje jménem zákazníka za účelem poskytování služeb, bude platit dokument Služby podpory HPE – Smlouva o ochraně a bezpečnosti osobních údajů na adrese hpe.com/info/customer-privacy.html.

POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Hardwarové produkty musí být v dobrém provozním stavu, který přiměřeně určuje společnost HPE, aby měly nárok na podporu. Zákazníci musí u způsobilých produktů HPE také udržovat nejnovější konfigurace a úrovně revize zadané společností HPE.

Pokud to společnost HPE vyžaduje, musí zákazník nebo autorizovaný zástupce společnosti HPE aktivovat podporovaný hardwarový produkt do 10 dnů od zakoupení dané služby pomocí pokynů k registraci v dokumentaci od společnosti HPE nebo jinak podle pokynů společnosti HPE. V případě, že dojde ke změně umístění produktu, na který se služba vztahuje, musí aktivace a registrace (nebo řádná změna stávající registrace společnosti HPE) proběhnout do 10 dnů od této změny.

Zákazník zajistí přítomnost svého autorizovaného zástupce, když společnost HPE provádí podporu na místě.

Zákazník poskytne společnosti HPE přístup k produktům, na které se podpora vztahuje, a pokud potřeba adekvátní pracovní prostor a zázemí v rozumné vzdálenosti od produktu; přístup k informacím a možnost je využívat, zdroje zákazníka a zázemí v rozumné míře, tak aby mohlo HPE produkt opravit; a ostatní požadavky na přístup popsané v příslušném datovém listu. Pokud zákazník takovýto přístup neposkytne, může to vyústit v nemožnost společnosti HPE poskytnout podporu a bude oprávněna vyžádat si po zákazníkovi proplacení požadavku na podporu na základě zveřejněných servisních cen společnosti HPE. Zákazníci jsou povinni odstranit podle pokynů společnosti HPE veškeré produkty neslučitelné s podporou a umožnit tak servisní podporu. Jestliže nežádoucí produkty ztěžují poskytování služeb, bude společnost HPE účtovat dodatečné práce v souladu se sazebníkem služeb HPE.

Zákazník zodpovídá za včasnou instalaci kritických aktualizací firmwaru, které může sám nainstalovat, i za součásti CSR a náhradní produkty, které byly zákazníkovi dodány.

Na žádost společnosti HPE je zákazník povinen podporovat úsilí společnosti HPE v rámci vzdáleného řešení problémů. Zákazník splní následující podmínky:

- Spuštění samočinných testů a instalace a spuštění ostatních diagnostických nástrojů a programů.
- Instalace aktualizací softwaru, firmwaru a záplat, které smí zákazník instalovat.
- Spuštění skriptů pro shromažďování údajů jménem společnosti HPE, když je nelze spustit z HPE servisních nástrojů.
- Poskytnutí všech informací, které společnost HPE potřebuje pro včasné a profesionální poskytnutí vzdálené podpory, a umožnění společnosti HPE určit úroveň nároku na podporu.
- Provedení dalších přiměřených aktivit na základě požadavků ze strany společnosti HPE, které napomáhají s identifikací problémů nebo jejich řešením.

Zákazník připojí hardwarové produkty, pro které je poskytována podpora, v souladu s pokyny provozní příručky výrobce, pomocí kabelů a konektorů (případně včetně optických kabelů), které jsou kompatibilní se systémem.

Jakákoli doporučení společnosti HPE, osvědčené postupy nebo obecné technické pokyny jsou poskytovány na základě informací poskytnutých zákazníkem s úmyslem pomoci zákazníkovi v oblastech uvedených v části Obecné technické pradenství a jsou poskytovány na základě rozhodnutí společnosti HPE. Implementace doporučení nebo osvědčených postupů společnosti HPE je nad rámec rozsahu těchto služeb. Doporučení, osvědčené postupy a obecné technické pokyny jsou ve své podstatě obecné a zákazník by měl otestovat jejich použitelnost pro jeho prostředí nebo prostřednictvím dalších služeb dostupných skrze společnost HPE.

Pro obnovu ztracených nebo změněných souborů, dat a programů zákazníka musí zákazník udržovat samostatný záložní systém nebo postup, který není závislý na produktech, na něž se vztahuje podpora.

Pokud to společnost HPE vyžaduje, v průběhu hledání výsledného řešení, nasadí zákazník dočasné postupy nebo provizorní řešení závad poskytnutá společností HPE.

Zákazník oznámí společnosti HPE, jestli používá produkty v prostředí, které představuje potenciální rizika pro bezpečnost práce a ochranu zdraví zaměstnanců nebo subdodavatelů společnosti HPE. Společnost HPE je oprávněna vyzvat zákazníka, aby sám dočasně udžoval tyto výrobky, pod dohledem HPE. Společnost HPE a je oprávněna odložit dodávky služby až do odstranění těchto rizik a nebezpečí u zákazníka.

SMART BOX NÁHRADNÍCH DÍLŮ

Následující podmínky platí pouze v případě, pokud má zákazník na svém pracovišti nainstalován smart box náhradních dílů vlastněný a poskytovaný společností HPE. Smart box náhradních dílů slouží k uložení náhradních dílů produktu, které umožňují vzdálenou správu („obsah smart boxu náhradních dílů"), v souvislosti se službami podpory popsanými v tomto datovém listu.

Povinnosti zákazníka

1. Umožnit společnosti HPE dodat a včas nainstalovat (včetně zajištění oprávnění pro umístění a instalaci na pracovišti zákazníka propůjčeného od třetí strany nebo vlastněného třetí stranou) smart box náhradních dílů v areálu zákazníka na místě, na kterém se obě strany vzájemně dohodnou, pro výše popsané účely.
2. Umožnit společnosti HPE včasný neomezený přístup ke smart boxu náhradních dílů za účelem odložení a vyzvednutí obsahu smart boxu náhradních dílů, kontroly, správy, opravy, odinstalace nebo výměny smart boxu náhradních dílů na výzvu společnosti HPE.
3. Nepřevádět péči nebo vlastnictví ani neodstraňovat smart box náhradních dílů.
4. Co nejdříve je to možné informovat společnost HPE o jakémkoli neoprávněném použití nebo poškození nebo závadě smart boxu náhradních dílů, jakmile danou závadu zákazník zjistí.
5. Přiměřeně pečovat (včetně přijetí přiměřených opatření, která by zabránila ztrátě nebo poškození) o smart box náhradních dílů, po dobu existence na pracovišti zákazníka.
6. Při ukončení nebo vypršení platnosti podpory od společnosti HPE nebo na základě výlučného rozhodnutí společnosti HPE umožnit společnosti HPE odstranit smart box náhradních dílů a obsah smart boxu náhradních dílů. Zákazník může společnost HPE požádat o odstranění smart boxu náhradních dílů, a to písemně, se 60denní výpovědní lhůtou.

Další omezení

Smart box náhradních dílů je považován za HPE servisní nástroj, jak je definován v podmínkách podpory HPE, včetně jakýchkoli podpůrných materiálů.

Zákazník výslovně potvrzuje, že ani poskytnutí ani doplňování smart boxu náhradních dílů nezakládá prodej ani pronájem smart boxu náhradních dílů ani obsahu smart boxu náhradních dílů. Smart box náhradních dílů je poskytován „tak, jak je", bez výslovné nebo naznačené záruky jakéhokoli druhu, a do míry povolené zákonem se společnost HPE zříká jakýchkoli záruk.

OZNÁMENÍ O AKTUALIZACI SLUŽBY

Společnost HPE může aktualizovat nebo změnit vlastnosti a funkce této služby. Zákazníci, kteří se k této službě zaregistrují online, získají oznámení o aktualizacích a změnách prostřednictvím online portálu podpory zákazníků nebo prostřednictvím webové stránky HPE Pointnext Tech Care.

INFORMACE PRO OBJEDNÁNÍ

Pro produkty, které obsahují samostatně prodávané a podporované jednotky nebo možnosti, musí být všechny samostatně prodávané a podporované jednotky nebo možnosti zadány ve smlouvě a musí mít stejnou úroveň služby jako základní produkt, pokud je tato úroveň služby k dispozici pro tyto jednotky nebo možnosti. Pokud již službu k základnímu produktu nelze zakoupit, je možné službu HPE Tech Care prodávat k doplňkům a upgradům, aby bylo možné zajistit krytí podpory doplňků a upgradů v rámci služby k základnímu produktu za předpokladu, že se doba krytí shoduje.

Při nákupu podpory softwaru se na ni musí vztahovat stejné (nebo vyšší) krytí služby, jaké se vztahuje na základní produkt, a musí platit pro všechny systémy, procesory, jádra procesoru nebo koncového uživatele v prostředí zákazníka, které vyžaduje podporu.

Dostupnost vlastností a úrovní služby se může lišit podle místních možností a může být vyhrazena pouze na vybrané produkty a lokality.

Chcete-li získat další informace nebo si objednat službu HPE Tech Care, obraťte se na místního zástupce společnosti HPE a uveďte následující čísla produktu (x značí délku služby v letech; možnosti jsou 3, 4 nebo 5 let nebo „C“ pro smluvní služby).

- HPE Tech Care Critical SVC (HU4A3Ax)
- HPE Tech Care Critical wDMR SVC (HU4A4Ax)
- HPE Tech Care Critical wCDMR SVC (HU4A5Ax)
- HPE Tech Care Essential SVC (HU4A6Ax)
- HPE Tech Care Essential wDMR SVC (HU4A7Ax)
- HPE Tech Care Essential wCDMR SVC (HU4A8Ax)
- HPE Tech Care Basic SVC (HU4B2Ax)
- HPE Tech Care Basic wDMR SVC (HU4B3Ax)
- HPE Tech Care Basic wCDMR SVC (HU4B4Ax)

V závislosti na místě nákupu a požadované úrovni služby mohou platit jiná čísla produktu. Obraťte se na místního zástupce společnosti HPE nebo prodejce produktů HPE ohledně toho, které číslo produktu bude nejlépe vyhovovat vašim potřebám.

DALŠÍ INFORMACE

Další informace o službě HPE Tech Care a dalších službách podpory získáte u kterékoli naší prodejní pobočky ve světě nebo na následujících stránkách: hpe.com/services/support.

DALŠÍ INFORMACE:

www.hpe.com/services/techcare

Rozhodněte se při nákupu správně. Kontaktujte našeho předprodejního odborníka.

Chat **E-mail** **Volání**

Podpora HPE

Získat nové informace

Hewlett Packard Enterprise

© Copyright 2021 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Informace obsažené v tomto dokumentu se mohou změnit bez předchozího upozornění. Jediné záruky na produkty a služby společnosti Hewlett Packard Enterprise jsou uvedeny v přesně vymezených prohlášeních týkajících se záruk a která jsou dodávána s těmito produkty a službami. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost Hewlett Packard Enterprise není zodpovědná za technické nebo redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

Tento dokument se řídí aktuálními standardními obchodními podmínkami společnosti HPE, které zahrnují doplňkový datový list nebo v případě potřeby nákupní smlouvu zákazníka se společností Hewlett Packard Enterprise.

a00108652CSE, duben 2021

IBM Expert Care

Přehled služby

IBM Expert Care nabízí nový způsob, jak ke koupi produktu přiřadit servisní a podpůrné služby. Některé systémy jsou pro provoz kritičtější než jiné a volba proaktivnějších možností podpory vám může pomocí udržet vyšší dostupnost a snížit rizika při nasazení a provozu mission-critical systémů. Tento přístup k servisním službám navíc umožňuje předvídatelnější náklady na údržbu.

Vyberte správnou úroveň a dobu podpory podle obchodních potřeb

Basic: Poskytuje rozšíření hardwarové a softwarové servisní podpory po skončení záruky na produkt.

Advanced: Rovněž rozšiřuje hardwarovou a softwarovou servisní podporu po záruční době a navíc poskytuje prediktivní podporu.

Premium: Zahrnuje vše, co nabízí úroveň Advanced, a mnohem více – včetně vyhrazeného Technical Account Managera (TAM).

TAM (Technical Account Manager) je vyhrazená podpora od vysoce specializovaného technického experta na danou platformu, který může přinést výraznou hodnotu organizaci klienta. TAM přezkoumává celé IT prostředí a je hlavním kontaktním místem klienta pro jakýkoli problém – se zaměřením na proaktivní opatření, která mají předcházet problémům, a na jejich řešení. Díky doporučeným proaktivním krokům může IBM pomoci klientům předejít neplánovaným výpadkům a udržet vysokou spolehlivost a dostupnost jejich systémů. TAM se liší od tradičních specialistů technické podpory tím, že buduje dlouhodobé vztahy s klienty a zastupuje jejich zájmy. Navíc přímo spolupracuje s vývojovými a inženýrskými laboratořemi IBM a může poskytovat rozšířené služby přizpůsobené obchodním cílům.

Srovnání úrovní služeb

Služba	Basic	Advanced	Premium
Softwarová údržba IBM / Support Line for Storage	✓	✓	✓
Hardwarová údržba IBM: 9×5 oprava na místě příští pracovní den	✓		
Hardwarová údržba IBM s rozšířenými SLA: 24×7, oprava na místě tentýž den		✓	✓
Prediktivní podpora pro Power, Storage a LinuxONE		✓	✓
Vyhrazená podpora Technical Account Managera (TAM)			✓
Zkrácená 30minutová reakční doba pro incidenty Severity 1 a 2			✓
Vzdálené nahrání kódu (jednorázově nebo dvakrát ročně)			✓

Zdroj: IBM Documentation – Expert Care Overview (ibm.com/docs/en/entitled-systems-support). Přeloženo do češtiny.

JUNIPER
NETWORKS

Juniper Care

SERVICE DESCRIPTION DOCUMENT (POPIS SLUŽBY)

Obsah

1. Úvod (Introduction)
2. Způsobilost a nákup (Eligibility and Purchasing)
3. Vlastnosti a součásti služby (Service Features and Deliverables)
4. Doba trvání služby (Service Term)
5. Povinnosti Koncového uživatele (End User Responsibilities)
6. Dostupnost (Availability)
7. Rozsah (Scope)
8. Vyloučení (Exclusions)
9. Customer Services Policies (Zásady zákaznických služeb)

O společnosti Juniper Networks

1. Úvod

Tento dokument popisu služby („**SDD**“ – Service Description Document) popisuje nabídku služeb Juniper Care (dále jen „**Služby**“), kterou společnost Juniper zpřístupňuje k nákupu Koncovým uživatelům (End Users) produktů Juniper Networks (každý dále jen „**Koncový uživatel**“, End User), a to přímo nebo prostřednictvím autorizovaných prodejců.

Služby se řídí podmínkami tohoto SDD a smlouvy Juniper Purchase and License Agreement („**JPLA**“), jejíž kopie je zveřejněna na https://www.juniper.net/us/en/legal-notices/juniper-networks-contracts-resource.html (tj. GTC plus Customer Schedule nebo Channel Schedule, podle toho, co se uplatní), nebo jiné URL adresy, kterou může Juniper čas od času určit (nebo jinou písemnou rámcovou smlouvou o službách podepsanou mezi Juniper Networks a Společností a pokrývající svým rozsahem podmínky, za nichž bude Juniper Networks poskytovat podpůrné a údržbové služby). V případě jakéhokoli rozporu mezi podmínkami tohoto SDD a JPLA mají přednost podmínky JPLA. Pokud není v tomto SDD uvedeno jinak, pojmy psané s velkým počátečním písmenem mají význam definovaný v JPLA.

Podmínky služby pro Support API poskytovanou společností Juniper Networks v rámci Služeb se řídí dokumentem Juniper Networks Support API Terms of Service, jehož kopie je zveřejněna na https://support.juniper.net/support/legal/supportapitos/ (nebo jiným písemným dokumentem podmínek služby podepsaným mezi Juniper Networks a Koncovým uživatelem, který svým rozsahem pokrývá podmínky poskytování Support API) (dále jen „**TOS**“).

© Juniper Networks, Inc.

2. Způsobilost a nákup

Služby Juniper Care jsou k dispozici k nákupu pouze (i) pro kvalifikované Koncové uživatele (End Users) výhradně pro jejich vlastní koncové použití a (ii) pro autorizované prodejce Juniper Networks výhradně k dalšímu prodeji Koncovému uživateli identifikovanému jménem a adresou v objednávce (Purchase Order) prodejce. Služby musí být zakoupeny na pevně stanovené období v délce minimálně 12 měsíců, pokud Juniper Networks nesouhlasí jinak za účelem sladění více smluv o službách (Service Contracts) téhož Koncového uživatele do stejného období. Každý takový nákup Služeb se v tomto dokumentu označuje jako „**Juniper Networks Service Contract**“ (Smlouva o službách Juniper Networks).

Služby pokrývají pouze ty hardwarové produkty a softwarové produkty Juniper Networks na fyzických platformách, u nichž platí všechny následující podmínky:

- Koncový uživatel produkty používá;
- Koncový uživatel produkty zakoupil nebo si je pronajal od Juniper Networks, případně od autorizovaného prodejce Juniper Networks;
- Produkty jsou identifikovány v objednávce (Purchase Order) Služeb zaslané společnosti Juniper; a
- Produkty a adresa místa jejich instalace byly řádně zaregistrovány u Juniperu podle sériového čísla.

Tyto produkty Juniper Networks se v tomto dokumentu označují jako „**Supported Juniper Products**“ (Podporované produkty Juniper), avšak pouze po dobu trvání Juniper Networks Service Contract (nebo její obnovy), v jejímž rámci jsou pokryty, a pouze po dobu, kdy tyto produkty nedosáhly End-of-Support (EOS), jak je podrobněji popsáno v sekci 3.2.2.

Subscription License (Předplatitelská licence, jak je definována v JPLA) zakoupená Koncovým uživatelem se pro účely tohoto SDD považuje za Juniper Care Core Support Service Contract.

Kromě výše uvedených možností technické podpory Juniper také nabízí Juniper Care Software Advantage Support Services pro určité vybrané softwarové produkty Juniper. Informace naleznete v dokumentu Juniper Care Software Advantage Support Services Description Document na adrese https://support.juniper.net/sites/support/pdf/guidelines/juniper-care-software-advantage.pdf.

3. Vlastnosti a součásti služby

Juniper vynaloží komerčně přiměřené úsilí (commercially reasonable efforts) k poskytnutí Služeb Koncovému uživateli. Služby mohou zahrnovat přístup k technickým podpůrným inženýrům Juniper, vydání softwaru, online nástroje a možnosti výměny hardwaru (Hardware Replacement Options) – včetně možností Advanced Hardware Replacement Options uvedených v Tabulce 1 níže. Všechny následující součásti vyžadují aktivní smlouvu o podpoře na všech připojených zařízeních Junos.

Tabulka 1. Juniper Technical Support Options (Možnosti technické podpory Juniper)

© Juniper Networks, Inc.

	Core	Core Plus	NextDay Ship	Next-Day Delivery	NextDay Onsite	SameDay	SameDay 2-Hour	SameDay Onsite
JTAC access	•	•	•	•	•	•	•	•
Software releases	•	•	•	•	•	•	•	•
JSP online support	•	•	•	•	•	•	•	•
Hardware Replacement Option: Return-to-Factory		•						
Advanced Hardware Replacement Option: Next-Business-Day Advanced Replacement part shipment			•					
Advanced Hardware Replacement Option: Next-Business-Day Advanced Replacement part delivery				•	•			
Advanced Hardware Replacement Option: Same-Day 4-Hour Advanced Replacement part delivery						•		•
Advanced Hardware Replacement Option: Same-Day 2-Hour Advanced Replacement part delivery							•	
Onsite technician					•			•
Service APIs	•	•	•	•	•	•	•	•
Juniper Software Support Evaluation Tool – JSSET	•	•	•	•	•	•	•	•
Juniper Support Insights	•	•	•	•	•	•	•	•

Poznámka k překladu Tabulky 1 – názvy služeb:

- **JTAC access** – přístup k Juniper Networks Technical Assistance Center
- **Software releases** – vydání softwaru / softwarové aktualizace
- **JSP online support** – online podpora prostřednictvím Juniper Support Portal (JSP)
- **Hardware Replacement Option: Return-to-Factory** – možnost výměny hardwaru: vrácení do výroby
- **Next-Business-Day Advanced Replacement part shipment** – odeslání náhradního dílu předem následující pracovní den
- **Next-Business-Day Advanced Replacement part delivery** – doručení náhradního dílu předem následující pracovní den
- **Same-Day 4-Hour Advanced Replacement part delivery** – doručení náhradního dílu předem ve stejný den do 4 hodin
- **Same-Day 2-Hour Advanced Replacement part delivery** – doručení náhradního dílu předem ve stejný den do 2 hodin
- **Onsite technician** – technik na místě
- **Service APIs** – servisní API rozhraní
- **Juniper Software Support Evaluation Tool (JSSET)** – nástroj pro vyhodnocení softwarové podpory Juniper

© Juniper Networks, Inc.

- **Juniper Support Insights (JSI)** – proaktivní přehledy o provozním stavu sítě využívající AI, poskytované prostřednictvím Juniper Cloud

Koncový uživatel si může zvolit z osmi (8) typů smluv o službách (Service Contracts) podle svých obchodních potřeb. Patří mezi ně: Core, Core Plus, Next-Day Delivery (doručení následující pracovní den), Next-Day Ship (odeslání následující pracovní den), Next-Day Onsite (servis na místě následující pracovní den), Same-Day (doručení ve stejný den), Same-Day 2-Hour (doručení ve stejný den do 2 hodin) a Same-Day Onsite (servis na místě ve stejný den).

Přehled funkcí zahrnutých v jednotlivých typech smluv naleznete v Tabulce 1. V případě, že jsou softwarové licence nabízeny a prodávány odděleně od hardwaru Juniper a Juniper nabízí samostatně zpoplatněné Služby pro takové softwarové licence („**Software Service Contract**“ – Smlouva o službách pro software), a Koncový uživatel takovou Software Service Contract zakoupil, bude Juniper Networks poskytovat pro tyto softwarové licence pouze služby Juniper Care Core Services. Tyto softwarové služby nejsou zahrnuty v žádných samostatně zakoupených smlouvách o Hardware Replacement Options (Service Contracts).

3.1. JTAC Access

S podporou Juniper Networks Technical Assistance Center (JTAC) bude mít Koncový uživatel neomezený přístup k inženýrům JTAC telefonicky a online 24/7/365. Inženýři JTAC pomohou s diagnostikou systémových problémů, konfigurací, řešením problémů (troubleshooting) a v případě potřeby poskytnou náhradní řešení (workaround). U všech prioritních incidentů jsou automaticky spouštěny eskalační upozornění pro vedení společnosti.

Podrobnosti o struktuře centra podpory JTAC, způsobu přístupu k JTAC, pravidlech doby odezvy JTAC, hlášení problémů a postupech eskalace, průběhu řešení případů a pravidlech komunikace se zákazníky naleznete v dokumentu JTAC User Guide na adrese https://www.juniper.net/content/dam/www/assets/resource-guides/us/en/jtac-user-guide.pdf.

3.2. Software releases (Vydání softwaru)

Po dobu trvání Juniper Networks Service Contract zpřístupní Juniper Networks Koncovému uživateli Supported Updates (Podporované aktualizace, jak jsou definovány níže) výhradně pro účely podpory Supported Juniper Product Koncového uživatele, a to za podmínek uvedených níže:

3.2.1. Práva k Supported Updates

U každé Supported Update vztahující se k Software (jak je definován v JPLA), který byl původně vestavěn, dodán s nebo tvoří Supported Juniper Product Koncového uživatele, budou práva Koncového uživatele k takové Supported Update podléhat:

- Podmínkám JPLA;
- Jakémukoli příslušnému Entitlement (Oprávnění, jak je definováno v JPLA) ve vztahu k původnímu Software;
- Stejným omezením a podmínkám, které platí pro původní Software.

3.2.2. Definice

- Pojem „**Supported Updates**“ (nebo „**Supported Release**“) v určitém čase znamená jakoukoli Update (Aktualizaci, jak je definována v JPLA) Software, která je v daném čase obecně dostupná Koncovým uživatelům produktu Juniper Networks, avšak Supported Update vylučuje:
  - Jakékoli Chargeable Releases (Zpoplatněná vydání, definováno níže) (a jakékoli další Updates založené na takové Chargeable Release), které jsou zpřístupněny po původním Software

© Juniper Networks, Inc.

licencovaném Koncovému uživateli, pokud Koncový uživatel samostatně nezakoupil licenci k takové Chargeable Release a tato Chargeable Release je sama produktem Juniper Networks.
    - Jakoukoli Separately Licensable Feature (Samostatně licencovatelnou funkci, jak je definována v JPLA) vestavěnou v Software nebo jinak s ním spojenou (a jakékoli Updates takové Separately Licensable Feature), pokud Koncový uživatel samostatně nezakoupil licenci k takové Separately Licensable Feature a tato Separately Licensable Feature je sama Supported Juniper Product; a
    - Jakoukoli Update, která již není způsobilá k podpoře podle aktuálních standardních zásad End-of-Life („EOL“) / End-of-Support („EOS“) společnosti Juniper Networks.

Pro vyloučení pochybností: poté, co Juniper Supported Release dosáhne End-of-Support (EOS), nebude Juniper povinen poskytovat jakékoli podpůrné služby pro dotčenou Supported Release.

Upozorňujeme, že dostupnost takového vydání v konkrétním čase podléhá aktuálním zásadám software End-of-Life a End-of-Support zveřejněným na https://support.juniper.net/support/pdf/eol/juniper-networks-end-of-life-policy-procedure.pdf.

- „**Chargeable Release**“ (Zpoplatněné vydání) znamená vydání Software, které je vzhledem k vylepšením funkcionality nebo výkonu oproti předchozím vydáním zpřístupněno společností Juniper Networks pouze po zaplacení samostatného licenčního poplatku specificky za toto vydání.

3.3. Online Support (Online podpora)

Po dobu trvání Juniper Networks Service Contract Juniper poskytuje Koncovému uživateli samoobslužný přístup k online portálu Juniper Support Portal (JSP), který poskytuje informace, odpovědi, nástroje a možnosti služeb pro účely Koncového uživatele při podpoře Supported Juniper Product. Nabídka zahrnuje mimo jiné:

- **Online case management** (Online správa případů): vytváření nových případů, kontrola stavu existujících případů, aktualizace případů novými informacemi a vyhledávání podle čísla případu, čísla RMA a interních referenčních čísel případů Koncového uživatele.
- **Juniper Knowledge Center**: možnost vyhledávat v tisících článků, včetně asistence s konfigurací, známých problémů, informací o interoperabilitě a kompatibilitě.
- **Problem Report (PR) Search** (Vyhledávání hlášení problémů): možnost přístupu k nejúplnějším a aktuálním informacím o známých defektech operačního systému Juniper Networks. Tento nástroj umožňuje vyhledávat defekty podle čísla PR, verze Junos OS a klíčového slova a poskytuje informace o analýze upgradu a jeho dopadu. Koncový uživatel se může také přihlásit k odběru PR, aby dostával automatické aktualizace při změnách konkrétních PR.
- **Online Tools** (Online nástroje): různé nástroje pro analýzu informací o hardwaru a softwaru, jako jsou konfigurační nástroj, konverzní nástroj (translator), migrační nástroj atd.
- **Technical Bulletins** (Technické bulletiny): včasná oznámení o vydání nových funkcí, ukončení životnosti, známých problémech s produkty atd.
- **Security Advisories** (Bezpečnostní upozornění): poskytují informace o známých bezpečnostních zranitelnostech, aby se předešlo dopadu na síť.

Použití online nástrojů podléhá následujícím podmínkám:

- Koncoví uživatelé mají osobní, nepřenosný, nesublicencovatelný, nevýhradní přístup k Juniper Support Portal (JSP) po dobu trvání JPLA za podmínek omezeného použití zveřejněných na tomto webu, a to výhradně pro vnitřní potřebu Koncového uživatele při podpoře produktů Juniper Networks pokrytých Juniper Networks Service Contract.
- Koncový uživatel musí udržovat aktivní Juniper Networks Service Contract pro přístup k zdrojům na JSP souvisejícím se Supported Juniper Products. Koncoví uživatelé nemají nárok na přístup k zdrojům JSP pro jakýkoli produkt, který není pokryt aktivní smlouvou o podpoře Juniper.

© Juniper Networks, Inc.

- Juniper Networks si vyhrazuje právo dle svého uvážení omezit nebo zakázat přístup kterémukoli Koncovému uživateli, pokud se Juniper Networks domnívá, že takový přístup může vést k porušení zákonů či předpisů o kontrole vývozu nebo k jakémukoli jinému porušení pravidel Juniper Networks nebo výše uvedených podmínek omezeného použití.

3.4. Hardware Repair/Replacement Options (Možnosti opravy/výměny hardwaru)

Koncový uživatel může vybírat z pěti (5) možností Hardware Replacement Options podle svých obchodních potřeb:

- Return-to-Factory (vrácení do výroby)
- Next-Day Ship (odeslání následující pracovní den)
- Next-Day Delivery (doručení následující pracovní den)
- Same-Day (doručení ve stejný den)
- Same-Day 2-Hour (doručení ve stejný den do 2 hodin)

3.4.1. Definice klíčových souvisejících pojmů

- „**Business Day**“ (Pracovní den) ve vztahu ke konkrétnímu zařízení JTAC, service manageru nebo jinému zdroji Juniper Networks podporujícímu služby Juniper Networks znamená pondělí až pátek, 8:00–17:00, v časovém pásmu, kde se daný zdroj nachází, s výjimkou místních svátků.
- „**FRU**“ (Field Replaceable Unit – v terénu vyměnitelná jednotka) znamená hardwarovou komponentu nebo podsestavu, kterou Juniper určí jako vyměnitelnou. (Dodání spotřebního materiálu, příslušenství nebo výměna spotřebních dílů, jako jsou kabely, napájecí šňůry a sady pro montáž do racku, nejsou zahrnuty.)
- „**Ship-to Address**“ (Doručovací adresa) znamená sklad nebo jiné zařízení obsluhované osobami v rámci příslušné Service Availability Area, které je buď (i) místem instalace dotčeného produktu nebo jiným zařízením Koncového uživatele (nebo jeho zástupce či dodavatele) určeným Koncovým uživatelem v jeho žádosti o RMA – pouze pokud Koncový uživatel v této žádosti zároveň písemně uvede jméno a adresu kanceláře (včetně názvu země) takového Koncového uživatele a jeho zástupce či dodavatele, podle toho, co je relevantní; nebo (ii) v ostatních případech zařízení Koncového uživatele.
- „**Service Availability Area**“ (Oblast dostupnosti služby) znamená ve vztahu k jakékoli Juniper Networks Service Contract nebo její obnově město a PSČ spojené se Support Availability Verification Number (číslem pro ověření dostupnosti podpory, vygenerovaným online nástrojem Support Availability Tool společnosti Juniper) uvedeným v Purchase Order pro tuto smlouvu nebo její obnovu.

3.4.2. Hardware Support Exclusion (Vyloučení podpory hardwaru)

Poté, co Juniper Supported Product, který je hardwarem (včetně FRU), dosáhne End-of-Support (EOS), nebude Juniper povinen poskytovat jakékoli podpůrné služby pro takový produkt. Pokud FRU a šasi, ve kterém je určen k použití, podléhají samostatným End-of-Life Notifications (EOLN), pak má přednost dřívější z těchto samostatných milníkových dat ve vztahu k danému FRU.

3.4.3. Popis možností Hardware Replacement Options

Return-to-Factory (vrácení do výroby)

Juniper Networks nahradí nebo opraví field-replaceable unit (FRU) identifikovanou v RMA vydané Juniperem a odešle náhradní nebo opravenou FRU, podle toho, co se uplatní, na Ship-to Address do 10 pracovních dnů od přijetí vadné FRU společností Juniper v určeném místě vrácení RMA. Opravená nebo náhradní FRU může být odeslána z regionálního distribučního centra Juniper.

© Juniper Networks, Inc.

Next-Day Ship (odeslání následující pracovní den)

Juniper Networks odešle náhrady FRU na Ship-To Address v předstihu před přijetím vrácených vadných hardwarových zařízení následující pracovní den, pokud je RMA vydána do 15:00 místního času (podle ship-to adresy). Pokud je RMA vydána po 15:00, Juniper Networks odešle pracovní den následující po dalším pracovním dni. Náhradní FRU může být odeslána z regionálního distribučního centra. „Next-Day Ship“ podléhá dostupnosti.

Next-Day Delivery (doručení následující pracovní den)

Juniper Networks doručí náhrady FRU na Ship-To Address v předstihu před přijetím vrácených vadných hardwarových zařízení následující pracovní den, za předpokladu, že RMA je vydána do 15:00 místního času (podle ship-to adresy) v pracovní den. Pokud je RMA vydána po 15:00, Juniper Networks doručí náhradní FRU druhý pracovní den. „Next-Day Delivery“ podléhá dostupnosti.

Same-Day (doručení ve stejný den)

Juniper Networks doručí náhrady FRU na Ship-To Address 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, do 4 hodin od vydání RMA, a to v předstihu před přijetím vadného hardwaru. „Same Day“ podléhá dostupnosti.

Same-Day 2-Hour (doručení ve stejný den do 2 hodin)

Juniper Networks doručí náhrady FRU na Ship-To Address 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, do 2 hodin od vydání RMA, a to v předstihu před přijetím vadného hardwaru. „Same Day 2-Hour“ podléhá dostupnosti.

3.5. Onsite Technician (Technik na místě)

V závislosti na umístění instalace a dostupnosti služby je po konečné diagnostice závady součásti a autorizaci výměny společností Juniper Networks vyslán vyškolený servisní technik na místo instalace. Po příchodu na místo se servisní technik koordinuje s JTAC a Koncovým uživatelem za účelem konečného vyřešení problému a Koncový uživatel vrátí vadný produkt společnosti Juniper Networks.

Poskytování podpory na místě podléhá následujícím omezením:

- Podpora na místě je omezena pouze na výměnu hardwaru; Juniper Networks neposkytuje na místě asistenci pro řešení softwarových problémů ani pro jakékoli problémy související se softwarem.
- Podpora na místě nemusí být k dispozici pro některé produkty Juniper Networks nebo v některých geografických oblastech a před zpřístupněním Koncovému uživateli může vyžadovat zaváděcí období (set-up period). Během takového zaváděcího období Juniper Networks vynaloží komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí Koncovému uživateli nejbližší dostupné služby pro danou produktovou řadu nebo geografickou oblast.
- Koncový uživatel bere na vědomí, že Juniper Networks zamýšlí v některých zemích subkontraktovat plnění Onsite Support místním pobočkám nebo třetím stranám. V takovém případě bude tento subkontraktor přímo a primárně odpovědný Koncovému uživateli za plnění takto subkontraktovaných služeb.

3.6. Service APIs (Servisní API)

Jako součást Služeb Juniper Networks uděluje Koncovým uživatelům přístup k Juniper Service APIs a jejich užívání.

Case API je dobře definovaná sada REST API, která umožňuje klientům (zákazníkům Juniper) integrovat své CRM/ticketing systémy podpory s CRM systémem podpory Juniper. V rámci této B2B integrace mohou klienti:

- Automaticky vytvořit case/service request (SR) v CRM systému podpory Juniper na základě case/ticket/incident ve svém systému;

© Juniper Networks, Inc.

- Spravovat životní cyklus case/SR prostřednictvím tohoto API kanálu (například aktualizovat případ, přidávat soubory, eskalovat případ nebo požádat o uzavření případu); a
- Asynchronně přijímat aktualizace case/SR provedené inženýry podpory Juniper a/nebo další aktualizace kanálu bez nutnosti opakovaného dotazování (pollingu).

Rozhraní Juniper Quote, Asset, Contract a EOX APIs umožňují zákazníkům automatizovat vývoj a spravovat životní cyklus okolo zařízení Juniper.

Podrobné informace o zprovoznění (onboardingu) API, dokumentaci, definici a podpůrných modelech naleznete v dokumentaci na Juniper API Portal.

3.7. Juniper Software Support Evaluation Tool – JSSET

Jako součást Služeb Juniper Networks uděluje Koncovému uživateli přístup k Juniper Software Support Evaluation Tool (JSSET) a jeho užívání. JSSET je zabezpečený webový portál, který poskytuje možnost vytvářet vlastní dotazy nad softwarovými defekty Junos OS, které mohou mít kritický nebo závažný dopad na síť zákazníka. Dotazy jsou založeny na definovaném profilu zákazníka (verze Junos a hardwarový inventář). Výsledky lze zobrazit v portálu pro účely posouzení dopadu a relevantní data lze exportovat do předformátovaných sestav pro offline kontrolu a další postup.

3.8. Juniper Support Insights

V rozsahu, v jakém si Koncový uživatel zakoupil aktivní předplatné, bude mít přístup k Juniper Support Insights (JSI) a jejímu užívání. Přístup a používání podléhají podmínkám Juniper Purchase and License Agreement („JPLA“).

Juniper Support Insights rozšiřuje podporu řízenou umělou inteligencí (AI-driven) na zařízení Junos a poskytuje IT týmům a týmům provozu sítě proaktivní přehledy o provozním stavu (operational health insights) napříč celou jejich sítí. Juniper Support Insights propojuje platformy založené na Junos s Juniper Cloud pro využitelné poznatky a podněty (actionable intelligence), kterou lze využít k optimalizaci sítě a zefektivnění síťových operací.

Data jsou shromažďována, korelována s daty podpory Juniper a následně přetvořena ve využitelné poznatky. Juniper Support Insights poskytuje přístup k zabezpečenému portálu, jako součást Juniper Support Portal, pro správu připojování (onboardingu) a zjišťování (discovery) zařízení a pro zobrazení JSI Operational Dashboards and Reports. Konkrétní podrobnosti o (i) JSI obecně naleznete v aktuálním JSI data sheet (JSI Data Sheet), a (ii) o zabezpečení a soukromí JSI v dokumentu JSI Security and Privacy Overview Technical Brief.

3.9. Additional Limitations (Další omezení)

Výše uvedené závazky k době vyřízení (turnaround time commitments) se nepoužijí v případech, kdy Koncový uživatel podává hromadné (bulk) RMA – tedy více než jeden (1) stejný FRU, více než pět (5) různých FRU na téže RMA nebo několik RMA pro tentýž FRU. V takových případech bude Juniper Networks podporovat hromadné RMA s výhradou dostupnosti FRU.

Všechny FRU v rámci jednoho šasi musí být pokryty stejnou úrovní podpory jako šasi samotné.

Podpora typu „same site“ (stejné místo) vyžaduje, aby zákazník měl stejnou úroveň podpory pro všechny obdobné produkty na konkrétní lokalitě, včetně šasi, PSU (napájecí zdroj), line cards (linkových karet) a všech komponent tvořících jeden produkt.

Podpora pro software (včetně licencí softwaru formou předplatného, subscription software license) nainstalovaný na hardwarovém zařízení Juniper může být poskytována pouze tehdy, pokud nainstalované hardwarové zařízení je pokryto aktivní Juniper Networks Service Contract.

© Juniper Networks, Inc.

Pro počáteční dobu trvání Service Contract začne Juniper zásobovat lokální sklady náhradních dílů (local depots) náhradními FRU od data zahájení Juniper Networks Service Contract. Než jsou sklady zásobeny, Juniper vynaloží komerčně přiměřené úsilí ke splnění závazků dodání náhrad uvedených v Service Contract. Komerčně přiměřené úsilí ke splnění dodacích závazků uvedených v Service Contracts během doby, kdy jsou lokální sklady zásobovány náhradními díly, se vztahuje rovněž na následující scénáře:

- Přesun Supported Juniper Products na jinou lokalitu (bez dostatečně předem zaslaného oznámení společnosti Juniper).
- Upgrade stávajících služeb na možnosti Same-Day 2-Hour, Same-Day nebo Next-Day Service.
- Obnova již zaniklých Služeb (Reinstating lapsed Services).

Je odpovědností Koncového uživatele ověřit dostupnost Service Contract v konkrétní lokalitě v nástroji Juniper Services Availability Tool, aktuálně dostupném na: https://serviceavailability.juniper.net/serviceavailability/.

V případě, že je Service Contract zakoupena pro lokalitu, kde zvolená Hardware Replacement Option není dostupná, Juniper Networks si vyhrazuje právo Service Contract ukončit a bude s Koncovým uživatelem spolupracovat na identifikaci Hardware Replacement Options, které jsou v dané lokalitě dostupné.

Pro smlouvy Same-Day 2-Hour, Same-Day, Same-Day Onsite, Next-Day nebo Next-Day Onsite Service podléhají časy dodání služby hmotnosti a velikosti náhradní jednotky. U náhradních jednotek překračujících celkovou hmotnost 32 kg / 70 lbs mohou být pro dodání nutná zvláštní opatření (odeslání, naložení a vyložení) nebo instalaci. Místo přijímající dodávku musí mít kapacitu pro příjem těžkých nákladů, aby byla zajištěna bezpečnost práce. Juniper vynaloží komerčně přiměřené úsilí k včasnému doručení náhradní jednotky.

3.10. End of Life (Ukončení životnosti)

Čas od času může být pro Juniper Networks nezbytné ukončit produkty a služby a oznámit jejich end of life. Služby podléhají oznámení End of Life Notification („**EOLN**“) a zásadám Juniper End of Life zveřejněným na https://www.juniper.net/support/eol/ a řídí se pokyny níže. Jakékoli definované pojmy použité v této sekci 3.10, které nejsou jinak definovány v tomto SDD, mají význam, jaký jim přiřazují Juniper End of Life zásady.

3.10.1. End of Life pokyny pro produkty

Účinek Last Order Date („LOD“, datum poslední objednávky):

- Nové Support Services Contracts: Po LOD již nebudou prodávány žádné nové smlouvy o službách podpory pro dotčené produkty.
  - **Výjimka:** Pokud záruka na produkt vyprší po LOD, mohou být nové smlouvy o podpoře pro tento produkt zakoupeny ještě před vypršením záruky.
- Obnovy Support Contract: Zákazníci si mohou zakoupit obnovy smlouvy o podpoře i po LOD, ale pouze tehdy, pokud obnovované období navazuje na datum vypršení stávající smlouvy o podpoře. Jinými slovy, po LOD není možná žádná obnova po přerušení (lapsu) krytí službou podpory.
- Upgrade Support Contract: Po LOD zákazníci NEMOHOU upgradovat úrovně smlouvy o podpoře, bez ohledu na to, zda je upgrade požadován uprostřed doby trvání smlouvy nebo při její obnově. Například po LOD nelze Core contract upgradovat na Core Plus, Next-Day nebo Same-Day.
- Reinstatement (znovuobnovení): Po datu LOD není povoleno žádné znovuobnovení smluv o podpoře.

Účinek Hardware Replacement Step Down Date (datum snížení úrovně náhrad hardwaru):

Pro produktové part number, které mají EOL/LOD datum před 1. červnem 2018, platí následující RMA step down zásada, s výhradou odlišných podmínek uvedených v příslušném EOLN:

- RTF (Return-to-Factory) podpora je obecně k dispozici až do EOS.
- Závazek Juniperu poskytovat náhradní služby Same-Day a Same-Day Onsite obecně končí dva (2) roky po LOD; od toho data („Same-Day Support Discontinued“ nebo „First Service Step Down Date“) budou dostupné nabídky služeb pro dotčený produkt omezeny na Next-Day a Next-Day Onsite podporu.
- Závazek Juniperu poskytovat Next-Day, Next-Day Ship a Next-Day Onsite služby podpory obecně končí čtyři (4) roky po LOD; od toho data („Next-Day Support Discontinued“ nebo „Second Service Step Down Date“) budou dostupné nabídky služeb pro dotčený produkt omezeny na RTF a AR-5 podporu. Next-Day a Next-Day Onsite podpora bude ukončena.
- Závazek Juniperu poskytovat AR-5 úroveň opravy/výměny pro Support Services Specialists v rámci smluv typu PAR obecně končí k datu EOS.
- Pokud si zákazník zakoupil úroveň služby RMA opravy/výměny, která byla v rámci této EOL zásady ukončena, bude zákazníkovi poskytnuta služba na nejvyšší úrovni, která je stále dostupná.

Pro produktové part number, které mají EOL/LOD datum 1. června 2018 nebo později, platí následující zásada, s výhradou odlišných podmínek uvedených v příslušném EOLN:

- RTF (Return-to-Factory), AR-5 service, Next-Day, Next-Day Onsite, Same-Day, Same-Day 2-Hour a Same-Day Onsite úrovně jsou dostupné až do EOS.

Účinek End-of-Engineering („EOE“):

Po EOE již Juniper není povinen poskytovat podporu na úrovni softwarového inženýrství (software engineering) pro operační systém licencovaný pro dotčený produkt. To znamená, že již nebudou vytvořena žádná další vydání (např. servisní nebo údržbové aktualizace, service/maintenance releases, ani záplaty, patches) pro podporu dotčeného produktu. Podpora JTAC bude obecně omezena na šetření a odstraňování závad (troubleshooting) ve snaze poskytnout řešení, konfigurační pokyny a náhradní řešení (workarounds).

Účinek EOS:

Po EOS nebude Juniper povinen poskytovat jakékoli podpůrné služby pro dotčený hardware ani vestavěný operační systém (embedded operating system software) podporující dotčený produkt.

EOL Field Replaceable Units:

- Účinek chassis-based EOLN na FRU – obecné pravidlo: Za podmínek odstavců níže v této sekci 3 životní cyklus Field Replaceable Units (FRU) (např. Physical Interface Card (PIC), Flexible PIC Concentrator (FPC), line cards, power supplies a fan trays) sleduje životní cyklus šasi, ve kterém jsou nainstalovány, s výjimkou výslovně uvedenou v odstavcích níže. Jinými slovy, EOLN pro šasi se obecně vztahuje i na FRU instalované v tomto šasi. Všechny aspekty EOL zásad (LOD, EOE atd.) platí pro tyto FRU, jak jsou instalovány v těchto šasi k datu LOD. Všechny FRU v šasi budou podporovány na stejné úrovni dodání služby jako šasi.
- Účinek chassis-based EOLN na FRU podporující více šasi: FRU jsou často prodávány pro použití nejen v EOL šasi, ale i v jednom či více dalších šasi, která NEPODLÉHAJÍ žádnému EOLN. V takovém případě zůstanou tyto FRU dostupné k nákupu pro použití v těchto dalších šasi. Pro takové FRU instalované v ne-EOL šasi zůstávají služby podpory plně dostupné.
- Účinek FRU-based EOLN: FRU může mít vlastní samostatné EOLN. V takovém případě EOLN pro tento FRU diktuje milníky EOL pro daný FRU. Pokud FRU a šasi, ve kterém je určen pro použití, podléhají samostatným EOLN, pak v případě nesouladu mezi milníky a daty milníků má přednost dřívější z konfliktních dat milníků ve vztahu k FRU.

© Juniper Networks, Inc.

- Zvláštní pravidla opravy/výměny pro FRU podléhající FRU-based nebo Chassis-based EOLN: Po LOD pro FRU může Juniper namísto opravy nebo výměny RMA vadného FRU za stejný model (tj. stejné SKU #) (ale není k tomu povinen) nahradit RMA FRU novým nebo refurbished FRU s podstatně podobnou funkcionalitou jako RMA FRU. Juniper Networks si vyhrazuje právo účtovat zákazníkovi rozdíl ceny za náhradní FRU, pokud náhradní FRU poskytuje významná zlepšení výkonu, schopností nebo kapacity oproti vadnému FRU. Dále může použití takového náhradního FRU vyžadovat, aby zákazník nainstaloval jinou Release nebo Version software, než kterou v současné době používá, a může také vyžadovat, aby si zákazník zakoupil doplňkové komponenty (peripheral enhancements) nutné k tomu, aby vylepšený FRU byl plně funkční. Pokud je dotčený FRU nahrazen podobnou verzí, bude nahrazený FRU pokryt stávající smlouvou o službách podpory.

3.10.2. End of Life pokyny pro vydání software v rámci konkrétní verze (Version)

„**Version**“ (Verze) je série Releases (vydání) konkrétního softwarového produktu se společným označením „x.y“ na prvních dvou pozicích identifikátoru Release. „**Release**“ (vydání) je naopak konkrétní image vydaný v rámci konkrétní Version. Například Junos 12.2R1 až Junos 12.2R8 jsou všechno Releases v rámci téže Version 12.2, zatímco Junos 12.2R1 a Junos 12.3R1 jsou Releases v rámci různých Versions. Releases v rámci konkrétní Version mají obecně společné funkce a funkcionalitu.

Následující pokyny upravují EOE a EOS pro software Releases v rámci konkrétní Version („Release EOE“ a „Release EOS“).

End-of-Life milníky pro Releases nejsou spouštěny EOLN. Místo toho Process Support Notification specifická pro produkt, zveřejněná na veřejných webových stránkách Juniper v době nebo před obecným zpřístupněním (general availability) prvního vydání (Release) v rámci příslušné software Version, specifikuje pravidla pro Release EOE a Release EOS. Juniper může tato pravidla čas od času upravit zveřejněním na svých veřejných webových stránkách.

End-of-Life milníky pro Releases v rámci jedné Version neovlivňují závazky podpory týkající se Releases pro jiné Versions:

- **Účinek Release EOE:** Po Release EOE nebude Juniper povinen provádět žádné další opravy softwaru (software fixes) ani změny kódu (code changes). Pro danou Version nebudou vyvíjeny ani distribuovány žádné další Releases.
- **Účinek Release EOS:** Po Release EOS nebude Juniper povinen poskytovat jakékoli podpůrné služby pro jakékoli Releases v rámci příslušné Version. Juniper nebude povinen po Release EOS udržovat takové Releases dostupné ke stažení.

4. Doba trvání služby

i. Service Term (Doba trvání služby). S výhradou přijetí platné Purchase Order (objednávky) Juniperem od Koncového uživatele nebo autorizovaného prodejce začne doba trvání příslušné Service Contract: (1) datem přijetí Purchase Order, pokud Purchase Order neobsahuje související hardware (pokud existuje) nebo pokud je Service Contract pouze pro software; (2) datem, kdy je hardware považován za doručený společností Juniper, pokud Purchase Order pro Service Contract zahrnuje související hardware; nebo (3) datem písemně dohodnutým mezi smluvními stranami (včetně data nabízeného Juniperem a uvedeného v Purchase Order), pokud takové datum existuje – v takovém případě toto datum nahrazuje jakékoli datum určené podle (1) nebo (2).

ii. Renewal Term (Doba obnovy). Počáteční datum Service Contract následující po počáteční době Služeb (a jakýchkoli následných obnovovaných obdobích) začne dnem následujícím po dni, kdy bezprostředně předcházející Service Contract vypršela.

5. Povinnosti Koncového uživatele

- Všechny Supported Releases poskytnuté Koncovému uživateli podléhají podmínkám licenčních smluv vztahujících se k podkladovému Software nebo upraveným licenčním podmínkám vztahujícím se k Supported Releases. Koncový uživatel není povinen instalovat každou Supported Release, jakmile je Juniper Networks zpřístupní. Koncový uživatel však bere na vědomí, že pro získání Support u problémů se Software, který není Supported Release a který nelze opravit implementací stávajícího náhradního řešení (Work Around) nebo opravy chyby (Problem Resolution), může být nutné upgradovat na Supported Release za účelem řešení takových problémů.
- Pro jakýkoli problém identifikovaný jako Priority 1 Problem (Problém priority 1) poskytne Koncový uživatel Juniper Networks nebo jejímu autorizovanému servisnímu zástupci přístup k dotčenému síťovému prostředí a přidělí Juniper Networks technický kontakt. Dále pokud Juniper Networks určí, že její techničtí pracovníci potřebují přístup k síti Koncového uživatele pro vzdálenou diagnostiku problému, Koncový uživatel zajistí, aby personál Juniper Networks měl potřebnou úroveň autorizovaného přístupu k takové síti. Koncový uživatel má právo být přítomen při takovém přístupu a dohlížet na něj.
- Koncový uživatel udržuje přiměřený počet support engineers vyškolených na produktech Juniper Networks.
- Support engineers Koncového uživatele musí být zběhlí v provozu produktů Juniper a schopni provádět základní konfiguraci a řešení problémů (troubleshooting) hardwaru a softwaru. Veškerá komunikace s inženýry Juniper Networks ohledně problémů zákazníka a odpovědí bude vedena v angličtině.
- Koncový uživatel informuje Juniper o změnách rolí nebo odchodu svých support engineers, aby jejich individuální účty JSP mohly být upraveny / deaktivovány podle potřeby.
- Koncový uživatel je odpovědný za udržování zálohy konfigurace, kterou lze použít k obnovení zařízení.
- Aby mohl Juniper Networks poskytovat odpovídající úroveň podpory rychle a efektivně, musí Koncový uživatel poskytnout Juniper Networks následující informace pro každý produkt v rámci plánu podpory:
  - licenční klíč produktu (Product license key) nebo sériové číslo
  - Configuration (konfigurace)
  - adresa instalace (Installation address)
  - kontaktní osoba na místě instalace (Site contact person)
- Koncový uživatel může výše uvedené informace o produktu poskytnout Juniper Networks v objednávce (Purchase Order) pro každý produkt. V závislosti na umístění instalace a dostupnosti služby platí, že pokud Koncový uživatel fyzicky přesune jakýkoli produkt z původního místa instalace (Site) na jiné místo, musí o tom okamžitě uvědomit Juniper Networks za účelem aktualizace své smlouvy o podpoře. Před obdržením takového oznámení společností Juniper Networks a do doby zásobení skladů náhradních dílů Juniper Networks neodpovídá za žádné výpadky v krytí službou ani za zpoždění v dodání hardwaru ve vztahu k takovému produktu. V případech, kdy je zařízení přemisťováno do jiných zemí, si Juniper vyhrazuje právo účtovat poplatek za relokaci (relocation fee) za každé šasi. Tento poplatek bude vypočten na základě rozdílu mezi servisními poplatky obou zemí podle ceníku služeb.
- Registrovat sériová čísla produktů na webových stránkách Juniper Networks a aktualizovat evidenci instalované základny (install base) při jakémkoli přidání, změně nebo přesunu. Koncový uživatel musí dodržovat proces Juniper Networks Product Registration and Install Base Management, podrobně popsaný v JSI Data Sheet. Juniper Networks neponese odpovědnost za nedodržení service level agreement pro výměnu hardwaru u produktů, které nejsou registrovány nebo nemají přesný záznam install base.

© Juniper Networks, Inc.

- Registrovat a aktualizovat záznam install base na Juniper Networks JSP, registrovat a aktualizovat evidenci instalované základny všech Supported Juniper Products a identifikátorů lokalit (Site IDs) a udržovat všechny takové informace aktuální, přesné a úplné po celou dobu.
- Poskytovat informace o aktuálních softwarových vydáních provozovaných v síti a o aktuálních konfiguracích, jak je vyžádá Juniper Networks, pro umožnění dodání součástí služby uvedených v této nabídce.
- Poskytnout přístup k serverům, zařízením, informacím, logům, infrastruktuře a zdrojům, které jsou nezbytné pro dodání Služby.
- Zajistit, aby byly splněny požadavky identifikované pro správné fungování řešení Juniper Networks. Tyto požadavky mohou být zdokumentovány v technické dokumentaci k produktu (product documentation) nebo uživatelských příručkách (user guides), případně mohou být dalšími doporučeními sdělenými týmem Juniper Networks čas od času pro řádné dodání Služeb.
- Informovat Juniper o jakýchkoli informacích, které Juniper může přiměřeně požadovat o průběhu Služeb po dobu jejich dodání. Pokud je pro plnění povinností Koncového uživatele vyžadována účast a spolupráce třetí strany, Koncový uživatel odpovídá za získání takové účasti a spolupráce. Koncový uživatel poskytne písemné oznámení Juniper Networks, jakmile bude zřejmé nebo bude důvod se domnívat, že Koncový uživatel nesplní některou ze svých povinností.
- Zdržet se jakéhokoli použití zdrojů JTAC nebo JSP, s výjimkou podpory produktu Juniper v rámci aktivní Juniper Networks Service Contract. Zdržet se žádostí o RMA pro produkt, který tehdy není Juniper Supported Product.
- Koncový uživatel musí objednat Juniper Support Insights (JSI) Lightweight Collector (LWC) pro Juniper Support Insights, pokud se rozhodne připojit k Juniperu prostřednictvím LWC.
- Koncový uživatel musí nainstalovat on-prem a nakonfigurovat LWC na základě svého prostředí a parametrů jako prostředek sběru dat a jejich příjmu (data collection and ingest) do Juniper Cloud pro Operational Dashboards & Reports v JSI, jak je podrobně popsáno v JSI Data Sheet. Podrobnosti instalace a konfigurace LWC jsou popsány v JSI DayOne+ Guide v JSI Tech Library, jak je podrobně popsáno v JSI Data Sheet.
- Koncový uživatel musí zajistit, aby LWC a spravovaná zařízení měly konektivitu (podle LWC Hardware Guide v JSI Tech Library) pro průběžný denní sběr dat i) z LWC do onboardovaných a spravovaných zařízení, a ii) z LWC do Juniper Cloud.
- Koncový uživatel JSI musí být registrován prostřednictvím User Registration portálu pro přístup k Juniper Support Portal a vyžaduje přidělení uživatelské role JSI (Admin nebo Standard) buď prostřednictvím Juniper Customer Care, nebo svého Juniper Services teamu.
- Aby Koncový uživatel mohl využívat Service APIs, musí Service APIs plně pochopit a vyvíjet aplikace v souladu s jejich definicí a dokumentací.
- **Compliance with Laws; Export Requirements (Dodržování zákonů; vývozní požadavky).** Koncový uživatel je povinen dodržovat všechny platné zákony a předpisy. Koncový uživatel bere na vědomí a souhlasí, že on i Juniper Networks podléhají regulaci ze strany agentur vlády Spojených států, včetně U.S. Department of Commerce, který zakazuje vývoz nebo opětovný vývoz produktů do určitých zemí. Koncový uživatel zaručuje, že nepřijal žádný produkt prostřednictvím vývozu nebo opětovného vývozu v rozporu s US nebo jinými platnými zákony či předpisy, že není uveden na žádném Denied Persons list ani jiném seznamu zveřejněném vládou USA, pokud jde o strany, jimž je vývoz nebo opětovný vývoz produktů podléhajících exportním kontrolám zakázán, že žádný produkt se nenachází v zemi skupiny E (Group E country: Kuba, Írán, Severní Korea, Sýrie nebo Súdán) ani odtud není kontrolován, a že nepoužívá žádný produkt k podpoře aktivit souvisejících s vývojem, výrobou nebo použitím jaderného paliva či zbraní, raket, chemických či biologických zbraní. Koncový uživatel se dále zavazuje, že okamžitě informuje Juniper, pokud kdykoli tyto záruky a prohlášení přestanou být přesné. Bez ohledu na jakékoli sdělení Koncového uživatele Juniper Networks o konečném místě určení produktů zaručuje Koncový uživatel, že nebude vyvážet, ať

přímo či nepřímo, žádné produkty bez předchozího získání všech nezbytných schválení U.S. Department of Commerce nebo jiné agentury či ministerstva vlády Spojených států, pokud je takové schválení vyžadováno. Koncový uživatel chápe a souhlasí, že Juniper může uložit určitá omezení na služby zde popsané, aby se vyhnul porušení zákonů o kontrole vývozu.

6. Dostupnost

Tyto Služby dostupné Koncovým uživatelům jsou závislé na PSČ místa instalace. Tyto Služby jsou dostupné (vyjma zemí uvedených ve skupině E podle U.S. Export Administration Regulations – v současnosti Kuba, Írán, Severní Korea, Súdán a Sýrie – a jakýchkoli dalších zemí, pro něž může být poskytování takových Služeb zakázáno); avšak některé pokročilé Hardware Replacement Options a onsite services nejsou dostupné v některých zemích. Služby jsou k dispozici po minimální pevně stanovenou dobu 12 měsíců.

7. Rozsah

- Služby budou dodávány vzdáleně z autorizované lokality Juniper, pokud není uvedeno jinak.
- Veškeré součásti služby v této nabídce jsou k dispozici pouze v angličtině, pokud Juniper neurčí jinak. Podpora v jakémkoli jiném jazyce může být poskytována za příplatek. Tam, kde je to možné a za příplatek, může být pro konkrétní produkty nabízena podpora JTAC v místním jazyce.
- Přístup ke službě vyžaduje, aby všechna připojená zařízení Junos měla aktivní smlouvu o podpoře (support contract). Součásti služby jsou aplikovatelné pouze na zařízení pokrytá platnou smlouvou o podpoře.
- Povinnost Juniperu poskytnout jakékoli konkrétní Služby je podmíněna tím, že Juniper obdrží od Koncového uživatele takovou spolupráci, přístup k síti, souhlasy, informace a materiály, jaké může Juniper přiměřeně požadovat, aby umožnil Juniperu řádné a efektivní plnění těchto Služeb a aby tak mohl činit v souladu se všemi platnými zákony a předpisy.

8. Vyloučení

Juniper Networks není povinen poskytovat služby pro žádné z následujících:

- Zařízení třetích stran (hardware, software, kabeláž apod., které neposkytl Juniper Networks) nebo problémy spojené s těmito komponentami nebo přímo či nepřímo z nich vyplývající;
- Problémy s produktem, který byl nainstalován jakoukoli stranou jinou než (A) Juniper Networks nebo (B) stranou autorizovanou Juniper Networks;
- Problémy s produktem, který byl modifikován bez písemného souhlasu Juniper Networks jakoukoli osobou (včetně neautorizovaných modifikací Support Services Specialist);
- Problémy související s nekompatibilitou produktu se zařízeními třetích stran;
- Produkty poškozené jinak než nedbalostí nebo úmyslným pochybením Juniper Networks nebo jejích zaměstnanců;
- Problémy způsobené použitím produktu jinak než v souladu s příslušnou dokumentací (Documentation);
- Problémy s produkty, u kterých zákazník neposkytl požadované informace o produktu;
- Problémy způsobené nesprávným použitím nebo zneužitím produktu obecně;
- Problémy se Software, který není Supported Release;

© Juniper Networks, Inc.

- Problémy s produkty, které nebyly zakoupeny přímo od Juniper Networks nebo od autorizovaného prodejce Juniper Networks, pokud takové produkty nebyly před zahájením jakýchkoli služeb Juniper Networks zkontrolovány, opraveny a certifikovány společností Juniper Networks;
- Problémy s produkty nebo jejich částmi, které jsou po datu End-of-Life.

Bez předchozího upozornění není Juniper odpovědný za úpravu nebo zrušení účtů JSP Portal patřících zaměstnancům Koncového uživatele, kteří změnili role nebo odešli ze svých pozic.

9. Customer Services Policies (Zásady zákaznických služeb)

Dokumenty JTAC User Guide a RMA Repair & Return Policy and Procedure a Hardware Replacement Services Guide jsou poskytovány pouze pro informační účely, aby pomohly Koncovému uživateli pochopit přínosy plynoucí ze Service Contract.

O společnosti Juniper Networks

V Juniper Networks se věnujeme dramatickému zjednodušování síťových operací a vytváření vynikajících zkušeností pro Koncové uživatele. Naše řešení poskytují špičkové vhledy, automatizaci, zabezpečení a AI pro dosahování skutečných obchodních výsledků. Věříme, že umožnění spojení nás přibližuje a zároveň nám všem dává sílu řešit největší výzvy světa v oblasti pohody, udržitelnosti a rovnosti.

Corporate and Sales Headquarters
Juniper Networks, Inc.
1133 Innovation Way
Sunnyvale, CA 94089 USA
Phone: 888.JUNIPER (888.586.4737) nebo 408.745.2000
www.juniper.net

APAC and EMEA Headquarters
Juniper Networks International B.V.
Boeing Avenue 240
1119 PZ Schiphol-Rijk
Amsterdam, The Netherlands
Phone: 31.0.207.125.700

Copyright 2025 Juniper Networks, Inc. All rights reserved. Juniper Networks, the Juniper Networks logo, Juniper, and Junos are registered trademarks of Juniper Networks, Inc. in the United States and other countries. All other trademarks, service marks, registered marks, or registered service marks are the property of their respective owners. Juniper Networks assumes no responsibility for any inaccuracies in this document. Juniper Networks reserves the right to change, modify, transfer, or otherwise revise this publication without notice.

Neoficiální překlad do češtiny pro interní potřebu. V případě rozporu má originální anglická verze přednost. Zdrojový dokument: 9060093 017-EN, listopad 2025.

Juniper Care

SERVICE DESCRIPTION DOCUMENT

Contents

1. Introduction 1
2. Eligibility and Purchasing 1
3. Service Features and Deliverables 2
4. Service Term 9
5. End User Responsibilities 9
6. Availability 11
7. Scope 11
8. Exclusions 12
9. Customer Services Policies 12

About Juniper Networks 13

1. Introduction

This Services Description Document ("SDD") describes Juniper Care Services Offering (the "*Services*") that Juniper makes available for purchase by End Users of Juniper Networks products (each, an "*End User*") directly or through its authorized resellers.

The Services are subject to the terms of this SDD and the Juniper Purchase and License Agreement ("JPLA") a copy of which is posted at https://www.juniper.net/us/en/legal-notices/juniper-networks-contracts-resource.html (i.e., GTC plus the Customer Schedule or Channel Schedule, as applicable) or such other URL that Juniper may designate from time to time, (or another written master services agreement signed by Juniper Networks and Company and covering within its scope the terms and conditions under which Juniper Networks will render support and maintenance services). In the event of any conflict between the terms of this SDD and that of the JPLA; the terms of the JPLA shall take precedence. Unless otherwise stated in this SDD, capitalized terms used in this SDD shall be as defined in the JPLA.

The Terms of Service for Support API provided by Juniper Networks as part of the Services are subject to the Juniper Networks Support API Terms of Service, a copy of which is posted at https://support.juniper.net/support/legal/supportapitos/ (or another written terms of service document signed by Juniper Networks and End User and covering within its scope the terms and conditions under which Juniper Networks will provide the Support API) (herein, the "TOS").

2. Eligibility and Purchasing

Juniper Care Services are available for purchase only (i) by certain qualified End Users solely for their own end use and (ii) by Juniper Networks authorized resellers solely for resale to the End User identified by name and address in Reseller's Purchase Order. The Services must be purchased for a fixed term lasting at least 12 months unless otherwise agreed to by Juniper Networks for the purposes of co-terming an End User's multiple Service Contracts. Any such purchase of Services is

referred to herein as a "Juniper Networks Service Contract."

The Services cover only those Juniper Networks hardware products and software products on physical platforms as to which all of the following apply:

- End User is using the products;
- End User has purchased or leased from either Juniper Networks, or a Juniper Networks authorized reseller;
- The products are identified in the Purchase Order(s) for the Services placed with Juniper; and
- The products and the address of their installation site have been properly registered with Juniper by serial number

These Juniper Networks products are referred to as the "Supported Juniper Products," but only for the term of the Juniper Networks Service Contract (or renewal thereof) under which they are covered and only for so long as such products have not reached End-of-Support (EOS), as more specifically described in Section 3.2.2.

A Subscription License (as defined in the JPLA) purchased by End User shall be treated as a Juniper Care Core Support Service Contract for purposes of this SDD.

In addition to the technical support options provided above, Juniper also offers Juniper Care Software Advantage Support Services for certain selected Juniper Software Products. Please refer to Juniper Care Software Advantage Support Services Description Document at https://support.juniper.net/sites/support/pdf/guidelines/juniper-care-software-advantage.pdf.

3. Service Features and Deliverables

Juniper will use commercially reasonable efforts to provide End User with the Services. The Services may include access to Juniper technical support engineers, software releases, online tools, Hardware Replacement Options (including the Advanced Hardware Replacement Options set forth in Table 1 below). All the following deliverables require an active support contract on all connected Junos devices.

Table 1. Juniper Technical Support Options

	Core	Core Plus	Next-Day Ship	Next-Day Delivery	Next-Day Onsite	Same-Day	Same-Day 2-Hour	Same-Day Onsite
JTAC access	●	●	●	●	●	●	●	●
Software releases	●	●	●	●	●	●	●	●
JSP online support	●	●	●	●	●	●	●	●
Hardware Replacement Option: Return-to-Factory		●						
Advanced Hardware Replacement Option: Next-Business Day Advanced Replacement part shipment			●					
Advanced Hardware Replacement Option: Next-Business Day Advanced Replacement part delivery				●	●			
Advanced Hardware Replacement Option: Same-Day 4-Hour Advanced Replacement part delivery						●		●
Advanced Hardware Replacement Option: Same-Day 2-Hour Advanced Replacement part delivery							●	
Onsite technician					●			●
Service APIs	●	●	●	●	●	●	●	●
Juniper Software Support Evaluation Tool - JSSET	●	●	●	●	●	●	●	●
Juniper Support Insights	●	●	●	●	●	●	●	●

There are eight (8) service contracts from which the End User can choose based on business needs. These include Core, Core Plus, Next- Day Delivery, Next-Day Ship, Next-Day Onsite, Same-Day, Same-Day 2-Hour, and Same-Day Onsite.

© Juniper Networks, Inc.

Please see Table 1 for a breakdown of the features included in each service contract option. In the event that Software licenses are offered and sold separately from the Juniper Hardware, and Juniper offers separately chargeable Services for such Software licenses ("Software Service Contract"), then where End User has purchased such Software Service Contract, Juniper Networks will only provide Juniper Care Core Services for such Software licenses, and such Software Services are not included in any separately purchased Hardware Replacement Options Service Contracts.

3.1. JTAC Access

With Juniper Networks Technical Assistance Center (JTAC) support, End User will have unlimited access to JTAC engineers by phone and online 24/7/365. JTAC engineers will help diagnose system problems, configure, troubleshoot, and provide workaround solutions where necessary. Automatic escalation alerts to senior management are triggered on all priority issues.

For details on the JTAC support center structure, how to access JTAC support, JTAC response time guidelines, problem reporting and escalation procedures, case workflow, and customer communication guidelines, please refer to the JTAC User Guide at https://www.juniper.net/content/dam/www/assets/resource-guides/us/en/jtac-user-guide.pdf

3.2. Software Releases

During the term of the Juniper Networks Service Contract, Juniper Networks shall make available the Supported Updates (as defined below) to End User solely for support of the End User's Supported Juniper Product, subject to the terms and conditions set forth below:

3.2.1. Rights in Supported Updates. For each Supported Update with regard to the Software (as defined in the JPLA) originally embedded in, delivered with, or consisting of the End User's Supported Juniper Product, the End User's rights in any such Supported Update will be subject to:

- The terms of the JPLA
- Any applicable Entitlement (as defined in the JPLA) with respect to the original Software
- Those same restrictions and conditions that apply to the original Software

3.2.2. Definitions

- As used herein, "Supported Updates" (or "Supported Release") as of a particular time means any Update (as defined in the JPLA) of the Software consisting of or then available generally to End Users of the Juniper Networks product, provided, however, that Supported Update excludes:
    - Any Chargeable Releases (defined below) (and any other Updates based on any such Chargeable Release) that are made available after the original Software licensed to the End User, unless End User has separately purchased a license to such Chargeable Release, and such Chargeable Release is itself Juniper Networks product.
    - Any Separately Licensable Feature (as defined in the JPLA) embedded in or otherwise associated with the Software (and any Updates of any such Separately Licensable Feature), unless End User has separately purchased a license to such Separately Licensable Feature, and such Separately Licensable Feature is itself a Supported Juniper Product; and
    - Any Update that is no longer eligible for support under applicable Juniper Networks standard End-of-Life ("EOL")/End-of-Support ("EOS") policies.

  For the avoidance of doubt, after a Juniper Supported Release reaches End-of-Support (EOS), Juniper will have no obligation to perform support services of any kind for the affected Supported Release.

  Note that availability of such release at any particular time is subject to then current software End-of-Life and End- of-Support policies posted at https://support.juniper.net/support/pdf/eol/juniper-networks-end-of-life-policy-procedure.pdf
- "Chargeable Release" means a release of Software that, due to its enhancements in functionality or

© Juniper Networks, Inc.

performance from prior releases, is made available by Juniper Networks only upon payment of a separate license fee specifically for that release.

3.3. Online Support

During the term of the Juniper Networks Service Contract, Juniper provides End User with self-service access to the Juniper Support Portal (JSP) online portal, which provides information, answers, tools, and service options for End User's use in supporting Supported Juniper Product. Offerings include, but are not limited to:

- Online case management: create new cases, check the status of existing cases, update cases with new information, and search by case numbers, RMA numbers, and End User's own internal case reference numbers.
- Juniper Knowledge Center: ability to search thousands of articles, including configuration assistance, known issues, interoperability, and compatibility information.
- Problem Report (PR) Search: ability to access the most complete and up-to-date information about known Juniper Networks operating system defects. This tool allows you to search for defects by PR number, Junos OS release version, and keyword, providing upgrade analysis and impact information. End User can also subscribe to PRs of interest in order to receive automated updates as specific PRs change.
- Online Tools: various tools to help analyze hardware and software information such as configuration tool, translator, migration tool, etc.
- Technical Bulletins: timely notification on new features release, end of life, known product issues, etc.
- Security Advisories: provide known security vulnerability issues to help avoid network impact.

Use of online tools is subject to the following:

- End Users shall have personal, non-transferrable, non- sublicensable, nonexclusive access during the term of the JPLA to Juniper Support Portal (JSP) subject to limited use terms posted at such site, all solely for End User's internal use in support of Juniper Networks product covered under Juniper Networks Service Contract.
- End User shall maintain an active Juniper Networks Service Contract to access resources on JSP related to the Supported Juniper Products. End Users are not entitled to access JSP resources for any product that are not covered by an active Juniper support contract.
- Juniper Networks reserves the right in its discretion to limit or prohibit access by any End User if Juniper Networks believes that such access may give rise to violation of export control laws or regulations, or any other violation of Juniper Networks' rules or the limited use terms identified above.

3.4. Hardware Repair/Replacement Options

There are five (5) Hardware Replacement Options that End User may select based on business needs:

- Return-to-Factory
- Next-Day Ship
- Next-Day Delivery
- Same-Day
- Same-Day 2-Hour

3.4.1. Definitions of key related terms:

- "Business Day" in connection with a particular JTAC facility, service manager, or other Juniper Networks resource supporting Juniper Networks Services means Monday through Friday, 8:00 a.m. to 5:00 p.m., in the time zone where such resource is located, excluding local holidays.
- "FRU" means the hardware component or subassembly that Juniper determines is replaceable. (Furnishing of supplies, accessories, or the replacement of expendable parts such as cables, power cords, and rack mounting kits are not included.)

- "Ship-to Address" means a warehouse or other person-operated facility within the applicable Service Availability Area and which is either (i) the installation site of affected product or other facility of End User (or of the End User's agent or contractor) designated by the End User in its request for RMA, but only if the End User also designates therein in writing the name and office address (including country name) of that End User and of such End User agent or contractor, as applicable; or (ii) otherwise, the End User's facility.
- "Service Availability Area" means with respect to any Juniper Networks Service Contract or renewal, the city and zip/postal code associated with the Support Availability Verification Number (as generated by Juniper's online Support Availability Tool) designated in the Purchase Order for such contract or renewal.

3.4.2. Hardware Support Exclusion

After a Juniper Supported Product that is hardware (including a FRU) reaches End-of-Support (EOS), Juniper will have no obligation to perform support services of any kind for such product. If a FRU and the chassis in which it is designed for use are under separate End-of-Life Notifications (EOLNs), then the earlier of the separate milestone date will take precedence with respect to the FRU.

3.4.3. Hardware Replacement Options description:

- Return-to-Factory

Juniper Networks will replace or repair the field-replaceable unit (FRU) identified in the Juniper-issued RMA and ship the replacement or repaired FRU, as applicable, to the Ship-to Address within 10 Business Days after Juniper's receipt of the defective FRU at the specified RMA return location. The repaired or replacement FRU may be shipped from a Juniper regional distribution center.

- Next-Day Ship

Juniper Networks will ship FRU replacements to the Ship-To Address in advance of receiving returned defective hardware on the next Business Day if the RMA is issued by 3 p.m. local time (based on ship-to address. If the RMA is issued after 3 p.m., Juniper Networks will ship on the Business Day following the next Business Day. The replacement FRU may be shipped from regional distribution center. "Next-Day Ship" is subject to availability.

- Next-Day Delivery

Juniper Networks will deliver FRU replacements at the Ship-To Address in advance of receiving returned defective hardware on the next Business Day, provided that the RMA is issued by 3 p.m., local time (based on ship-to address), on a Business Day. If the RMA is issued after 3 p.m., Juniper Networks will deliver the replacement FRU on the 2nd Business Day. "Next-Day Delivery" is subject to availability.

- Same-Day

Juniper Networks will deliver FRU replacements to the Ship-To Address, 24 hours a day, 7 days a week, within 4 hours of issuance of RMA in advance of receipt of defective hardware. "Same Day" is subject to availability.

- Same-Day 2-Hour

Juniper Networks will deliver FRU replacements to the Ship-To Address, 24 hours a day, 7 days a week, within 2 hours of issuance of RMA in advance of receipt of defective hardware. "Same Day 2-Hour" is subject to availability.

3.5. Onsite Technician

Depending on the installed location and service availability, upon final diagnosis of a part failure and replacement authorization by Juniper Networks, a trained service technician is dispatched to the installed site. Once there, the service technician coordinates with JTAC and End User for final resolution of the problem, and End User will return the defective product to Juniper Networks.

Provision of onsite support is subject to the following limitations:

- On-site support is limited to Hardware replacement only; Juniper Networks does not provide On-site assistance for software troubleshooting, or any software related issues.
- On-site support may not be available for some Juniper Networks products or in some geographic regions and may require a "set-up" period before they can be made available to End User. During such set-up period, Juniper Networks will use commercially reasonable efforts to provide to End User the closest available service with respect to such product line or in such geographic region.
- End User acknowledges that Juniper Networks intends to subcontract to local affiliates or third parties the performance of On-site Support in certain countries, in which case such subcontractor shall be directly and primarily liable to End User for performance of such subcontracted services.

3.6. Service APIs

As part of the Services, Juniper Networks grants End Users access to and usage of the Juniper Service APIs.

The Case API is a well-defined set of REST APIs that enable clients (Juniper customers) to integrate their support CRM/ticketing systems with Juniper's support CRM system. As part of this B2B integration, clients can:

- Automatically create a case/service request (SR) in Juniper's support CRM system based on a case/ticket/incident in their system;
- Manage the case/SR lifecycle via this API channel (for example, to update the case, attach files, escalate the case, or request case closure); and
- Receive asynchronous updates to the case/SR made by Juniper support engineers, and/or other channel updates, without the need to poll.

The Juniper Quote, Asset, Contract, and EOX APIs allow customers to automate development and manage the lifecycle around Juniper devices.

For detailed API onboarding, documentation, definition, and support models, please refer to the documentation found on the Juniper API Portal.

3.7. Juniper Software Support Evaluation Tool-JSSET

As part of the Services, Juniper Networks grants to End User access to and usage of the Juniper Software Support Evaluation Tool (JSSET). JSSET is a secure web portal that provides the ability to build customized queries of Junos OS software defects that may have a critical or major impact on the customer's network. The queries are based on a defined customer profile (Junos version and hardware inventory). The results can be previewed in the portal in order to make an impact assessment and export the relevant data to pre-formatted reports for offline review and actioning.

3.8. Juniper Support Insights

To the extent that End User has purchased an active subscription thereto, End User will have access to and usage of Juniper Support Insights (JSI). Access and use are subject to the terms and conditions of the Juniper Purchase and License Agreement ("JPLA").

Juniper Support Insights extends AI-driven support to Junos devices, giving IT and network operations teams proactive, operational health insights across their entire network. Juniper Support Insights connects Junos-based platforms to the Juniper Cloud for actionable intelligence that can be used to optimize the network and streamline network operations. Data is collected, correlated with Juniper support data, and then curated into actionable insights. Juniper Support Insights provides access to a secure portal, as part of the Juniper Support Portal, to manage device onboarding and discovery as well as view the JSI Operational Dashboards and Reports. For specific details on (i) JSI in general, refer to the then-current JSI data sheet (JSI Data Sheet), and ii) JSI security and privacy, refer to the JSI Security and Privacy Overview Technical Brief.

3.9. Additional Limitations

The turnaround time commitments above shall not apply in cases where End User submits bulk RMAs (either more than one (1) of the same FRU, more than five (5) of different FRUs on the same RMA or several RMA's for the same FRU.) In those cases, Juniper Networks will support bulk RMAs subject to FRU availability.

All FRUs within a chassis must be covered by the same support level as the chassis.

Same site support requires any customer to have the same level of support coverage for all like products at a specific site

location, including chassis, PSU, line cards, and all components that encompass a single product.

Support for the software (including subscription software license) installed on the Juniper hardware device can be supported only if the installed hardware device is under an active Juniper Networks Service Contract.

For the initial term of a Service Contract, Juniper will begin stocking local depots with FRU replacements upon the Juniper Networks Service Contract start date. Until the depots are stocked, Juniper will use commercially reasonable efforts to meet the replacement delivery obligations in the Service Contract. Commercially reasonable efforts to

meet delivery obligations in the Service Contracts while local depots are being stocked will also apply to the following scenarios:

- Moving Supported Juniper Products to a different location (without enough advance notice to Juniper).
- Upgrading existing Services to Same-Day 2-Hour, Same-Day, or Next-Day Service options.
- Reinstating lapsed Services.

It is the End User's responsibility to confirm the availability of a Service Contract in a particular location in the Juniper Services Availability Tool, currently available at: https://serviceavailability.juniper.net/serviceavailability/

In the event a Service Contract is purchased for a location where the chosen Hardware Replacement Option is not available, Juniper Networks reserves the right to terminate the Service Contract and will work with the End User to identify Hardware Replacement Options that are available in such location.

For Same-Day 2-Hour, Same-Day, Same-Day Onsite, Next-Day or Next-Day Onsite Service contract, service delivery times are subject to weight and size of the replacement unit. For replacement units exceeding a gross weight of 32 kgs/70lbs, special requirements may be necessary to deliver (ship, load, and unload) or install. The site accepting the delivery will require a heavy load receiving capacity to ensure occupational safety. Juniper shall use commercially reasonable efforts to deliver the replacement unit in a timely manner.

3.10. End of Life

From time to time, Juniper Networks may find it necessary to discontinue products and services and announce their end of life. The Services are subject to the product End of Life Notification ("EOLN") and Juniper End of Life policy located at https://www.juniper.net/support/eol/ and follow the below guidelines. Any defined terms used in this Section 3.10 and not otherwise defined in this SDD have the meanings ascribed thereto in Juniper's End of Life policy.

3.10.1. End of Life guidelines on Products:

- Effect of Last Order Date ("LOD"):
    - New Support Services Contracts: After LOD, no further new contracts for support services for the affected product(s) will be sold.
        - Exception: Where a product warranty lapses after the LOD, then new support contracts for that product may still be purchased prior to the warranty lapse date.
    - Support Contract renewals: Customers may purchase support contract renewals after the LOD, but only if the renewal period commences on the date the existing support contract period expires. In other words, post-LOD, no renewal is available after a lapse of support service coverage.
    - Support Contract upgrades: Customers may NOT upgrade support contract levels after LOD, regardless of whether the upgrade is sought in mid contract term or on renewal of the contract. For example, after LOD, a Core contract may not be upgraded to Core Plus, Next Day or Same Day.
    - Reinstatements: No reinstatement of support services contracts will be allowed after LOD date.

- Effect of Hardware Replacement Step Down Date:

  For a product part number that has an EOL/LOD date prior to June 1st 2018, the following RMA step down policy applies subject to different terms specified in the applicable EOLN:

  - RTF (Return-to-Factory) support generally is available until EOS.
  - Juniper's commitment to furnish Same Day and Same Day Onsite replacement services generally ends two (2) years after LOD; From that day ("Same Day Support Discontinued" or "First Service Step Down Date"), the available services offerings for the affected product will be capped at Next-day and Next-day Onsite support.
  - Juniper's commitment to furnish Next Day, Next Day Ship and Next Day Onsite support services generally ends four (4) years after LOD; From that day ("Next Day Support Discontinued or "Second Service Step Down Date"), the available services offerings for the affected product will be capped at RTF and AR-5 support. Next-day and Next Day Onsite support will be discontinued.
  - Juniper's commitment to furnish AR-5 repair/replacement service level to Support Services Specialists under PAR-type service contracts generally ends on EOS date.
  - If a customer has purchased an RMA repair/replacement service level that is discontinued under this EOL policy, the customer shall be afforded service at the highest service level still available.

  For a product part number that has an EOL/LOD date on or after June 1st 2018, the following policy applies subject to different terms specified in the applicable EOLN:

  - RTF (Return-to-Factory), AR-5 service, Next Day, Next Day Onsite, Same Day, Same Day 2-Hour and Same Day Onsite levels are available until EOS.

- Effect of End-of-Engineering ("EOE"):
  After EOE, Juniper is no longer committed to furnish software engineering level support for the operating system software licensed for the affected product. This means that no further releases (e.g. service or maintenance releases or patches) will be created for the support of the affected product. JTAC support will generally be limited to investigation and troubleshooting in an attempt to provide solutions, configuration guidelines and workarounds.

- Effect of EOS:
  After EOS, Juniper will not be under obligation to perform support services of any kind for the affected hardware or the embedded operating system software supporting the affected product.

  <u>EOL of Field Replaceable Units:</u>

  - Effect of Chassis-based EOLN on FRUs - General Rule: Subject to the paragraphs below in this Section 3, the lifecycle of Field Replaceable Units (FRUs) (e.g. Physical Interface Card (PIC), Flexible PIC Concentrator (FPC), line cards, power supplies and fan trays) follow that of the chassis in which they are installed, except as expressly stated in the paragraphs below. In other words, an EOLN for a chassis generally applies to the FRUs installed in that chassis. All aspects of the EOL policy (LOD, EOE, etc.) apply to those FRUs as installed in those chassis as of LOD. All FRUs in the chassis will be supported at the same service delivery level as the chassis.
  - Effect of Chassis-based EOLN on FRU's supporting multiple chassis: Often, FRUs are sold for use not only in the EOL'd chassis, but in one or more additional chassis that are NOT subject to any EOLN. In that case, those FRUs will remain available for purchase for use in those additional chassis. For those FRU's installed in non-EOL'd chassis, support services will remain fully available.
  - Effect of FRU-based EOLN: A FRU may be the subject of its own separate EOLN. In that case, EOLN for that FRU shall dictate the EOL milestones for that FRU. If the FRU and the chassis in

which it is designed for use are each under separate EOLN's, then in the case of inconsistency between milestones and milestone dates, the earlier of the conflicting milestone dates will take precedence with respect to the FRU.

- Special Repair/Replacement Rules for FRU's subject to FRU-based or Chassis-based EOLN: After LOD for a FRU, in lieu of repairing or replacing an RMA'd defective FRU with a same model (that is, same SKU #) Juniper may (but is not obliged to) replace the RMA'd FRU with a new or refurbished FRU with substantially similar functionality to that of the RMA'd FRU. Juniper Networks reserves the right to charge the customer the price difference for the replacement FRU if the replacement FRU provides significant improvements to performance, capability or capacity over that of the defective FRU. Furthermore, use of any such replacement FRU may require that customer install a different software Release or Version than that currently used by the customer, and also may require that the customer purchase peripheral enhancements to render the enhanced FRU fully functional. If the affected FRU is replaced by a similar version, the replaced FRU will be covered by the existing support services contract.

3.10.2. End of Life guidelines on Software Releases Under a Particular Version

A "Version" is a series of Releases of a particular software product with a common "x.y" denomination in the first two places of the Release identifier. A "Release," on the other hand, is a particular image issued under a particular Version. For example, Junos 12.2R1 through Junos 12.2R8 are all Releases under the same Version 12.2, whereas Junos 12.2R1 and Junos 12.3R1 are Releases under different Versions. Releases within a particular Version generally have common features and functionality.

The following guidelines govern EOE and EOS for the software Releases under any particular Version ("Release EOE" and "Release EOS", respectively).

End of life milestone deadlines for Releases are not triggered by an EOLN. Instead, a product-specific Process Support Notification posted on Juniper's public website at or before general availability of the first Release under the applicable software Version will specify rules for Release EOE and Release EOS. Juniper may modify those rules from time to time by posting on its public website.

End-of-Life milestones for Releases under one Version do not affect support commitments relating to Releases for other Versions:

- Effect of Release EOE: After Release EOE Juniper will not be under obligation to perform any further software fixes, code changes. No further Releases will be developed or distributed for that Version.
- Effect of Release EOS: After Release EOS Juniper will not be under obligation to perform support services of any kind for any Releases under the applicable Version. Juniper will not be under any obligation to keep any such Releases available for download after Release EOS.

4. Service Term

i. Service Term. Subject to Juniper's acceptance of a valid Purchase Order from End User or an Authorized Reseller, the term of the applicable Service Contract will begin on: (1) the date of Purchase Order acceptance if the Purchase Order does not include the associated Hardware (if any) or the Service Contract is for Software only; (2) the date the Hardware is deemed delivered by Juniper if the Purchase Order for the Service Contract includes associated Hardware; or (3) the date as agreed to in writing between the Parties (including as quoted by Juniper and listed in the Purchase Order), if any, in which event such date shall supersede any date determined under (1) or (2).

ii. Renewal Term. The start date of the Service Contract following the initial Services term of the Services (and any subsequent renewal terms) will begin on the day after the immediately preceding Service Contract expired.

5. End User Responsibilities

- All Supported Releases provided to End User shall be subject to the terms of the license agreements that apply to the underlying Software or to amended license terms that apply to the Supported Releases. End User is not required to install

© Juniper Networks, Inc.

every Supported Release as they become available from Juniper Networks. However, End User acknowledges that in order to obtain Support for problems with Software that is not a Supported Release, and which cannot be corrected by implementation of a pre-existing Work Around or Problem Resolution, it may be required to upgrade to a Supported Release to address any such problems.

- For any Problem identified as a Priority 1 Problem, End User will provide Juniper Networks or its authorized service representative access to the affected network environment and will assign a technical contact for Juniper Networks. Furthermore, if Juniper Networks determines that its technical personnel need access to the End User's network in order to remotely diagnose a problem, End User will ensure that Juniper Networks' personnel have the necessary level of authorized access to such network. End User shall have the right to observe such access.
- End User shall maintain a reasonable number of support engineers who are trained on Juniper Networks Products.
- End User's support engineers must be proficient in the operation of the Products and be able to perform basic Hardware and Software configuration and troubleshooting. All communication to Juniper Networks' engineers of customer issues and responses will be conducted in English.
- End User shall inform Juniper about the role changes or resignation of its support engineers so that their individual JSP accounts can be modified/ deactivated as needed.
- End User is responsible to maintain a backup of the configuration that can be used to restore the device.
- In order for Juniper Networks to provide the appropriate level of Support promptly and efficiently, End User must provide to Juniper Networks the following information for each Product under a Support plan:
    - Product license key or serial number
    - Configuration
    - Installation address
    - Site contact person control laws.
- End User may either provide the above Product information to Juniper Networks in the purchase order for each Product. Depending on installed location and service availability, if End User physically moves any Product from the original Site to another location, End User must notify Juniper Networks immediately to update their support contract. Prior to Juniper Networks' receipt of such notification and until depots are stocked, Juniper Networks shall not be liable for any lapses in service coverage or hardware delivery delays with respect to such Product. Where equipment is relocated to other countries, Juniper reserves the right to charge a relocation fee on a per chassis basis. The fee will be calculated based on the difference between service charges for the two countries as shown in the services price list.
- Register product serial numbers on the Juniper Networks website and update the install base data if there is any add, change, or move to your install base. End User must follow Juniper Networks Product Registration and Install Base Management process, as described in more detail in the JSI Data Sheet. Juniper Networks will not be held accountable for not meeting the hardware replacement service level agreement for products that are not registered or do not have an accurate install base record.
- Register and update install base record at Juniper Networks JSP, register and update install base all Supported Juniper Products and Site IDs, and keep all such information current, accurate, and complete at all times.
- Provide information on the current software releases running in the network and current configurations as and when requested by Juniper Networks to enable delivery of the service deliverables mentioned in this offering.
- Provide access to servers, equipment, information, logs, infrastructure, and resources that are necessary for the delivery of the Service.
- Ensure that the requirements identified for the proper working of the Juniper Networks solution are in place. These requirements may be documented in the product documentation or user guides, or additional recommendations communicated by the Juniper Networks team from time to time for proper delivery of Services.
- Advise Juniper of any Information Juniper may reasonably request about the execution of the Services throughout the

delivery of Services. If third-party participation and cooperation is required in order for the End User to perform the End User responsibilities, End User shall be responsible for getting such participation and cooperation. End User shall provide written notice to Juniper Networks as soon as it becomes clear or there is reason to believe that End User will not meet any of the End User responsibilities.

- Refrain from any use of any JTAC or JSP resources, except in support of a Juniper Product under active Juniper Networks Service Contract. Refrain from requesting any RMA in connection with a product that is not then a Juniper Supported Product.
- End User must order the Juniper Support Insights (JSI) Lightweight Collector (LWC) for Juniper Support Insights if the End User chooses to connect to Juniper through the LWC.
- End User must install on-prem and configure the LWC based on its environment and parameters as the means of data collection and ingest to the Juniper Cloud for the Operational Dashboards & Reports on JSI, each as described in more detail in the JSI Data Sheet. Install and configure details for the LWC are covered in the JSI DayOne+ Guide, on the JSI Tech Library, also as described in more detail in the JSI Data Sheet.
- End User must ensure the LWC and managed devices have connectivity (as per the LWC Hardware Guide, on the JSI Tech Library) on an ongoing basis for the daily data collection i) from the LWC to the devices onboarded and to be managed, and ii) from the LWC to the Juniper Cloud.
- End User of JSI must be register via the User Registration portal for access to the Juniper Support Portal and require JSI user role (Admin or Standard) assignment via either Juniper Customer Care or their Juniper Services team.
- In order to leverage the Service APIs, the End User will need to fully understand and develop against the Service APIs as defined by the Service API definition and documentation.
- Compliance with Laws; Export Requirements. End User shall comply with all applicable laws and regulations. End User acknowledges and agrees that it and Juniper Networks are subject to regulation by agencies of the United States Government, including the U.S. Department of Commerce, which prohibits export or re-export of the Products to certain countries. End User warrants that it has not received any Product through any export or re-export in violation of US or other applicable laws or regulations, that it is not on any Denied Persons list or other list published by the US Government of parties to whom exports or re-exports of products subject to export controls are forbidden, that no Product is located in or controlled from a site in a Group E country (Cuba, Iran, North Korea, Syria, or Sudan), and that it is not using any Product to support activities in support of development, manufacture, or use of nuclear fuel or weapons, missiles, or chemical or biological weapons. End User further covenants that it will immediately notify Juniper if at any time such warranties and representation become no longer accurate as such time. Regardless of any disclosure made by End User to Juniper Networks of an ultimate destination of the Products, End User warrants that End User will not export, either directly or indirectly, any Products without first obtaining any and all necessary approvals from the U.S. Department of Commerce or any other agency or department of the United States Government is required. End User understands and agrees that certain restrictions on services described herein may be imposed by Juniper in order to avoid violations of export control laws.

6. Availability

These Services available to End Users are dependent on their postal code of the installed location. These Services are available (excluding countries listed in Group E under the U.S. Export Administration Regulations, currently, Cuba, Iran, North Korea, Sudan, and Syria) and any other countries as to which the furnishing of such Services may be prohibited); provided, however, that certain advance Hardware Replacement Options and onsite services are not available in certain countries. Services are available for a minimum fixed duration of 12 months.

7. Scope

- Services shall be delivered remotely from an authorized Juniper location unless specified otherwise.
- All service deliverables in this offering are available in English only unless otherwise specified by Juniper. Support in any other language may be provided at an additional cost. Where available and for an additional fee, local language support for JTAC calls may be offered for specific products.

- Service access requires that all connected Junos devices must have an active support contract. Service deliverables are only applicable to devices covered under a valid support agreement.
- Juniper's obligation to perform any particular Services hereunder is contingent upon Juniper receiving from End User such cooperation, network access, consents, information, and materials that Juniper may reasonably request to enable Juniper's proper and efficient performance of such Services and to enable Juniper to do so in compliance with all applicable laws and regulations.

8. Exclusions

Juniper Networks is not obligated to provide services for any of the following:

- Third-party devices (hardware, software cabling, etc. not provided by Juniper Networks) or Problems associated with or arising directly or indirectly from such components;
- Problems with Product that have been installed by any party other than (A) Juniper Networks or (B) a party authorized by Juniper Networks;
- Problems with Product that have been modified without Juniper Networks written consent by any person (including unauthorized modifications by Support Services Specialist);
- Problems relating to incompatibility of the Product with third-party devices;
- Product that is damaged other than through the negligence or willful misconduct of Juniper Networks or its employees;
- Problems caused by the use of the Product other than in accordance with applicable Documentation;
- Problems with Products where Customer did not provide the required Product information;
- Problems caused by the misuse or abuse of Product generally;
- Problems with Software that is not a Supported Release;
- Problems with Products that were not purchased directly from Juniper Networks or any authorized Juniper Networks reseller unless such products have been inspected, repaired, and certified by Juniper Networks prior to the commencement of any Juniper Networks Services;
- Problems with Products or parts thereof that are past their End- of-Life date.

Furthermore, without prior notification, Juniper is not responsible for modifying or terminating the JSP Portal accounts that belong to End User's employees who change roles or resign from their positions.

9. Customer Services Policies

The JTAC User Guide and RMA Repair & Return Policy and Procedure and Hardware Replacement Services Guide are provided for information purposes only to assist End User in understanding the Service Contract benefits.

© Juniper Networks, Inc.

About Juniper Networks

At Juniper Networks, we are dedicated to dramatically simplifying network operations and driving superior experiences for End-Users. Our solutions deliver industry-leading insight, automation, security, and AI to drive real business results. We believe that powering connections will bring us closer together while empowering us all to solve the world's greatest challenges of well-being, sustainability, and equality.

Corporate and Sales Headquarters
Juniper Networks, Inc.
1133 Innovation Way
Sunnyvale, CA 94089 USA
Phone: 888.JUNIPER (888.586.4737)
or 408.745.2000
www.juniper.net

APAC and EMEA Headquarters
Juniper Networks International B.V.
Boeing Avenue 240
1119 PZ Schiphol-Rijk
Amsterdam, The Netherlands
Phone: 31.0.207.125.700

Copyright 2025 Juniper Networks, Inc. All rights reserved. Juniper Networks, the Juniper Networks logo, Juniper, and Junos are registered trademarks of Juniper Networks, Inc. in the United States and other countries. All other trademarks, service marks, registered marks, or registered service marks are the property of their respective owners. Juniper Networks assumes no responsibility for any inaccuracies in this document. Juniper Networks reserves the right to change, modify, transfer, or otherwise revise this publication without notice.

Příloha č. 3 k usnesení Rady HMP č. 1138 ze dne 8. 6. 2026

Úprava rozpočtu vlastního hlavního města Prahy

II. Úprava rozpočtu výdajů včetně tř. 8 - financování (strana DAL)								
Úprava rozpočtu kapitálových výdajů - mimo pol. 6363								
Odbor/Organizace	**Číslo akce/ORG**	**Název akce**	**Úprava celkových nákladů (v tis. Kč)**	**UZ**	**PJ**	**NÁSTROJ**	**ORJ**	**Úprava rozpočtu (v tis. Kč)**
MHMP - ROZ	0046697	Rezerva na kapitálové výdaje	0,0	0	0	000	1016	-200 000,0
MHMP - OIC	0040106	Datová centra	0,0	0	0	000	0940	200 000,0
		C e l k e m						**0,0**

Příloha č. 4 k usnesení Rady HMP č. 1138 ze dne 8. 6. 2026

Úprava rozpočtu vlastního hlavního města Prahy

II. Úprava rozpočtu výdajů včetně tř. 8 - financování (strana DAL)

Úprava rozpočtu kapitálových výdajů - mimo pol. 6363

Odbor/Organizace	Číslo akce/ORG	Název akce	Úprava celkových nákladů (v tis. Kč)	UZ	PJ	NÁSTROJ	ORJ	Úprava rozpočtu (v tis. Kč)
MHMP - OIC	0040106	Datová centra	29 400,0	0	0	000	0940	0,0
		C e l k e m						**0,0**

Důvodová zpráva k tisku R–58900

k návrhu na rozhodnutí zadavatele o výběru dodavatele na veřejnou zakázku “Technologická obměna datových center HMP - část A”.

Předmětem nadlimitní veřejné zakázky zadávané v otevřeném řízení je zajištění dodávky a obnovy technologických prvků v datových centrech, včetně jejich rozšíření o datová úložiště, Část A) VZ – obměna HW v DC HMP.

Záměr veřejné zakázky byl schválen usnesením ZHMP č. 32/38 ze dne 26.03.2026.

Předpokládaná hodnota byla stanovena na 170 076 321Kč bez DPH.

Předběžné oznámení do Věstníku veřejných zakázek a TED bylo odesláno 02.03.2026.

Dne 15.04.2026 zahájil zadavatel zadávací řízení odesláním Oznámení o zahájení zadávacího řízení do Věstníku veřejných zakázek a TED. Lhůta pro podání nabídek byla stanovena do 15.05.2026 do 10:00 hod.

Ve lhůtě pro podání nabídek obdržel zadavatel 2 nabídky v elektronické podobě od níže uvedených účastníků zadávacího řízení:

1. Power Systems s.r.o. nabídková cena 347.097.000 Kč bez DPH
2. Aricoma Systems a.s. nabídková cena 359.866.794,40 Kč bez DPH

Hodnoticí komise (též komise pro otevírání nabídek) otevřela nabídky na svém prvním jednání dne 15.05.2026. Na svém druhém jednání dne 21.05.2026 provedla komise nejprve hodnocení nabídek. s tím, že jako první v pořadí se umístil účastník Power Systems s.r.o. Komise dále provedla posouzení splnění kvalifikace a prokázání dalších podmínek účasti v zadávacím řízení u účastníka Power Systems s.r.o., s tím že v nabídce byla shledána nejasnost bránící prohlášení o jednoznačném splnění kvalifikace. Účastník byl vyzván k objasnění nabídky, které dne 25.05.2026 doručil. Komise na svém jednání dne 26.05.2026 po přezkoumání předloženého objasnění dospěla k závěru, že účastník podmínky účasti v zadávacím řízení splnil, a usnesla se na tom, že nabídka účastníka **Power Systems s.r.o.** splňuje podmínky účasti stanovené zadavatelem. Dodavatel byl vyzván k doložení dokumentů před podpisem smlouvy, dokumenty dodavatel doložil dne 01.06.2026. Komise doporučuje přistoupit k výběru tohoto účastníka.

Nabídková cena je vyšší než předpokládaná hodnota. Dále uvádíme vysvětlení komise a účastníka.
Účastník v rámci objasnění nabídky předložil odůvodnění své nabídkové ceny, které komise posoudila jako akceptovatelné a dostatečné. Komise současně uvádí, že ona ani přizvaný poradce Mgr. Denisa Marečková, advokátka, nedisponují specializovanou odborností v oblasti cenotvorby na IT trhu. Posouzení nabídkové ceny proto vychází s účastníkem předložených podkladů, jejich formálního obsahu a ze zkušeností členů komise z obdobných aktuálně realizovaných zadávacích řízení. Podrobněji komise odkazuje na písemné zdůvodnění předložené v rámci objasnění nabídky, které je přílohou č. 8 DZ.

Přílohy Důvodové zprávy č. 2, 3, 4, 7, 8 nejsou určeny ke zveřejnění, neboť se jedná o interní dokumenty.

Toto zadávací řízení proběhlo v souladu se ZZVZ a platnými Pravidly pro zadávání veřejných zakázek v podmínkách HMP.

Zadavatel nebyl v ZŘ zastoupen dle § 43 ZZVZ, ROWAN LEGAL, advokátní kancelář s.r.o. se podílela na vypracování zadávací dokumentace a působila jako odborný poradce v ZŘ.

Financování bude realizováno z rozpočtu odboru OIC MHMP celkem ve výši

419 987 370 Kč/vč. DPH následovně:

r. 2026

ORJ 0940 ODPA 6171 POL 6125 ORG 0040106 Kč 384 981 750,-

ORJ 0940 ODPA 6171 POL 5168 ORG 0040106 Kč 35 005 620,-

V souladu s přílohou č. 3, tohoto usnesení, je součástí tisku úprava rozpočtu, spočívající ve snížení rozpočtu akce 0046697 – Rezerva na kapitálové výdaje v kap. 1016, o částku ve výši 200 000 tis. Kč, za současného zvýšení rozpočtu kapitálových výdajů odboru OIC MHMP v kap. 0940 celkem ve výši 200 000 tis. Kč.

V důsledku realizace VZ, je součástí tisku navýšení celkových investičních nákladů akce 0040106 – Datová centra, o částku ve výši 29 400 tis. Kč, tj. z původních 1 623 309,6 tis. Kč na 1 652 709,6 tis. Kč, dle přílohy č. 4 tohoto usnesení.

Přílohy:

1. Usnesení ZHMP a schválený záměr
2. Protokol z jednání komise – otevírání nabídek
3. Protokoly z jednání komise – hodnocení a posouzení nabídek
4. Jmenování komise
5. Záznam o stanovení předpokládané hodnoty
6. Zasmluvněnost akce
7. Informace o přípravě veřejné zakázky
8. Vyjádření k nabídkové ceně