

**KUPNÍ SMLOUVA**

PR1601/2016

uzavřená podle § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“)

**I.****Smluvní strany****1. Kupující**

**Rejstřík trestů**  
se sídlem: Soudní 1/988, 140 66 Praha  
IČO: 00026085  
DIČ:  
bankovní spojení: [REDAKCE]  
telefon: [REDAKCE] 2  
fax: + [REDAKCE]  
zastoupená: Mgr. Bc. Radkou Paulovou  
(dále jen „kupující“)

**a****2. Prodávající**

**Proact Czech Republic, s.r.o.**  
se sídlem: Praha 10 – Michle, Brtnická 1486/2, PSČ 101 38  
IČO: 247 99 629  
DIČ: CZ24799629  
bankovní spojení: [REDAKCE]  
[REDAKCE]  
obchodní rejstřík: spisová značka: C 175329 vedená u rejstříkového soudu v Praze  
telefon: [REDAKCE]  
fax: [REDAKCE]  
zastoupená: Vítem Létavkou, jednatelem  
(dále jen „prodávající“)

(kupující a prodávající dále společně též jako „smluvní strany“ nebo jednotlivě jako „smluvní strana“)

**II. Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je „Prodloužení technické podpory na níže uvedené produkty na období od 1.1.2017 do 31.12.2017  
**4 x roční technická podpora ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 0 to 10 GOV**
2. Prodávající se touto smlouvou zavazuje dodat kupujícímu předmět smlouvy a umožnit mu nabýt vlastnické právo k předmětu smlouvy a kupující se zavazuje odebrat od prodávajícího předmět smlouvy, poskytnout prodávajícímu součinnost nezbytnou pro řádné a včasné splnění předmětu smlouvy a zaplatit mu kupní cenu specifikovanou v článku III. této smlouvy.
3. Místem plnění předmětu smlouvy je: **Rejstřík trestů, Soudní 1/988, 140 66 Praha.**

4. Je-li zboží, které tvoří předmět smlouvy, dodáváno kupujícím před provedením jeho instalace prodávajícím v místě plnění, nese kupující po dobu od dodání tohoto zboží kupujícím do doby, kdy si je prodávající převezme od kupujícího za účelem jeho instalace, nebezpečí škody na tomto zboží. Prodávající je povinen v dohodnuté lhůtě provést instalaci zboží, které tvoří předmět smlouvy, a uvést jej do provozu v místě plnění.
5. V případě, že prodávající nebude moci provést dodávku či instalaci předmětu smlouvy v dohodnutém termínu z důvodů vyšší moci nebo z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany kupujícího, nedostává se prodávající do prodlení a termín plnění se posouvá o dobu trvání těchto důvodů.
6. Zboží, které tvoří předmět smlouvy, pokládají smluvní strany za dodané, jestliže dojde k jeho převzetí kupujícím a podpisu protokolu o převzetí zboží kupujícím. Dokladem o splnění této smlouvy je oběma smluvními stranami podepsaný předávací nebo akceptační protokol dokladující dodávku a instalaci předmětu smlouvy. Datum podepsání předávacího protokolu je datem dodání předmětu smlouvy.

### III. Kupní cena

1. Kupující se zavazuje zaplatit prodávajícímu za dodání předmětu smlouvy dle článku II. této smlouvy kupní cenu:

a) čtvrtletní poskytování technické podpory činí:

39 245,- Kč bez DPH,

Slovy: třicetdevěttisícdvěstěčtyřicetpět korun českých 75 hal.

8 241,50 Kč sazba DPH 21%

Slovy: osmtisícdvěstěčtyřicetjedenkoruna česká 50 hal.

**Celková cena za čtvrtletní poskytování podpory včetně DPH : 47 486,50 ,- Kč**

Slovy: čtyřicetsedmtisícčtyřistaosmdesátšest korun českých 50 hal.

b) celková cena za prodloužení technické podpory na období od 1.1.2017 do 31.12.2017 činí:

156 980,-Kč bez DPH

Slovy: jednostopadesátšesttisícdevětsetosmdesát korun českých

32 966,- Kč sazba DPH 21%

Slovy: třicetdvatisícdevětsetšedesátšest korun českých

**Celková kupní cena včetně DPH: 189 946,-Kč**

Slovy: jednostoosmdesátdevěttisícdevětsetčtyřicetšest korun českých

2. V kupní ceně je zahrnuto clo, doprava předmětu smlouvy až na místo plnění a dále uvedení předmětu smlouvy do provozu.
3. Tato cena, která zahrnuje veškeré náklady prodávajícího, je cenou nejvýše přípustnou a nepřekročitelnou. Upraví-li před dodáním předmětu smlouvy obecně závazný předpis výši DPH, bude účtována DPH k příslušným zdanitelným plněním ve výši stanovené novou právní úpravou a kupní cena bude upravena písemným dodatkem ke smlouvě.
4. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v den předání předmětu smlouvy kupujícím k odchylce od tohoto kursu větší než pět procent, bude kupní cena odpovídajícím způsobem upravena formou dodatku ke smlouvě.

### IV. Platební podmínky

1. Kupní cena bude kupujícím uhrazena bezhotovostním převodem na účet prodávajícího uvedený v článku I. smlouvy na základě faktury - daňového dokladu vystavené prodávajícím po dodání předmětu smlouvy.

2. Protokolární dodání předmětu smlouvy je pokládáno za uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zákona o dani z přidané hodnoty. Vystavená faktura vedle náležitostí daňového dokladu podle zákona o dani z přidané hodnoty a náležitostí obchodní listiny podle § 435 občanského zákoníku bude obsahovat identifikaci smlouvy, na jejímž základě bylo plněno, identifikaci dokladu osvědčujícího zdanitelného plnění, číslo faktury, datum splatnosti, popřípadě částku poskytnuté zálohy. Faktura musí být opatřena razítkem prodávajícího a podpisem pracovníka oprávněného ji vystavit.
3. Úhrada ceny díla bude prováděna v české měně. Zhotovitel bude po dobu provádění díla vystavovat daňové doklady (faktury) v českém jazyce, zpětně a dle platebního kalendáře dle **Přílohy č 2** této Smlouvy, jako její nedílné součásti.
4. Splatnost faktury je dohodou smluvních stran sjednána na 30 dnů ode dne jejího vystavení.
5. V případě, že faktura obsahuje nesprávné údaje nebo v ní některé náležitosti chybí, je kupující oprávněn fakturu vrátit zpět prodávajícímu, a to neprodleně, nejpozději však do 10 dnů po jejím obdržení. V takovém případě je prodávající povinen vystavit novou fakturu.
6. Za den splnění povinnosti uhradit kupní cenu se považuje dne připsání částky kupní ceny na bankovní účet prodávajícího.

## **V. Povinnosti prodávajícího**

1. Proávající se zavazuje dodat předmět smlouvy specifikovaný v této smlouvě.
2. Proávající bude informovat kupujícího nejméně 5 dní předem o datu dodání předmětu smlouvy.
3. Součástí dodání předmětu smlouvy jsou doklady vztahující se k řádnému užívání předmětu smlouvy, jako jsou manuály a kompletní technická dokumentace zboží.
4. Proávající je povinen při instalaci předmětu smlouvy dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a zásady protipožární ochrany, podle obecně závazných právních předpisů.

## **VI. Povinnosti kupujícího**

1. Kupující je povinen převzít předmět smlouvy a zaplatit kupní cenu podle článku III. této smlouvy.
2. Kupující není oprávněn odmítnout převzetí předmětu smlouvy, jestliže vykazuje drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání předmětu smlouvy.
3. Kupující je povinen včas informovat prodávajícího o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na plnění této smlouvy.
4. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškeré potřebné vybavení a součinnost, které jsou nutné pro řádnou a včasnou dodávku a instalaci předmětu smlouvy.

## **VII. Odpovědnost prodávajícího za vady**

1. Proávající poskytuje kupujícímu na jednotlivé části předmětu smlouvy záruku, jejíž délka trvání je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Záruka začíná běžet dnem protokolárního předání předmětu smlouvy. Proávající odpovídá kupujícímu za to, že v záruční době bude mít předmět smlouvy smlouvenou jakost a provedení, bude způsobilý pro použití ke smlouvenému účelu a zachová si smlouvené vlastnosti.
2. Pokud dojde ke zjištění vad v průběhu záruční doby, je kupující oprávněn tyto vady prokazatelným způsobem oznámit prodávajícímu (reklamovat). Kupující je povinen reklamovat vady neprodleně po jejich výskytu, nejpozději však do konce záruční doby.
3. Proávající je povinen poté, co mu bude oznámena reklamáce vad kupujícího, dostavit se na místo plnění, zjistit, zda se jedná o vadu, na kterou se vztahuje záruka, a pokud tomu tak bude, vadu opravit. Tato povinnost platí pouze v pracovní dny. V případě, že se bude jednat o vadu krytou zárukou a vada bude takového charakteru, že ji nebude možné opravit na místě, dohodnou se pověření zástupci smluvních stran na dalším postupu opravy vedoucí k co možná

nejrychlejšímu uvedení předmětu smlouvy opět do provozu. Volba způsobu odstranění vady přísluší prodávajícímu.

4. Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost, a tím i povinnost odstranit bezplatně vady, které se vyskytly v záruční době, nevzniká, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na zboží vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek.
5. Prodávající se zavazuje, že bude zajišťovat pozáruční servis předmětu této smlouvy a garantuje dostupnost servisu. Tato činnost bude prováděna v souladu s pozáručními servisními podmínkami výrobce na dodávané zboží.
6. Adresa pro elektronické uplatnění záruční opravy je XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

## VIII. Ukončení smluvního vztahu

1. Tento smluvní vztah může být ukončen písemnou dohodou smluvních stran a nebo písemným odstoupením od této smlouvy jednou smluvní stranou v případě, že dojde k podstatnému porušení této smlouvy druhou smluvní stranou.
2. Za podstatné porušení smlouvy pokládají smluvní strany:
  - (a) jestliže prodávající nedodá předmět této smlouvy v takovém provedení, jak je uvedeno v této smlouvě, nebo technické parametry neodpovídají uživatelskému manuálu jednotlivého výrobku a toto pochybení nenapraví ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu k tomu kupujícím,
  - (b) výskyt vad předmětu smlouvy, které zcela znemožňují jeho užívání, či opakovaný (nejméně 3 x) výskyt většího množství ostatních vad,
  - (c) prodlení prodávajícího s dodáním a zprovozněním předmětu smlouvy o více než 30 dnů,
  - (d) neposkytnutí součinnosti kupujícím prodávajícímu k řádnému a včasnému splnění smlouvy a nesjednání nápravy ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu k tomu prodávajícímu,
  - (e) prodlení kupujícího s úhradou kupní ceny o více než 30 dnů.
3. V písemném odstoupení od smlouvy musí odstupující smluvní strana uvést, v čem spatřuje důvod odstoupení od smlouvy, popřípadě připojit k tomuto úkonu doklady prokazující tvrzené důvody. Dojde-li k odstoupení od smlouvy, má odstupující smluvní strana právo na náhradu nákladů, které účelně vynaložila v souvislosti s uzavřením a plněním této smlouvy do doby odstoupení od ní. Odstoupením od smlouvy se tato smlouva ruší od počátku.
4. Odstoupením od smlouvy není dotčeno právo odstupující smluvní strany na smluvní pokutu, na níž jí vznikl nárok před ukončením smlouvy.

## IX. Smluvní pokuty

1. V případě prodlení prodávajícího s dodáním zboží je kupující oprávněn požadovat po prodávajícím zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,01% z ceny zboží, s jehož dodáním je prodávající v prodlení, za každý den prodlení.
2. V případě prodlení kupujícího s úhradou kupní ceny zboží či plněním jiného peněžitého závazku dle této smlouvy je prodávající oprávněn požadovat po kupujícím zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,01% z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Smluvní pokuta musí být druhé smluvní straně písemně vyúčtována a vyúčtování jí musí být doručeno. Na vyúčtování musí být uvedena výše smluvní pokuty a její důvod. Splatnost vyúčtované smluvní pokuty je 14 dnů od doručení jejího vyúčtování.

### **X. Vlastnictví, nebezpečí škody**

1. Smluvní strany se dohodly, že předmět smlouvy zůstává plným vlastnictvím prodávajícího až do úplného zaplacení kupní ceny kupujícím. Dojde-li k prodlení s úhradou kupní ceny o více než třicet dnů, potom má prodávající právo (bez újmy na kterýchkoli dalších právech) odstoupit od smlouvy a vzít si zpět řádně a včas nezaplacený předmět smlouvy a bude mít právo vstoupit do prostorů kupujícího, ve kterých se předmět smlouvy nachází, a to i bez souhlasu kupujícího. Prodávající je tedy oprávněn přímo se ujmout svého vlastnictví a kupující s tímto souhlasí.
2. Uplatnění tohoto práva prodávajícím nemá vliv na jeho právo požadovat na kupujícím náhradu škody, která mu byla odstoupením od smlouvy způsobena, a ušlý zisk. Za účelem úhrady případné škody, způsobené takto prodávajícím, má prodávající právo pozastavit část kupní ceny již uhrazené kupujícím a právo z této části kupní ceny se v rámci náhrady škody a ušlého zisku uspokojit.
3. Nebezpečí vzniku škody na předmětu smlouvy přejde na kupujícího převzetím předmětu smlouvy a podpisem protokolu o jeho předání a převzetí. Ujednání obsažené v článku II. odst. 4 této smlouvy tím není dotčeno.

### **XI. Ostatní ujednání**

1. Prodávající zaručuje, že na dodaném předmětu smlouvy neváznou práva třetích osob bránící uzavření této smlouvy a řádnému užívání předmětu této smlouvy kupujícím, zejména práva vyplývající z průmyslového vlastnictví.
2. Pokud se v průběhu plnění této smlouvy zjistí skutečnost, o níž prodávající nevěděl a vědět nemohl, která ztíží nebo znemožní splnění předmětu smlouvy ve sjednaném rozsahu, čase nebo ceně, sdělí ji prodávající neprodleně kupujícímu a projedná s ním další postup. Bude-li mít tato skutečnost vliv na termín plnění nebo cenu předmětu smlouvy, budou případné změny po vzájemném projednání provedeny formou dodatku k této smlouvě. Smluvní strany se zavazují takový dodatek bez zbytečného odkladu uzavřít, jinak odpovídají druhé smluvní straně za škodu, která jí z tohoto důvodu vznikne.
3. Všechny informace sdělené druhé smluvní straně a jejím zaměstnancům nebo informace přístupné v souvislosti s uzavřením a realizací této smlouvy musí být podle této smlouvy drženy v tajnosti. Tato povinnost trvá i po ukončení smlouvy. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace obecně známé nebo v obchodních kruzích běžně dostupné a dále na informace, které měla strana, jíž byla informace sdělena druhou smluvní stranou, ve svém držení již před tímto sdělením bez porušení závazku mlčenlivosti.
4. Smluvní strany se dohodly, že na právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím se nepoužijí ustanovení:
  - 4.1. o přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou dle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku,
  - 4.2. § 1743 občanského zákoníku o pozdním přijetí nabídky ve formě ústního vyrozumění o takovém přijetí či chování se ve shodě s nabídkou.
5. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva není smlouvou uzavíranou adhezním způsobem. Pro vyloučení budoucích nejasností či pochybností však přesto sjednávají, že na právní vztahy mezi nimi se nepoužijí ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.
6. Kupující prohlašuje, že ve smyslu ustanovení § 630 občanského zákoníku prodlužuje délku promlčecí doby práv prodávajícího vyplývajících z této smlouvy na 10 let od doby, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
7. Smluvní strany se v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 občanského zákoníku dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před ustanoveními zákona, a to ani tehdy, jedná-li se o ustanovení zákona, jež nemají donucující účinky.

**XII. Závěreční ustanovení**

1. Kupující akceptuje návrh této kupní smlouvy v plném rozsahu, tzn., že přijetí tohoto návrhu s odchylkou nebo dodatkem (včetně odchylky nebo dodatku nepodstatného) je v souladu s touto smlouvou vyloučeno a za akceptaci této kupní smlouvy se tedy nepovažuje. Za akceptaci této kupní smlouvy se dále nepovažuje ústní oznámení o přijetí jejího návrhu anebo chování ve shodě s návrhem této smlouvy či nabídkou prodávajícího bez jejich bezvýhradné písemné akceptace.
2. Pokud v této smlouvě není výslovně ujednáno jinak, řídí se vztahy kupujícího a prodávajícího příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalších obecně závazných právních předpisů platných v České republice. Pro případ jakéhokoliv sporu vyplývajícího z této smlouvy si smluvní strany sjednávají v souladu s ustanovením § 89a občanského soudního řádu místní příslušnost soudu prvního stupně dle sídla prodávajícího.
3. Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují neprodleně dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému hospodářskému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
4. Jsou-li ve smlouvě uvedeny přílohy, tvoří její nedílnou součást.
5. Tato smlouva může být uzavřena jen v písemné formě. Jakékoliv změny či zrušení této smlouvy, včetně technických změn v jednotlivých položkách předmětu smlouvy, mohou být provedeny rovněž pouze v písemné formě.
6. Tato kupní smlouva je platná a účinná ode dne jejího podpisu poslední ze smluvních stran. Tato smlouva je sepsána ve 2 vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom obdrží prodávající i kupující.
7. Obě smluvní strany prohlašují, že se seznámily s obsahem smlouvy, že tato byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
8. Přílohy této smlouvy tvoří:
  - Příloha č. 1 - Specifikace předmětu smlouvy
  - Příloha č. 2 - Platební kalendář - Technická podpora licencí NetBackup
  - Příloha č. 3 - Poskytování služeb technické podpory na specifikované zařízení s popisem nabízených služeb a způsobu vzájemné komunikace při oznamování závad

V Praze dne: 30. 12. 2016



Mgr. Bc. Radka Paulová, ředitelka

V Praze dne: 30.12.2016



za Proact Czech Republic

Ing. Vít Létavka, jednatel

## Příloha č. 1 - Specifikace předmětu smlouvy

Popis produktu		Počet ks	Cena za čtvrtletní podporu	Cena za roční podporu
10915-M0374-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE QTY 0 to 10 GOV	4	39 245,- Kč	156 980,- Kč
	<b>Celková cena technické podpory bez DPH</b>			<b>156 980,- Kč</b>
	<b>DPH 21%</b>			<b>32 966,- Kč</b>
	<b>Celková cena za dodání technické podpory včetně DPH</b>			<b>189 946,- Kč</b>

**Záruka: 12 měsíců**

**Příloha č. 2 - Platební kalendář - Technická podpora licencí NetBackup**

Měsíc poskytnutí služby	Platba za službu učiněná v měsíci	Fakturovaná cena za službu (bez DPH)
01.01.2017 – 31.3.2017	01.04.2017	cena za dané čtvrtletí : 39 245,- Kč bez DPH
01.04.2017 – 30.6.2017	01.07.2017	cena za dané čtvrtletí : 39 245,- Kč bez DPH
01.07.2017 – 30.9.2017	01.10.2017	cena za dané čtvrtletí : 39 245,- Kč bez DPH
01.10.2017 – 31.12.2017	01.01.2018	cena za dané čtvrtletí : 39 245,- Kč bez DPH
<b>Celkem za dodávku technické podpory</b>		<b>156 980,- Kč bez DPH</b>

Faktura za uplynulé čtvrtletí bude vystavena dle splátkového kalendáře se splatností 30 dní.

V Praze dne: 30. 12. 2016

V Praze dne: 30.12.2016

**REJSTŘÍK TRESTŮ**  
Soudní I  
140 66 Praha 4 -30-

Pro  
Britie  
IČ: 2

Z restů

Mgr. Bc. Radka Paulová, ředitelka

za Proact Czech Republic

Ing. Vít Létavka, jednatel



## **Příloha č. 3 - Poskytování služeb technické podpory na specifikované zařízení s popisem nabízených služeb a způsobu vzájemné komunikace při oznamování závad**

**Veritas Services Essential Support je nejlepší volbou pro většina podniků a poskytuje vám:**

- 30-minute reakce určena k závažnosti č. 1
- 24x7 přístup ke vzdálené technické podpoře poskytované prostřednictvím telefonu nebo prostřednictvím webové komunikace
- Sledování řešení celého technického případu
- Šest přidělených kontaktů
- Bezplatné zasílání novinek z oblasti servisní podpory, upgrade na nové verze programu
- Bezpečnost a ochrana

Potřebujete Essential Support Services k tomu, aby napomáhal řídit celková IT rizika, řídit zvýšení Vašich cílů a chránit Vaši podnikovou síť, zálohování, serverové a klientské systémy tak, aby Vaše informace byly bezpečné a vždy k dispozici.

### **Fast Response**

Veritas Essential Support nabízí dobu odezvy od třiceti minut pro vaše nejdůležitější otázky a poskytuje 24x7x365 přístup k podpoře více než 2000 odborníků, kteří se nacházejí po celém světě.

Toto rozsáhlé pokrytí od společnosti Veritas Vám umožňuje uvolnit více času k soustředění se na hlavní obchodní potřeby společnosti.

### **Inovativní podpora technologií**

Společnost Verita nadále investuje do řízení znalostí osvědčených postupů a svépomocných technologií, které zjednodušují a urychlují poskytování technické podpory. S dostupným centrem můžete kdykoliv a kdekoliv snadno vyhledávat články, navštívit Community Forum, založit servisní případ, jeho sledování a náhled do historie servisních případů.

### **Bezkonkurenční zkušenosti a odborné znalosti**

Jako zákazník společnosti Veritas, budete mít vždy k dispozici vysoce kvalifikovaný, zkušený tým odborníků pracujících na rychlém vyřešení problému. Tým odborníků je umístěn po celém světě, je k dispozici 24 hod. denně, jsou držiteli četných průmyslových certifikací pro aplikace a operační systémy. Společnost Veritas je vázán k rychlému řešení problémů bez ohledu na závažnost.

Pro lepší usnadňování poskytovaných služeb odborné pomoci by měl mít kontakty důkladné znalosti o konkrétních produktech společnosti Veritas, kteří nesou odpovědnost za technické a produktové znalosti potřebné pro včasné vyřešení případu.

Bližší informace k poskytnutí Veritas Essential Support můžete najít na:

[https://www.veritas.com/support/en\\_US.html](https://www.veritas.com/support/en_US.html)

## Řízení podpory na základě úrovně závažnosti

Závažnost problému	BASIC MAINTENANCE Základní údržba	ESSENTIAL SUPPORT Základní podpora
	Reakce	Reakce
<b>Závažnost 1</b>  Závažnost 1 nebo závažnosti úrovně 1 - znamená, že došlo k problému a není žádné okamžité řešení k dispozici v jedné z těchto situací: může dojít k podstatné ztrátě služeb, může dojít k významné ztrátě nebo poškození dat	V průběhu 1 pracovní hodiny	V průběhu 30 minut
<b>Závažnost 2</b>  Došlo k potížím, kde je hlavní funkce vážně narušena. Operace může pokračovat v omezeném módu, ale dlouhodobá produktivita může být nepříznivě ovlivněna.	Během 4 pracovních hodin	V průběhu 2 hodin
<b>Závažnost 3</b>  Problém, který nastal má omezený - nepříznivý vliv na obchodní operace.	V průběhu následujícího pracovního dne	Stejně jako následující pracovní den (definováno níže)
<b>Závažnost 4</b>  Jeden z následujících: <ul style="list-style-type: none"> <li>• problém, kde obchodní operace nebyly nepříznivě ovlivněny</li> <li>• návrh nových funkcí nebo vylepšení týkajícího se software</li> </ul>	V průběhu 2 pracovních dnů, Veritas dále doporučuje návrh nových funkcí a vylepšení	V následující pracovní den; Veritas dále doporučuje návrh nových funkcí a vylepšení



[Create/Manage Case](#)



[Community Forums](#)



[Products A-Z](#)



[Support Fundamentals](#)

## Způsob hlášení servisních případů

1/ vytvoření přístupu, registrace nebo aktualizace kontaktních osob:

<https://my.veritas.com>

VERITAS | MyVeritas

2/ Hlášení servisního případu

a) elektronicky: <https://www.veritas.com/support>

b) telefonicky: [https://www.veritas.com/support/en\\_US/contact-us.html](https://www.veritas.com/support/en_US/contact-us.html)

Pracovní doba: pondělí – pátek : 5:00 -17:00 hod., komunikace v anglickém jazyce. Zákazníci musí poskytnout společnosti Veritas veškeré příslušné diagnostické informace, které mohou být požadovány pro řešení jejich problému.

3/ schválení technického případu - zákazník obdrží ID číslo servisního případu

4/ řešení případu – přidělení úrovně závažnosti. Jakmile je určena povaha servisního případu technická podpora Veritas bude pracovat na odstranění příčiny problému.

5/ monitoring –sledování stavu otevřených servisních případů

6/ podpora a obnova aktualizací

Všechny potřebné informace o způsobu zadávání servisních případů, licencování komunikace získáte

<https://www.veritas.com/content/dam/support/terms/Technical%20Support%20Solutions%20Handbook%20ENGLISH2.pdf>

## REFERENCE INFORMATION

- **Veritas MySupport Online Case Management** – a web-based case management tool that enables customers to create, update and upload supporting evidence relating to new and existing support cases.
  - [MyVeritas](#)
- **Veritas MyAppliances Online Portal** – a web-based portal for registration, management and knowledge information about customer's appliances. Customers can view AutoSupport alerts, raise cases electronically, and view critical information about the appliance.
  - [Appliance Portal](#)
- **Operations Readiness Tools** - a set of web-based tools that support Storage Foundation, NetBackup, and other Veritas products.
  - <https://sort.veritas.com>
- **Support Phone Numbers Webpage** – a list of telephone numbers that customers may use to contact Veritas Support.
  - [Support Solutions Phone Number List](#)
- **Veritas Support Solutions Homepage** – online Product support tools and information.
  - [Veritas Support Solutions](#)
- **Veritas Knowledge Base** – online repository of knowledge articles for helping customers research suspected problems.
  - [Veritas Knowledge Base](#)
- **Veritas Community** – an online user community that allows customers to learn more about new Products, browse, and post to discussion forums, as well as interact with other Veritas users.
  - [Veritas Community](#)
- **Technical Support Fundamentals Webpage** – a source for useful support collateral, including the Veritas Technical Support Policy, Case Escalation Process, and Language Support Guidelines.
  - [Veritas Support Solutions](#)
- **The Technical Support Policy (effective as of 2015)**
  - [Veritas Support Solutions](#)
- **Customer Care** - provides answers and solutions for customers non-technical support needs, including Product licensing, support and maintenance services and contracts, contact information, Product downloads, and training.
  - [Customer Care](#)
- **Veritas Licensing Portal** – online tool that can be used to register and activate new Products, manage existing license data and change a customer's Designated Support Contacts list.
  - [Veritas Licensing](#)
- **End of Life Policy**
  - [Veritas Policies](#)

Veritas Legal Notice for Veritas Assets © 2015 Veritas Technologies LLC. All rights reserved. Veritas and the Veritas Logo are trademarks or registered trademarks of Veritas Technologies LLC or its affiliates in the U.S. and other countries. Other names may be trademarks of their respective owners.