

Kupní smlouva

Dodávka výpočetní techniky

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená dle ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů,
(dále jen „Občanský zákoník“),
jako veřejná zakázka malého rozsahu na dodávku prostředků ICT,
č.j.: SNPCS 02613/2020

Správa Národního parku České Švýcarsko

sídlo: Pražská 457/52, 407 46 Krásná Lípa

jednající: Ing. Pavel Benda, Ph.D., ředitel

IČO: 06342477

DIČ: CZ06342477

bankovní spojení: [REDACTED]

ID datové schránky: u85x3zd

(dále jen „Kupující“)

a

Datron, a.s.

sídlo: Vachkova 3008, 470 01 Česká Lípa

zapsaná v obchodním rejstříku pod spisovou značkou B 1680/KSUL vedenou u Krajského soudu v Ústí nad Labem

zastoupená: ing. Zdeněk Jiráček – místopředseda představenstva, ing. Jaromír Látal - místopředseda představenstva

IČO: 43227520

DIČ: CZ43227520

bankovní spojení: [REDACTED]

ID datové schránky: ay4dnkv

(dále jen „Prodávající“)

(Kupující a Prodávající společně dále též jen jako „Smluvní strany“

a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ, ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Prodávajícího dodat Kupujícímu server a další příslušenství dle specifikace uvedené v přílohách č. 1 a č. 2 této Smlouvy (dále jen „Zboží“) a poskytovat podporu, a to za podmínek uvedených dále v této Smlouvě a jejích přílohách. Prodávající je dále povinen provést zapojení a zprovoznění serverů.
- 1.2. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Kupujícího převzít příslušné Zboží a zaplatit kupní cenu za podmínek stanovených dále v této Smlouvě.
- 1.3. Kupující se stane za podmínek upravených dále v této Smlouvě vlastníkem Zboží a může tak uplatňovat veškerá práva (tj. zejména nároky z vad zboží, ze záruky apod.) k tomuto zboží vyplývající z této Smlouvy.
- 1.4. Prodávající tímto prohlašuje, že Zboží pochází z oficiálních distribučních kanálů a že záruky a servis budou garantovány výrobcem.

2. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1. Prodávající je povinen dodat, zapojit a zprovoznit Zboží nejpozději do 30 kalendářních dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 2.2. Místem plnění sídlo Kupujícího uvedené v záhlaví této Smlouvy.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Kupní cena za Zboží dle čl. 1 této Smlouvy byla stanovena nabídkou Prodávajícího podanou na veřejnou zakázku malého rozsahu a činí 148.400,00 Kč bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“), DPH je stanovena ve výši 21 %, tj. 31.164,00 Kč. Celková výše Kupní ceny včetně DPH tedy bude činit 179.564,00 Kč.
- 3.2. Kupní cena je konečná, závazná a obsahuje všechny případné náklady Prodávajícího včetně dopravy, podpory, instalace a všech poplatků. V případě změny právních předpisů týkajících se DPH bude cena účtována s platnou DPH.
- 3.3. Kupní cenu za příslušné Zboží zaplatí Kupující Prodávajícímu bezhotovostním převodem na bankovní účet Prodávajícího uvedený v záhlaví této Smlouvy na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Prodávajícím.
- 3.4. Prodávající vystaví fakturu Kupujícímu dle dodávaného Zboží ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, který je dnem podepsání protokolu o předání a převzetí Zboží bez vad podle článku 4.1 této Smlouvy. Splatnost faktury je 30 dní ode dne jejího doručení Kupujícímu. Povinnost Kupujícího zaplatit Kupní cenu je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Kupujícího. Kupující neposkytuje zálohy. Platby bude probíhat výhradně v Kč (CZK), rovněž veškeré cenové údaje na faktuře budou v této měně.
- 3.5. Faktura bude obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, (jedná se především o označení faktury a její číslo, identifikační údaje Smluvních stran, předmět Smlouvy, tj. příslušné Zboží, bankovní spojení, fakturovanou částku bez/s DPH) a bude mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku.
- 3.6. Kupující je oprávněn vrátit fakturu do konce doby splatnosti, pokud bude obsahovat nesprávné náležitosti či údaje nebo pokud požadované náležitosti a údaje nebude obsahovat vůbec. V takovém případě se doba

splatnosti vůči Kupujícímu zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet ode dne doručení opravené nebo doplněné faktury Kupujícímu. Kupující není v takovém případě v prodlení.

4. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ ZBOŽÍ, PŘECHOD VLASTNICTVÍ

- 4.1. O předání a převzetí Zboží dle této Smlouvy (i neúspěšném) bude sepsán protokol podepsaný společně Prodávajícím a Kupujícím. V případě zjištěných nedostatků bude v tomto protokolu uvedena tato skutečnost s konkrétním vymezením zjištěných vad u dodaného Zboží včetně způsobu a termínu jejich řešení. Zboží je řádně předáno a převzato až podpisem protokolu o předání Zboží bez vad oběma Smluvními stranami.
- 4.2. Vlastnické právo ke Zboží přechází z Prodávajícího na Kupujícího až okamžikem převzetí Zboží bez vad Kupujícím.

5. SERVISNÍ A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY, PRÁVA Z VAD

- 5.1. Prodávající poskytne záruku a podporu na veškeré Zboží v délce 60 měsíců.
- 5.2. Kupující požaduje a Prodávající poskytne níže specifikované služby podpory a servisu na veškeré dodané Zboží:

5.2.1. Telefonická podpora

Bude bezplatná, v českém jazyce, u Prodávajícího v pracovní dny 8:00 – 16:00 hod. Mimo tuto dobu budou práva na podporu během záruční lhůty telefonicky uplatňována držitelem záručního listu - zástupcem Kupujícího, pověřeným jednat ve věcech technických, v režimu 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, prostřednictvím nahlášení problému na kontaktní telefonní číslo výrobce Zboží.

5.2.2. Servisní zásahy

Servisní zásahy budou prováděny na dálku, popř. v místě instalace Zboží.

5.2.3. Uplatnění požadavku na servisní zásah

V případě zjištění vady nebo poruchy Zboží uplatní požadavek na servisní zásah držitel záručního listu – zástupce Kupujícího, pověřený jednat ve věcech technických, a to telefonicky dle čl. 5.2.1 této Smlouvy nebo písemně (dopisem, datovou schránkou, emailem) na stanovenou kontaktní adresu servisního pracoviště (dále „**řádné nahlášení vady**“). O změně kontaktní adresy a telefonního čísla je Prodávající Kupujícího povinen bezodkladně písemně informovat.

5.2.4. Práce směřující k odstranění zjištěných vad

Práce směřující k odstranění zjištěných vad budou zahájeny nejpozději následující pracovní den po dni, kdy byla vada řádně nahlášena (lhůta se prodlužuje o každý den pracovního volna či svátku). V případě, že nebude možno vadu ve stanoveném termínu odstranit, je Prodávající povinen zajistit náhradní řešení.

- 5.3. Prodávající je bezodkladně po nabytí účinnosti Smlouvy povinen Kupujícímu sdělit písemně telefonní číslo a další kontaktní údaje k využití podpory a řádnému nahlášení vady dle čl. 5.2 této Smlouvy.
- 5.4. Vady musí Kupující uplatnit u Prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozví.
- 5.5. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z vad.

- 5.6. Za záruční vady nebudou považovány ty vady, které byly způsobeny nesprávnou obsluhou nebo údržbou Zboží nebo úmyslným poškozením Zboží Kupujícím. Odstranění takto zjištěných vad bude provedeno za úplatu.
- 5.7. Kupující má právo na dodání nového Zboží bez vady nebo dodání chybějícího Zboží, na odstranění vady opravou Zboží (pokud je vada opravitelná) nebo na přiměřenou slevu. O způsobu vyřízení záruky rozhoduje Kupující.
- 5.8. Prodávající je povinen zajistit sběr a likvidaci použitého Zboží, a to minimálně po 2 roky od ukončení záruční doby pořizovaného Zboží.

6. SANKCE

- 6.1. Při nedodržení doby dodání Zboží či v případě prodlení s nástupem na odstranění vady či samotným odstraněním vady Zboží je Prodávající povinen uhradit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 6.2. V případě porušení jakékoliv další povinnosti Prodávajícího vyplývající z čl. 3, 4 a 5 této Smlouvy se stanovuje pokuta 1.000,- Kč za každé porušení, popř. každý den prodlení s plněním této povinnosti či každý den trvání závadného stavu.
- 6.3. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení. Dnem splatnosti se rozumí den připsání příslušné částky na účet Kupujícího.
- 6.4. Uplatněním práv z vad či uplatněním smluvních pokut není dotčeno právo na náhradu škody v plné výši.

7. Odstoupení od Smlouvy

- 7.1. V případě podstatného porušení této Smlouvy Prodávající může Kupující též odstoupit od této Smlouvy. Prodávající a Kupující se dohodli, že za podstatné porušení Smlouvy bude považováno zejména:
- nemožnost odstranění vady dodaného Zboží, a to ani výměnou za nové Zboží;
 - prodlení Prodávajícího s dodáním Zboží o více než 14 dní;
 - prodlení s odstraněním vady dle čl. 5.2.4 o více než tři pracovní dny;
 - jestliže Prodávající ujistil Kupujícího, že Zboží má určité vlastnosti, zejména vlastnosti Kupujícím výslovně vymíněné, anebo že nemá žádné vady, a toto ujištění se následně ukáže nepravdivým.
- 7.2. Prodávající může od této Smlouvy odstoupit, pokud:
- je Kupující v prodlení s úhradou faktury Prodávajícího za dodané Zboží déle než dva měsíce ode dne jejího doručení Kupujícímu, a zároveň
 - byl Kupující na její neuhrazení písemně Prodávajícím upozorněn spolu s možným důsledkem odstoupení od této Smlouvy, a po tomto upozornění ji Kupující do jednoho týdne neuhradil.
- 7.3. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno v písemné formě. Odstoupením se závazek založený Smlouvou zrušuje od počátku. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení odstoupení od Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na náhradu škody vzniklého z porušení smluvní povinnosti, práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení, ani ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva.
- 7.4. Odstoupením se závazek založený Smlouvou zrušuje od počátku. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně, přičemž vypořádání bude provedeno v souladu s § 2004 Občanského zákoníku.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Tato Smlouva a právní vztahy založené touto Smlouvou se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti Smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto Smlouvou, se řídí zejména Občanským zákoníkem, ZZVZ a předpisy souvisejícími.
- 8.2. Veškeré případné spory vzniklé mezi Smluvními stranami na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou budou primárně řešeny jednáním Smluvních stran. V případě, že tyto spory nebudou v přiměřené době vyřešeny, budou k jejich projednání a rozhodnutí příslušné soudy České republiky.
- 8.3. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž byla tato Smlouva uzavřena, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 8.4. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků odsouhlasených a podepsaných oběma Smluvními stranami. Ke změnám či doplnění neprovedeným písemnou formou se nepřihlíží.
- 8.5. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi Smluvních stran vzniklými na základě této Smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1, § 1766 a § 2620 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto Smlouvou.
- 8.6. Prodávající je dále povinen umožnit kontrolu v místě plnění i kontrolu všech dokladů souvisejících s realizací předmětu plnění této Smlouvy, a to zejména v souladu se zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, a Nařízením Komise (ES) č. 438/2001, kterým se stanoví prováděcí pravidla k nařízení Rady (ES) č. 1260/1999, pokud jde o řídicí a kontrolní systémy pro pomoc poskytovanou ze strukturálních fondů. Tyto povinnosti trvají i po ukončení této Smlouvy. Prodávající souhlasí s tím, aby Kupující po dobu trvání této Smlouvy zpracovával jeho osobní údaje uvedené v této Smlouvě pro účely archivace, případné kontrolní činnosti nebo pro účely vyplývající z právních předpisů.
- 8.7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami, resp. dnem podpisu poslední Smluvní strany a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Informačním systému Registr smluv (dále jen „ISRS“) dle podmínek stanovených zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Prodávající bezvýhradně souhlasí s uveřejněním celého znění této Smlouvy v ISRS, popř. na dalších místech, v souladu s příslušnými právními předpisy. Uveřejnění této Smlouvy v ISRS zajistí Kupující.
- 8.8. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každý má hodnotu originálu, kdy Prodávající i Kupující obdrží jeden stejnopis.

- 8.9. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich svobodnou, vážnou, určitou a srozumitelnou vůli prostou omylu. Smluvní strany si Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují vlastnoručními podpisy.
- 8.10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou:
- Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění,
 - Příloha č. 2 – Technický list,
 - Příloha č. 3 – Servisní smlouva služby podpory „Dell EMC ProSupport pro podniky“.

Za Kupující:

Za Prodávajícího:

Za Správu Národního parku České Švýcarsko

Datron, a.s.

V _____ dne _____

V _____ dne _____

Ing. Pavel Benda, Ph.D., ředitel

Ing. Zdeněk Jiráček - místopředseda představenstva
Ing. Jaromír Látal - místopředseda představenstva

Specifikace předmětu plnění

Server bude pocházet z oficiálních distribučních kanálů. Záruky a servis budou garantovány výrobcem.

Technická specifikace serveru

1 ks serveru

Požadováno:
provedení šasi TOWER
trvalý provoz v prostředí do 35°C
jednotná správa šasi, serveru, diskového pole a sítě včetně podpory kontroly aktuálnosti a upgradu firmwaru všech komponent chassis
vzdálená správa server nezávislá na operačním systému umožňující vzdálené vypnutí, zapnutí, restart, vzdálený přenos konzole, kontrolu HW logů, možnost nastavení bootování z virtuálních serverů
minimálně 3 USB 3.0 porty v šasi z toho min. 1 na předním panelu minimálně 4 USB 2.0 porty v šasi
Minimálně 1 serial port v šasi
1 VGA port
Zajištění kompatibility s operačními systémy:
Red Hat® Enterprise Linux Microsoft® Windows Server® LTSC with Hyper-V (2016 and 2019) VMware® ESXi® Canonical® Ubuntu® LTS Citrix® Hypervisor® SUSE® Linux Enterprise Server
CPU v serverech musí:
být 64 -bitové
mít právě 1 CPU patici v serveru
CPU musí mít minimálně: 8 fyzických jader výkon dle PassMark min.15256
RAM osazená v serveru musí mít minimálně:
celkovou kapacitu 16 GB
Počet slotů DIMM v 1 serveru: 4
RAID řadič osazený v šasi musí mít minimálně:
512 MB cache
RAID: - 0, 1, 5, 6,10

- podporu HotSpare disků, - podporovat kombinace více svazků s různou konfigurací RAID skupin, - umožňovat výměnu disků za chodu, - podporovat „rebuild“ za chodu („on-line“)
Počet pozic pro HDD 3,5“ disky: 8 v šasi
Počet a typ HDD osazených v šasi:
2 ks 3,5“ disk; 480 GB SSD SATA 6Gbps, Hot-plug
4 ks 3,5“ disků 600 GB SAS 12Gbps, Hot-plug Hard Drive
rámec s libovolným diskem musí být možné vyměnit bez nástrojů (hot-plug)
LAN osazené v šasi musí mít minimálně:
2 ks 1 Gbit/s
PS šasi musí minimálně:
mít minimálně dual, hot plug, redundant 459 W
být vzájemně redundantní
být se stejným výkonem
být vyměnitelné bez nástrojů
podporovat standardní „euro“ konektor C13/C14 10A
Operační system:
Microsoft Windows Server 2019 Standard
Záruka a služba technické podpory musí zahrnovat:
záruční lhůta 60 měsíců,
služba technické podpory během záruční lhůty 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu
servisní odezva podle úrovně závažnosti nahlášené vady nebo poruchy Zboží (vzdálenými prostředky nebo na pracovišti), v případě nezbytnosti v místě instalace Zboží následující pracovní den v běžných provozních hodinách
v případě nezbytnosti poskytnutí dodávky náhradních dílů servisní odezva následující pracovní den v běžných provozních hodinách
ukončení každého servisního zásahu během záruční lhůty odstraněním nahlášené vady nebo poruchy Zboží
nepřetržitý přístup k online nástrojům technické podpory během záruční lhůty

Technický list

1 x server pro Správu Národního parku České Švýcarsko

Dell PowerEdge T340 Server

Hardwarové komponenty:

- 1x PowerEdge T340 MLK Motherboard
- 1x Intel Xeon E-2278G 3.4GHz, 16M cache, 8C/16T, turbo (80W)
- 1x iDRAC, Legacy Password
- 1x iDRAC Service Module (ISM), Pre-Installed in OS
- 1x iDRAC Group Manager, Disabled
- 1x MOD,CBL,SAS,PERC,T340
- 1x MOD,BZL,FRT,MET,SCTY,TWR,T440
- 1x Performance Optimized
- 1x 2666MT/s UDIMMs
- 2x 8GB 2666MT/s DDR4 ECC UDIMM
- 1x iDRAC9, Enterprise
- 4x 600GB 10K RPM SAS 12Gbps 512n 2.5in Hot-plug Hard Drive, 3.5in HYB CARR
- 2x 480GB SSD SATA Mix Use 6Gbps 512 2.5in Hot-plug AG Drive, 3.5in HYB CARR
- 1x PERC H730P RAID Controller, 2GB NV Cache, Adapter, Full Height
- 1x Standard Heatsink for PE T330/T340
- 1x No Internal Optical Drive
- 1x MOD,PWR SPLY,495W,RDNT,DELTA
- 2x C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord
- 1x Trusted Platform Module 2.0
- 1x PowerEdge T340 CE,CCC,BIS Marking
- 1x On-Board LOM
- 1x Casters
- 1x No RAID
- 1x Windows Server 2019 Standard, No Media, WS2012R2 Std Downgrade DF Media, Multi Language
- 1x Windows Server 2019 Standard, No Media, WS2016 Std Downgrade DF Media, Multi Language
- 1x Windows Server 2019 Standard, 16CORE, Digitally Fulfilled Recovery Image, Multi Language

Software

- 1x Performance BIOS Settings

1x Windows Server 2019 Standard,16CORE,FI,No Med, No CAL, Multi Language

1x Windows Server 2019 Standard,No Media,WS2016 STD Downgrade Media, Multi Language

1x No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit

Služby

1x Basic Next Business Day 12 Months

1x ProSupport and Next Business Day Onsite Service Initial, 12 Month(s)

1x ProSupport and Next Business Day Onsite Service Extension, 48 Month(s)

Příloha č. 3

**Servisní smlouva služby podpory „Dell EMC ProSupport pro
podniky“**

ProSupport pro podniky

Úvod

Společnost Dell EMC¹ si vám v souladu s tímto popisem služby (dále jako „**popis služby**“) dovoluje nabídnout službu ProSupport pro podniky (dále jako „**služba, služby nebo služby podpory**“). Nabídka, formulář objednávky nebo jiný vzájemně schválený formulář faktury nebo potvrzení objednávky od Dell EMC (dále jako „**formulář objednávky**“) bude zahrnovat názvy produktů², příslušné služby a popř. související existující možnosti. Pokud potřebujete další podporu nebo vyžadujete kopii příslušné smlouvy vztahující se ke Službám (dále jako „**smlouva**“), obraťte se na zástupce prodeje Dell EMC. U zákazníků, kteří provedli objednávku od společnosti Dell v rámci samostatné smlouvy potvrzující prodej těchto služeb, platí pro tyto služby rovněž dodatek k obchodním podmínkám společnosti Dell pro služby³. Potřebujete-li kopii své smlouvy s příslušným prodejcem Dell EMC, obraťte se na tohoto prodejce.

Rozsah této služby

Vlastnosti této služby:

Nepřetržitý přístup (včetně svátků)⁴ k zákaznickým službám Dell EMC a organizaci podpory s cílem pomoci při odstranění potíží s produkty.

Služby technika na místě a/nebo dodávka náhradních dílů na místo instalace nebo jiné místo podnikání zákazníka schválené Dell EMC, jak je podrobně uvedeno ve smlouvě (podle potřeby a úrovně zakoupené podpory) k řešení potíží s produktem. Další informace ohledně úrovně závažnosti a variant servisní služby na pracovišti naleznete níže.

Podrobnější informace získáte v níže uvedené tabulce.

Jak kontaktovat společnost Dell EMC v případě, že požadujete službu

Podpora po internetu, chatu a e-mailem: Stránky Dell EMC, chat a dostupnou e-mailovou podporu pro zvolené produkty naleznete na stránkách <https://www.dell.com/support>.

Telefonní žádosti o podporu: K dispozici nepřetržitě (včetně svátků). Dostupnost mimo USA se může lišit a je omezena na komerčně přiměřené úsilí, pokud není v tomto dokumentu uvedeno jinak. Seznam příslušných telefonních čísel pro vaši lokalitu najdete na adrese <https://www.dell.com/support>.

Následující tabulka obsahuje seznam vlastností služby ProSupport pro podniky poskytované na základě podmínek záruky a/nebo údržby Dell EMC. Služba ProSupport pro podniky je určena k podpoře a údržbě:

1. Zařízení Dell EMC® uvedené v tabulce Záruka a údržba produktu Dell EMC nebo na vašem formuláři objednávky jako
 - zahrnující službu ProSupport pro podniky během příslušné záruční lhůty;
 - způsobilé pro upgrade na službu ProSupport pro podniky během příslušné záruční lhůty;
 - způsobilé pro službu ProSupport pro podniky během následného období údržby.
2. Software EMC uvedený v tabulce Záruka a údržba produktu Dell EMC nebo na vašem formuláři objednávky jako způsobilý pro službu ProSupport pro podniky během záruční lhůty.

¹ V tomto dokumentu znamená Dell EMC příslušný obchodní subjekt Dell (dále „Dell“) uvedený ve vašem formuláři objednávky Dell a příslušný obchodní subjekt Dell EMC (dále „Dell EMC“) uvedený ve vašem formuláři objednávky Dell EMC. Používání názvu „Dell EMC“ v tomto dokumentu nenaznačuje změnu právního názvu subjektu Dell nebo subjektu Dell EMC, se kterým jste obchod uzavřeli.

² V tomto dokumentu pojmy „produkty Dell EMC“, „produkty“, „zařízení“ a „software“ znamenají zařízení a software Dell EMC identifikované dle tabulky pro záruku a údržbu produktu Dell EMC nebo formuláře objednávky a „produkty třetích stran“ jsou určeny ve vaší smlouvě, nebo v případě že podobná definice ve vaší smlouvě chybí, v komerčních obchodních podmínkách společnosti Dell EMC nebo v případě potřeby v místních obchodních podmínkách společnosti Dell EMC. Pojmy „Vy“ a „Zákazník“ vyjadřují entitu kupujícího těchto služeb uvedenou ve smlouvě.

³ Dodatek k obchodním podmínkám společnosti Dell si můžete přečíst na stránkách <https://www.dell.com/servicecontracts/global>. Zvolte zemi a poté v levém navigačním sloupci lokální stránky pro vaši zemi zvolte kartu Služby podpory.

⁴ Dostupnost se v jednotlivých zemích liší. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.

FUNKCE SLUŽBY	POPIS	PODROBNOSTI O OBSAHU SLUŽBY PROSUPPORT
GLOBALNÍ TECHNICKÁ PODPORA	Zákazník se obrátí na Dell EMC prostřednictvím telefonu nebo webového rozhraní kdykoli (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu) s nahlášením problému zařízení nebo softwaru a poskytne údaje pro úvodní zhodnocení stupně závažnosti*. Dell EMC poskytne (i) odezvu vzdálenými prostředky pomocí zdrojů technické podpory Dell EMC pro asistenci při odstraňování problémů podle stupně závažnosti problému nebo (ii) odezvu na pracovišti, bude-li to Dell EMC považovat za potřebné, jak je popsáno níže.	Zahrnuto.
ODEZVA NA PRACOVIŠTI	Dell EMC vyšle po izolaci problému oprávněného pracovníka na místo instalace, aby pracoval na problému, na základě svého rozhodnutí, že je odezva u zákazníka nezbytná.	Zahrnuto pouze pro zařízení. Cíl úvodní odezvy na pracovišti vychází z možnosti objednané zákazníkem. Zákazník má následující možnosti: 1) čtyřhodinová servisní odezva během téhož pracovního dne nebo 2) servisní odezva následující pracovní den v běžných provozních hodinách poté, co společnost Dell EMC vyhodnotí, že je zásah na pracovišti nezbytný. <u>Čtyřhodinová odezva Mission Critical na pracovišti</u> Pracovník obvykle dorazí do 4 hodin po skončení telefonického řešení problémů. • K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do 4 hodin. • Ve vzdálenosti odpovídající 4 hodinám se skládají důležité komponenty určené společností Dell EMC. Díly, které nejsou důležité, lze dodat do druhého dne. • Schopnost určit, je-li problém na úrovni závažnosti 1, na základě úvodní vzdálené podpůrné diagnostiky. • Postupy pro kritické situace – problémy s úrovní závažnosti 1 by měly být rychle eskalovány a vyřešeny manažerem a kryty incidentem „CritSit“. • Nouzové vyslání – servisní technik vyslaný na místo současně s okamžitým řešením problémů po telefonu pro problémy s úrovní závažnosti 1. <u>Služba Next Business Day On-Site Response Service (Následující pracovní den na pracovišti)</u> Na základě telefonického řešení problému a diagnostiky je obvykle vyslán technik, který dorazí na pracoviště zákazníka následující pracovní den. • Hovory přijaté společností Dell EMC po skončení provozní doby v místním čase platném pro lokalitu zákazníka mohou vyžadovat další pracovní den příjezd servisního technika do lokality zákazníka. • K dispozici pouze pro vybrané modely produktů. Odezva na pracovišti se netýká softwaru a je možné ji zakoupit zvlášť.

ZÁVAŽNOST 1 Kritická – ztráta schopnosti plnit klíčové obchodní funkce, vyžaduje okamžitou odezvu.

ZÁVAŽNOST 2 Vysoká – je možné plnit důležité obchodní funkce, ale výkon nebo možnosti jsou zhoršené nebo vážně omezené.

ZÁVAŽNOST 3 Střední/nízká – Minimální nebo žádný vliv na chod podniku.

DORUČENÍ NÁHRADNÍCH DÍLŮ	Společnost Dell EMC poskytuje náhradní díly, jestliže to Dell EMC považuje za nezbytné.	Zahrnuto. Cíl dodávky náhradních dílů vychází z možnosti objednané zákazníkem. Zákazník má následující možnosti: 1) čtyřhodinová servisní odezva během téhož pracovního dne nebo 2) servisní odezva následující pracovní den v běžných provozních hodinách poté, co společnost Dell EMC vyhodnotí, že je dodávka náhradních dílů nezbytná. Časy nedostupnosti dopravy v dané zemi mohou ovlivnit dodávku náhradních dílů téhož dne / následujícího místního pracovního dne. Instalace všech náhradních dílů provedená společností Dell EMC v rámci odezvy na pracovišti, zákazník má však možnost rozhodnout se, že jednotky vyměnitelné zákazníkem (CRU) nainstaluje sám. Seznam dílů označených jako CRU pro specifické zařízení je uveden v tabulce <u>Záruka a údržba produktu Dell EMC</u>. Případně kontaktujte společnost Dell EMC a vyžádejte si další podrobnosti. Jestliže společnost Dell EMC nainstaluje náhradní díl, musí společnost Dell EMC zajistit jeho vrácení do zařízení Dell EMC. Jestliže zákazník nainstaluje CRU, odpovídá zákazník za vrácení nahrazené CRU do zařízení určeného společností Dell EMC.
PROAKTIVNÍ VÝMĚNA DISKU SSD (SOLID STATE DRIVE)	Součást úložných a konvergovaných produktů. Jestliže se úroveň trvanlivosti (dle definice níže) jakýkoli disku SSD před dosažením konce životnosti sníží (stanoveno společností Dell EMC), má zákazník právo na dodávku náhradního disku SSD. Úroveň trvanlivosti znamená zbývající průměrnou životnost způsobilého disku SSD (vyjádřenou v procentech).	Zahrnuto. Cíl odezvy je stanoven na výše uvedených podrobnostech o příslušné dodávce náhradních dílů a odezvě na pracovišti. Zákazník musí během příslušného období podpory aktivovat a udržovat aktuálně podporovanou verzi softwaru SupportAssist a/nebo Secure Remote Support.. Používání softwaru SupportAssist nebo Secure Remote Support je předpokladem pro tyto dodatečné servisní funkce obnovy.
PRÁVO NA NOVÉ VERZE SOFTWARE	Společnost Dell EMC poskytuje práva na nové verze softwaru, které budou obecně zpřístupňovány společností Dell EMC.	Zahrnuto.
INSTALACE NOVÝCH VERZÍ SOFTWARE	Společnost Dell EMC provede instalaci nových verzí softwaru.	Pouze součástí služby ProSupport Mission Critical. Zákazník provede instalaci nové verze softwaru (to znamená softwaru, který není hodnocen jako software operačního prostředí zařízení), pokud společnost Dell EMC nerozhodne, že je nezbytný jiný postup. Pro software, o kterém společnost Dell EMC rozhodne, že je software operačního prostředí zařízení, a to pouze tehdy, když se na příslušné zařízení, do kterého je software operačního prostředí instalován, vztahuje záruka společnosti Dell EMC, nebo v tu dobu platná smlouva o údržbě Dell EMC.
NEPŘETRŽITÝ (24X7) VZDÁLENÝ MONITORING A OPRAVY	Určité produkty budou automaticky a samostatně kontaktovat Dell EMC, aby poskytl údaje, které pomohou Dell EMC při určování problémů. Dell EMC podle potřeby přistupuje vzdáleně k produktům, aby provedla další diagnostiku, a při poskytování vzdálené podpory.	Zahrnuto pro produkty, které mají nástroje a technologii pro vzdálený monitoring dostupné od Dell EMC. Jakmile bude společnosti Dell EMC oznámen nějaký problém, budou se uplatňovat stejné cíle odezvy pro globální technickou podporu a odezvu na pracovišti, jako výše popsané cíle.
NEPŘETRŽITÝ (24X7) PŘÍSTUP K ONLINE NÁSTROJŮM PODPORY	Rádně registrovaní zákazníci mají nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) přístup ke znalostem a nástrojům pro podporu svépomocí Dell EMC na webu prostřednictvím stránek online podpory Dell EMC.	Zahrnuto.

SPOLEČNÁ ASISTENCE

Jestliže zákazník požádá o poskytnutí služby a Dell EMC rozhodne, že vzniká problém s produkty kvalifikovaného dodavatele třetí strany obecně užívanými v kombinaci s produkty, kterých se týká platná smlouva Dell EMC o záruce nebo údržbě, bude se Dell EMC snažit poskytovat společnou asistenci, při které Dell EMC: (i) slouží jako jediný kontaktní bod, dokud nebudou potíže izolovány; (ii) kontaktuje dodavatele třetí strany; (iii) poskytuje dokumentaci k problému a (iv) pokračuje ve sledování problému a snaží se získat od dodavatele třetí strany (pokud je to přiměřeně možné) informace o stavu a řešení problému.

Při uplatnění společné asistence je zákazník povinen uzavřít s dodavatelem třetí strany a Dell EMC nebo oprávněným prodejcem Dell EMC smlouvy o příslušné aktivní podpoře a musí také mít příslušné oprávnění. Jakmile je zjištěn a oznámen, dodavatel třetí strany výhradně odpovídá za poskytování veškeré podpory, technické a jiné, ve spojení s řešením problému zákazníka. **SPOLEČNOST DELL EMC NENÍ ODPOVĚDNÁ ZA VÝKON PRODUKTŮ ČI SLUŽEB OD JINÝCH DODAVATELŮ.** Seznam partnerů pro společnou asistenci je k dispozici na stránce [seznam společné asistence](#). Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění změnit.

SOFTWAREVÁ PODPORA PRO SYSTÉMY DELL EMC

Softwarová podpora společnosti Dell EMC, jež je součástí služby ProSupport pro podniky, poskytuje podporu pro vybrané produkty třetích stran, včetně vybraných aplikací pro koncového uživatele, operačních systémů, hypervisorů a firmwaru, jsou-li takové produkty třetích stran 1) zakoupené od společnosti Dell EMC, 2) zakoupené s produktem, 3) aktuálně nainstalované a provozované v produktech v době požadavku na podporu a 4) produkt kryjí podmínky služby pro existující podporu a údržbu ProSupport pro podniky. Za nápravu problémů s licencemi a objednávkami oprávněného softwaru, aby bylo možné poskytovat tyto služby kdykoli během období krytí, zodpovídá výhradně zákazník. Seznam oprávněného softwaru najdete na stránce [úplný seznam softwarové podpory](#). Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění změnit. Problematické situace pro zákazníka musí být reprodukovatelné na jednom systému, který může být fyzický nebo virtuální. Zákazník chápe a souhlasí, že řešení určitých problémů, kvůli nimž zákazník vznáší servisní požadavek, nemusí být dostupné ze strany vydavatele příslušného softwarového titulu, a přitom může podporu od vydavatele vyžadovat, včetně instalace dodatečného softwaru nebo dalších změn v produktech. Zákazník souhlasí, že v takových situacích, kdy není od vydavatele příslušného softwarového titulu k dispozici žádné řešení, je závazek společnost Dell poskytnout zákazníkovi podporu zcela naplněn.

Dodatečné smluvní podmínky vztahující se na koncové uživatele, kteří produkty zakoupí od výrobce OEM

Jako „výrobce OEM“ je označován prodejce, který podporované produkty prodává z titulu původního výrobce zařízení, jež produkty a služby Dell EMC kupuje v rámci projektu OEM od obchodní skupiny OEM Solutions (nebo jejího nástupce). Výrobce OEM obvykle takovéto produkty společnosti Dell EMC integruje či kombinuje s vlastním hardwarem, softwarem nebo jiným duševním vlastnictvím, čímž vytváří specializovaný systém nebo řešení s funkcími pro určité odvětví nebo konkrétní účel (takovýto systém nebo řešení se nazývá „řešení OEM“), který poté prodává v rámci vlastní značky. S ohledem na výrobce OEM termín „podporované produkty“ zahrnuje podporované produkty společnosti Dell EMC, které jsou dodány bez značky Dell EMC (tj. systém bez značky připravený pro výrobce OEM), a termín „koncový uživatel“ označuje vás nebo subjekt, který zakoupil řešení OEM pro vlastní použití a nikoli za účelem dalšího prodeje, distribuce či licencování dalším subjektům. Povinností výrobce OEM je poskytovat koncovým zákazníkům řešení problémů první úrovně. Než bude uskutečněno spojení se společností Dell, je třeba, aby výrobce OEM provedl odpovídající, co možná nejlepší, počáteční diagnostiku. Tento výrobce je zodpovědný za poskytnutí podpory v rámci počátečního řešení potíží, i když se koncový uživatel obrátí s žádostí o poskytnutí služby na společnost Dell EMC, a to i když koncový uživatel společnost Dell EMC o poskytnutí služby požádá, aniž by kontaktoval výrobce OEM. Společnost Dell EMC koncové uživatele požádá, aby se před kontaktováním společnosti Dell obrátili s žádostí o prvotní odstraňování potíží na příslušného výrobce OEM.

Služba Dell EMC ProSupport pro podniky pro nestandardní díly ve vlastních serverových produktech

Opravy a výměny nestandardních nebo jedinečných dílů („služby podpory pro nestandardní komponenty“) jsou služby výměny s přidanou hodnotou doplňující záruku na zákazníkův produkt PowerEdge, která kryje standardní komponenty Dell EMC ve standardní konfiguraci při vyžadované výměně kvůli vadám zpracování nebo materiálu („záruční opravy“). Firmware nebo software se značkou Dell EMC pro „nestandardní komponenty“ NENÍ k dispozici a zákazník musí využít výrobcem dodané nástroje pro monitorování a aktualizace komponenty. Zákazník také bude přímo s výrobcem spolupracovat při řešení jakýchkoli problémů kvality souvisejících se softwarem, firmwarem, nástroji a hardwarem. Společnost Dell EMC poskytne služby nestandardní podpory k náhradě nestandardních nebo jedinečných dílů, které zákazník podle výše uvedeného předvídal a zaručil, poté, co zákazník provede příslušná opatření, aby společnost Dell EMC pomohl s vytvořením objednávek skladových zásob za účelem usnadnění činností spojených s opravou. Za předpokladu, že zákazník předvídal skladové zásoby přesně a společnost Dell EMC není povinna zajistit pro zákazníka dostupnost dílu, provede společnost Dell EMC v případě záručních oprav výměnu vadného dílu v rámci platné doby odezvy a nainstaluje náhradní díl do produktu zákazníka. Díly a terénní odezva v rámci jednoho dne (např. 4 hodin) nemusejí být dostupné pro nestandardní náhradní komponenty a společnost Dell EMC bude v takových případech servisní služby plnit následující pracovní den. Náhradní díly mohou být v souladu s místními zákony nově repasované a provedení oprav a výměn v rámci služeb podpory pro nestandardní komponenty může od společnosti Dell EMC vyžadovat použití záruky od třetí strany (výrobce nebo vydavatele) a/nebo služby údržby a zákazník souhlasí, že bude společnosti Dell EMC nápomocen a poskytne veškeré materiály požadované libovolnou třetí stranou (výrobcem nebo vydavatelem) za účelem využití příslušné záruky třetí strany a/nebo služeb údržby.

Technické testování výsledné konfigurace provedené společností Dell EMC podle zvláštního prohlášení o provedení práce (SOW) po instalaci nestandardních nebo jedinečných dílů a softwaru na základě požadavku zákazníka je činností v určitém okamžiku a služby podpory pro nestandardní komponenty jsou dostupné pouze pro specifickou konfiguraci definovanou zákazníkem a otestovanou společností Dell EMC. Společnost Dell EMC sdělí přesnou konfiguraci testovaného hardwaru včetně úrovně firmwaru. Po dokončení technického testování společnost Dell EMC poskytne výsledky prostřednictvím zpráv s označením Pass/Fail (Prošel/Neprošel). Společnost Dell EMC vynaloží obchodně přiměřené úsilí na podporu rozpoznání a provozu nestandardní komponenty v produktu Dell EMC. Modifikace standardních nástrojů Dell (včetně BIOS, IDRAC a SupportAssist) však podporovány nebudou. Zákazník bude odpovědný za přímou spolupráci s výrobcem při řešení jakýchkoli problémů s nestandardními komponentami, které nastanou během technického testování (včetně problémů s kvalitou nebo specifikacemi či omezeními softwaru, firmwaru nebo hardwaru). Další technické testování provedené společností Dell EMC poté, co zákazník přijal zprávu s označením PASS, bude vyžadovat nové SOW a příslušné jednorázové technické poplatky včetně veškerého technického testování, které je požadováno ve spojení s opravou nebo výměnou libovolné komponenty v konfiguraci zákaznickova zařízení během záruční lhůty.

Další podrobnosti ohledně vaší služby

Možnosti záručního období a podpory („informace o podpoře“) na této webové stránce platí (i) pouze mezi společností Dell EMC a organizacemi, které nakupují příslušné produkty a/nebo údržbu podle smlouvy přímo se společností Dell EMC („zákazník Dell EMC“) a (ii) pouze pro produkty nebo možnosti podpory objednané zákazníkem Dell EMC v době, kdy jsou informace o podpoře aktuální. Dell EMC může informace o podpoře kdykoli změnit. V případě jiných změn než způsobených vydavateli a výrobcí produktů třetích stran bude jakákoli změna informací o podpoře týkající se objednávek produktů a/nebo údržby platné v dané době oznámena zákazníkovi Dell EMC způsobem uvedeným ve smlouvě mezi společností Dell EMC a zákazníkem Dell EMC. Jakákoli taková změna se však nebude týkat produktů nebo možností podpory objednaných zákazníkem Dell EMC před datem takové změny.

Společnost Dell EMC nebude mít žádnou povinnost poskytovat služby podpory zařízení, které je mimo oblast služby Dell EMC. „Oblast služby Dell EMC“ znamená místo, které je (i) ve vzdálenosti do jednoho sta (100) mil jízdy od místa servisu Dell EMC pro zařízení či komponenty určené k ukládání a ochraně dat a (ii) ve stejné zemi jako místo servisu Dell EMC, pokud není stanoveno jinak ve vaší smlouvě se společností Dell EMC – v tom případě má vyšší váhu definice uvedená v hlavní smlouvě.

Tato služba není dostupná ve všech oblastech. Pokud se váš produkt nenachází v zeměpisné oblasti, která odpovídá místu uvedenému v záznamech služby společnosti Dell EMC pro daný produkt, nebo pokud se změnila konfigurace a nebyly tyto změny nahlášeny společnosti Dell EMC, musí společnost Dell EMC nejprve znovu provést kvalifikaci produktu z hlediska nároku na podporu, kterou jste zakoupili, a teprve poté bude možné znovu zavést platné doby reakce pro daný produkt. Možnosti služeb (včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby, za kterou dorazí technik na pracoviště) se liší dle oblasti a konfigurace. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto informace vám sdělí obchodní zástupce. Závazek společnosti Dell EMC poskytovat tuto službu u přemístěných produktů se řídí různými faktory, včetně dostupnosti místních služeb, a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell EMC za čas, materiál a poradenství.

Produkty nebo služby přijaté od jakéhokoli prodejce společnosti Dell EMC se řídí výhradně smlouvou mezi kupujícím a prodejcem. Tato smlouva může obsahovat podmínky, které jsou stejné jako informace o podpoře na tomto webovém místě. Prodejce může mít ujednání se společností Dell EMC o poskytování záručních služeb a/nebo údržby pro kupujícího jménem prodejce. Další informace o provádění záručních služeb a údržby k produktům přijatým od prodejce společnosti Dell EMC vám na požádání sdělí prodejce nebo místní obchodní zástupce společnosti Dell EMC.

KONTAKTUJTE NÁS

Copyright © 2008-2019 EMC Corporation. Všechna práva vyhrazena. EMC a další známky představují obchodní značky společnosti EMC Corporation nebo jiných příslušných přidružených organizací společnosti Dell Inc. Ostatní ochranné známky mohou být majetkem příslušných vlastníků. Publikováno v USA. H16453.2

Společnost EMC Corporation považuje informace v tomto dokumentu za přesné k datu publikace. Informace se mohou bez upozornění změnit.

Rev. 18. června 2019