

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ TECHNICKÉ PODPORY A ÚDRŽBY – MAINTENANCE

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“)

mezi stranami:

Česká republika – Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka státu

IČ: 00023817
se sídlem: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10
zastoupena: Mgr. Irenou Storovou, MHA, ředitelkou
bankovní spojení: 623101/0710
(dále jen "**Objednatel**")

a

ICT Energo, s.r.o.

IČ: 29268826
DIČ: CZ29268826
se sídlem: Palackého třída 441/91, 612 00 Brno
zastoupen: XXX
bankovní spojení: XXX
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně také jen jako „**smluvní strany**“)

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky výběrové řízení č. ZMR10/2021 Technická podpora výrobce HW DELL, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto smlouvu o zajištění technické podpory a údržby – maintenance (dále také jen „**Smlouva**“):

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Objednatel je držitelem hardwarových produktů uvedených v odst. 1.03, a to na základě smlouvy ev. č. Objednatele 19-16 ze dne 25.2.2016, resp. 130-16 ze dne 13.10.2016. Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje pro Objednatele zajistit na dobu uvedenou v odst. 1.03 technickou podporu a údržbu výrobce blíže specifikovanou v Příloze č. 1 (dále též „**maintenance**“) pro hardwarové produkty uvedené v odst. 1.03. Technická podpora a údržba v rozsahu této Smlouvy je dále ve Smlouvě označována také jako „**Služba**“ či „**Služby**“.

1.02 Objednatel se zavazuje za zajištění Služby v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.

1.03 Služba, tj. technická podpora a údržba výrobce, se týká těchto hardwarových produktů s uvedeným typem podpory výrobce:

Service Tag (výrobní číslo)	Název zařízení	Typ podpory	Požadovaná podpora do
G8RXTB2	POWEREDGE R730	PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE	25.02.2023
G8TOVB2	POWEREDGE R730	PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE	25.02.2023
G8TWTB2	POWEREDGE R730	PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE	25.02.2023
G8V0VB2	POWEREDGE R730	PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE	25.02.2023
G8VXTB2	POWEREDGE R730	PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE	25.02.2023
G8VZTB2	POWEREDGE R730	PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE	25.02.2023
G8W1VB2	POWEREDGE R730	PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE	25.02.2023
G8WXTB2	POWEREDGE R730	PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE	25.02.2023
G8WZTB2	POWEREDGE R730	PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE	25.02.2023
G8XTTB2	POWEREDGE R730	PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE	25.02.2023
2WTZS72	BROCADE 6510 SWITCH	CUSTOM POST STANDARD SUPPORT 4H ONSITE	31.08.2023
5WTZS72	BROCADE 6510 SWITCH	CUSTOM POST STANDARD SUPPORT 4H ONSITE	31.08.2023
6STZS72	BROCADE 6510 SWITCH	CUSTOM POST STANDARD SUPPORT 4H ONSITE	31.08.2023
CVTZS72	BROCADE 6510 SWITCH	CUSTOM POST STANDARD SUPPORT 4H ONSITE	31.08.2023
3KZBY42	DELL NETWORKING S4048	PROSUPPORT AND 4HR MISSION CRITICAL	04.11.2023
COSQX42	DELL NETWORKING S4048	BASIC WARRANTY – NEXT BUSINESS DAY	06.11.2023
HRGKY42	DELL NETWORKING S4048	PROSUPPORT AND 4HR MISSION CRITICAL	04.11.2023
JR1ZWC2	DELL NETWORKING S4048	BASIC WARRANTY – NEXT BUSINESS DAY	06.11.2023

1.04 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu všech systémů Objednatele, využívajících hardwarové produkty uvedené v odst. 1.03 této Smlouvy.

Článek 2.

Práva a povinnosti Poskytovatele

- 2.01 Poskytovatel zajistí poskytování Služby na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy. Poskytovatel zajistí poskytování Služby u výrobce.
- 2.02 Poskytovatel zajistí, aby Služba byla poskytována v nejvyšší kvalitě, zavazuje se zajistit, aby při poskytování Služby bylo postupováno s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 2.03 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.
- 2.04 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že při poskytování Služeb dle této Smlouvy budou dodržena veškerá bezpečnostní opatření týkající se informatických aktiv.
- 2.05 Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od data uzavření této Smlouvy zaslat Objednateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nesplňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.

Článek 3.

Práva a povinnosti Objednatele

- 3.01 Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskytovatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 3.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro zajištění poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskytovatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, případně umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskytovatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný oprávněné osobě Objednatele ve věcech plnění této Smlouvy. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.
- 3.03 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.

- 3.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.

Článek 4.

Cena za zajištění Služeb

- 4.01 Smluvní strany se dohodly, že celková cena plnění předmětu této Smlouvy dle čl. 1 a Přílohy č. 1 činí 1 140 918,- Kč bez DPH, tj. 1 380 510,78 Kč vč. DPH.
- 4.02 Tato cena je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené se zajištěním poskytování Služeb v rozsahu dle čl. 1 a Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 4.03 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. ke zvýšení či jejímu snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny předmětu plnění, tj. konečnou cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

Článek 5.

Fakturace a platební podmínky

- 5.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 4.01 této Smlouvy na základě faktury, vystavené Poskytovatelem.
- 5.02 Zajištění Služeb bude fakturováno jednorázově, jedinou fakturou, přičemž Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu až po uskutečněném plnění, tj. po zajištění Služeb u výrobce a poté, kdy předá Objednateli doklad o sjednání maintenance příslušných softwarových produktů, uvedených v odst. 1.03 této Smlouvy, na celou dobu uvedenou v odst. 1.01 této Smlouvy.
- 5.03 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. Přílohou faktury bude kopie dokladu o sjednání maintenance příslušných softwarových produktů, uvedených v odst. 1.03 této Smlouvy, na celou dobu uvedenou v odst. 1.01 této Smlouvy. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem nebo stanovené touto Smlouvou (tj. i přílohu faktury), je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury ode dne vystavení opravené faktury.
- 5.04 Splatnost faktury činí 30 dní ode dne vystavení, přičemž Poskytovatel je povinen doručit fakturu Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data vystavení. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odesána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 5.05 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu Smlouvy a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny, upravených v Čl. 5 této Smlouvy.
- 5.06 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

Článek 6.

Místo plnění

- 6.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy je pracoviště Objednatele na adrese Praha, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10 a sídlo Poskytovatele.
- 6.02 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.

Článek 7.

Poddodávky Poskytovatele

- 7.01 Poskytovatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců.

Článek 8.

Ochrana důvěrných informací

- 8.01 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli, popř. získanými Poskytovatelem v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy, je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 8.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
- (a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
 - (b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 8.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- (a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
 - (b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
 - (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na vyzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 8.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.

- 8.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 8.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 8.07 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky a osoby podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 8.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.

Článek 9.

Záruka za plnění, povinnost nahradit újmu

- 9.01 Poskytovatel se zavazuje, že Služby budou poskytovány po celou dobu uvedenou v odst. 1.03 této Smlouvy v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále též „záruka“).
- 9.02 Zjistí-li Objednatel kdykoli během období uvedeného v odst. 1.01 této Smlouvy porušení záruky dle předchozího odstavce, tj. jakýkoli (i částečný) výpadek či jakoukoli vadu v poskytování Služeb, vyzve Poskytovatele k nápravě emailem zaslaným na emailovou adresu oprávněné osoby Poskytovatele. Poskytovatel je v takovém případě povinen zjednat nápravu do 5 pracovních dnů od přijetí výzvy dle předchozí věty a ve stejné lhůtě ji doložit Objednateli příslušným písemným potvrzením. Zjednáním nápravy se rozumí zajištění poskytování Služeb v plném rozsahu dle této Smlouvy a její Přílohy č. 1.
- 9.03 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli v plném rozsahu veškerou újmu, způsobenou Objednateli v důsledku porušení jakékoli povinnosti dle této Smlouvy, včetně porušení záruky dle odst. 9.01. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

Článek 10.

Smluvní pokuty

- 10.01 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost stanovenou v odst. 2.05 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 10.02 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 7 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.03 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.04 V případě výpadku či vady v poskytování Služeb dle odst. 9.02 této Smlouvy kdykoli během období uvedeného v odst. 1.01, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli

smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč za každý započatý kalendářní den, po který tento výpadek či vada trvá.

10.05 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbavuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou nemajetkovou újmu či újmu na jmění Objednatele, vzniklou z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

Článek 11.

Trvání Smlouvy

11.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do splnění předmětu Smlouvy. To neplatí pro Články 8., 9. a 10. této Smlouvy, které zůstávají v platnosti a účinnosti i po uplynutí doby určené v předchozí větě.

11.02 Tato Smlouva pozbývá platnosti i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:

- a) Výpovědí.
- b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb.
- c) Písemnou dohodou smluvních stran.

Článek 12.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

12.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu zcela či zčásti vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu neposkytnutí řádné součinnosti ze strany Objednatele, který byl k poskytnutí takové součinnosti písemně Poskytovatelem vyzván v souladu s odst. 3.02 Smlouvy. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí 60 kalendářních dnů a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.

12.02 Výpověď kterékoli smluvní strany musí být písemná a musí být prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Za řádné doručení výpovědi se považuje její doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé smluvní strany.

12.03 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.

12.04 Výpovědí Smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu vzniklé újmy.

12.05 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.

12.06 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.

12.07 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.

12.08 Odst. 12.03 a 12.04 se použijí i v případě odstoupení od Smlouvy.

Článek 13.

Vyšší moc

13.01 Smluvní strany nejsou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, vzniklé po podepsání této Smlouvy jako následek nevyhnutelných událostí mimořádné povahy, které mají přímý vliv na plnění předmětu Smlouvy a které smluvní strana uplatňující existenci vlivu (působení) vyšší moci, nemohla předpokládat před uzavřením této Smlouvy, a které nemůže tato dotčená smluvní strana ovlivnit při vynaložení veškerého svého úsilí.

13.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.

13.03 Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do 15 dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

Článek 14.

Salvatorní ustanovení

14.01 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Smluvní strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného či nevymahatelného. Pokud bude v této Smlouvě chybět jakékoli ustanovení, jež by jinak bylo přiměřené z hlediska úplnosti úpravy práv a povinností, vynaloží Strany maximální úsilí k doplnění takového ustanovení do této Smlouvy.

Článek 15. Závěrečná ujednání

15.01 Oprávněnými osobami smluvních stran pro jednání ve věcech plnění této Smlouvy jsou tyto osoby (kterákoli z nich):

Za Objednatele:

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

Helpdesk Poskytovatele pro hlášení závad: tel. XXX

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: support@ictenergo.cz

Poskytovatel se zavazuje neprodleně po uzavření této Smlouvy informovat své oprávněné osoby pro jednání ve věcech plnění této Smlouvy o zpracování jejich osobních údajů v rozsahu tohoto odstavce Objednatelem, a to po dobu platnosti této Smlouvy pro účely plnění této Smlouvy.

15.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace technické podpory a údržby – maintenance

15.03 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke Smlouvě. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.

15.04 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to neprodleně oznámit druhé straně.

15.05 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.

15.06 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pozorně přečetly a že je jim její obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána ani v tísni, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

15.07 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení OZ a dalších předpisů platného práva České republiky.

15.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu v registru smluv (dále jen „registr smluv“) v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a podpisem této Smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě Objednatelem v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že žádný údaj uvedený v této Smlouvě a jejích přílohách není obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 OZ.

15.09 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

Na důkaz toho, že celý obsah Smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují osoby oprávněné za smluvní strany uzavírat tuto Smlouvu své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 25.6.2021

V Brně dne 16.6.2021

Objednatel:

Poskytovatel:

.....
Mgr. Irena Storová, MHA
ředitelka Státního ústavu pro kontrolu léčiv

.....
XXX
jednatel

Přehled služby

Firma Dell je potěšena, že může poskytnout službu ProSupport pro koncové uživatele (dále jen „služba“ nebo „služby“) pro vybrané serverové a úložné systémy, stolní počítače, notebooky a tiskárny (dále jen „podporované produkty“, jak jsou definovány níže) v souladu s tímto dokumentem (dále jen „popis služby“). Tato služba zahrnuje:

- Přímý telefonní přístup 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (včetně svátků) pro zákazníky Expert Center firmy Dell, globálního centra, v němž pracují služebně starší analytici, kteří pomáhají řešit hardwarové a softwarové problémy.
- Vyslání technika a/nebo dodání záručních dílů na místo podnikání zákazníka (podle potřeby a v souladu s úrovní zakoupené služby) za účelem provedení nezbytných oprav a vyřešení problémů způsobených vadami materiálu nebo zpracování podporovaného produktu.
- Pomoc při vzdáleném řešení mnoha obecných problémů v rámci podpory, pokud tato možnost existuje a zákazník souhlasí, kdy se technici firmy Dell přímo připojují k systému uživatele pomocí bezpečného internetového připojení, aby urychlili a zlepšili proces řešení problému.
- Aplikační pomoc týkající se otázek nebo problémů spojených s obecnými aplikacemi pro koncové uživatele, jako je software Norton AntiVirus™, softwarový balík Microsoft® Office, řešení Microsoft Small Business Server, účetní software Intuit® QuickBooks® a programy Adobe® Photoshop® a Adobe Acrobat®.
- Poskytnutí rad do začátku nebo pomoci týkající se jednoduchých sítí (i bezdrátových) a pomoci s konfigurací (dálková konfigurace DellConnect, je-li k dispozici a souhlasí-li zákazník) v souvislosti s obecnými úlohami a aplikacemi pro malé firmy, jak byly uvedeny výše.
- Přístup k on-line fórum zaměřeným na podporu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Přístup k informacím z globálních řídicích center, která pomáhají zvládnout kritické situace v zákaznických prostředích, sledují všechna klíčová vyslání pracovníků na místo a zajišťují předvídavou koordinaci řízení krizí a komunikaci v průběhu událostí, jako jsou přírodní katastrofy.
- Správu případů s cílem napomoci sledování řešení a eskalace problémů.
- Management eskalací za účelem poskytnutí jediného kontaktního místa pro správu případů, eskalace a stavu případů v oblasti působnosti této služby.

Podporované produkty: Služba ProSupport pro koncové uživatele je k dispozici pro vybrané systémy Dell PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™ a Dell | EMC Enterprise Storage™, které jsou ve standardní konfiguraci, a rovněž pro počítačové systémy OptiPlex™, Dell Precision™, Latitude™, Vostro™ a vybrané tiskárny Dell, které jsou ve standardní konfiguraci („podporované produkty“). Podporovaný produkt, kterého se týká tento popis služby, je vyznačen na zákaznické faktuře vydané firmou Dell. Pro každý podporovaný produkt musí zákazník uzavřít samostatnou smlouvu. (Například tiskárna připojená k systému zahrnutému do služby NENÍ do služby zahrnuta, pokud na ní není uzavřena samostatná smlouva.) Každý podporovaný produkt bude označen visačkou se sériovým číslem (dále jen „servisní tag“).

Tento popis služby si pozorně přečtete s vědomím, že si firma Dell vyhrazuje právo kdykoli změnit nebo upravit jakékoli podmínky stanovené v tomto popisu služby a rozhodnout o tom, zda a kdy se jakékoli takové změny uplatní jak na stávající, tak budoucí zákazníky.

Postupy podpory

Kontaktování firmy Dell kvůli službě

Žádosti o podporu s nízkou naléhavostí: Pro případ problémů, které nevyžadují okamžitou reakci, může zákazník požádat o službu on-line prostřednictvím webových stránek služby ProSupport pro koncové zákazníky v příslušném regionu:

Webové stránky:

- EMEA — <http://Support.euro.dell.com/>

Konverzace pomocí chatu (je-li k dispozici):

- EMEA – <http://Support.euro.dell.com>

E-mailová podpora: Zákazník může žádost rovněž poslat e-mailem na níže uvedenou adresu:

- EMEA — <http://support.euro.dell.com/support/emailtechsupport/>

Žádosti o podporu s vysokou prioritou: Firma Dell vynaloží z obchodního hlediska přijatelnou snahu, aby udržela telefonickou podporu pro tuto službu po 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dní ročně – včetně svátků.

1. Telefonické vyžádání pomoci

- Pro žádosti o podporu s vysokou prioritou volejte telefonní číslo této služby: **+420 22 537 2969**. Volejte z místa, z něhož je fyzicky dosažitelný podporovaný produkt, pro případ, že by byl přístup k produktu nutný během řešení problému po telefonu.
- Sdělte analytikovi číslo servisního tagu a jiné požadované informace. Analytik ověří úroveň a oprávněnost podpory.
- Spolu s technikem stanovte míru závažnosti problému.
- Sdělte aktuální verzi operačního systému.
- Sdělte značky a modely jakýchkoli periferních zařízení (např. používaného modemu).

2. Pomoc s řešením problému po telefonu

- Jste-li o to požádáni, sdělte obsah a čas přijatých chybových hlášení, informujte o tom, jaké činnosti každému chybovému hlášení předcházely a jaké kroky již zákazník podnikl, aby problém vyřešil.
- Analytik provede řadu kroků v rámci řešení problému, aby pomohl problém diagnostikovat.
- Je-li nutná návštěva na místě, analytik dá zákazníkovi další pokyny.

Úrovně závažnosti a reakce firmy Dell na produkty s podporou v kritických situacích: Volající zákazníci mohou určit úroveň závažnosti případu a související podmínky s pomocí níže uvedené tabulky.

Závažnost	Stav	Reakce firmy Dell	Role zákazníka
1	Úplná ztráta klíčové podnikové funkce, jež vyžaduje okamžitou reakci.	Pohotovostní oprava na místě souběžně s okamžitým řešením problému po telefonu; rychlý zásah manažera eskalací.	Přidělení příslušných pracovníků na 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a prostředků na podporu. Informování a zapojení vyššího vedení pracoviště.
2	Vysoký dopad, ale existuje možnost, jak problém obejít nebo bezprostředně vyřešit; pro podporu reakce firmy Dell nejsou přiděleny prostředky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.	Okamžité řešení problémů po telefonu; zásah manažera eskalací, pokud dálková diagnostika o ničem nerozhodla do 90 minut od navázání kontaktu. Odeslání dílů / vyslání technika po řešení problému po telefonu.	Poskytnutí vhodných pracovníků a prostředků za účelem udržení nepřetržité komunikace a pracovního úsilí. Informování a zapojení vyššího vedení pracoviště.
3	Minimální dopad na podnik	Řešení problému po telefonu, odeslání dílů / vyslání technika po řešení problému po telefonu a informování o stavu případu dle vzájemné dohody.	Poskytnutí informací o případu na kontaktním místě a reakce na požadavky firmy Dell do 24 hodin.

Úrovně závažnosti a reakce firmy Dell na produkty bez podpory v kritických situacích: Volající zákazníci mohou určit úroveň závažnosti případu a související podmínky s pomocí níže uvedené tabulky.

Závažnost	Stav	Reakce firmy Dell	Role zákazníka
2	Vysoký dopad, ale existuje možnost, jak problém obejít nebo bezprostředně vyřešit; pro podporu reakce firmy Dell nejsou přiděleny prostředky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.	Okamžité řešení problémů po telefonu; zásah manažera eskalací, pokud dálková diagnostika o ničem nerozhodla do 90 minut od navázání kontaktu. Odeslání dílů / vyslání technika <i>po</i> řešení problému po telefonu.	Poskytnutí vhodných pracovníků a prostředků za účelem udržení nepřetržité komunikace a pracovního úsilí. Informování a zapojení vyššího vedení pracoviště.
3	Minimální dopad na podnik	Řešení problému po telefonu, odeslání dílů / vyslání technika <i>po</i> řešení problému po telefonu a informování o stavu případu dle vzájemné dohody.	Poskytnutí informací o případu na kontaktním místě a reakce na požadavky firmy Dell do 24 hodin.

Podpora na místě

Možnosti reakce na místě se liší podle typu zakoupené služby a podle toho, zda byla se službou ProSupport pro koncové uživatele zakoupena podpora v kritických situacích. Zákaznická faktura udává typ zákaznické reakce na místě a pokud byly splněny všechny použitelné podmínky stanovené v tomto popisu služby, firma Dell vyšle technika na místo podnikání zákazníka (uvedené v zákaznické faktuře nebo v příslušné samostatně podepsané dohodě mezi zákazníkem a firmou Dell), jak je nezbytné podle úrovně závažnosti a příslušné níže uvedené tabulky reakcí na místě:

A. Služba ProSupport pro koncové uživatele, reakce na místě, s podporou v kritických situacích

Tato služba, je-li zakoupena s podporou v kritických situacích, zajišťuje kratší doby odezvy a může zahájit proces spojený s kritickou situací („krit sit“) u problémů s úrovní závažnosti 1 a vyvolat pohotovostní opravu, je-li požadována.

Pohotovostní oprava v případě kritických problémů s úrovní závažnosti 1: Podporované produkty, na něž je uzavřena jak smlouva o službě ProSupport, tak smlouva pro kritické situace s dvouhodinovou nebo čtyřhodinovou reakcí na místě, budou v případě potřeby zkoumány technikem vyslaným na místo, souběžně s řešením problémů po telefonu. Po zjištění problému analytik určí, zda problém vyžaduje dodání dílů.

Služba ProSupport pro koncové uživatele, reakce na místě, s podporou v kritických situacích:

Typ reakce na místě	Doba reakce na místě	Omezení / zvláštní podmínky
Dvouhodinová reakce na místě s šestihodinovým servisem na místě	Technik se snaží dorazit na místo do 2 hodin po dokončení řešení problému po telefonu a opravit hardware do 6 hodin od vyslání.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků. • K dispozici na definovaných místech s dvouhodinovou reakcí. • K dispozici jen pro vybrané modely Dell. • Pohotovostní oprava souběžně s řešením problému je dostupná pro úroveň závažnosti 1 kritických problémů.
4hodinová služba On-Site Service	Technik se snaží dorazit na místo do 4 hodin po dokončení řešení problému po telefonu.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků. • K dispozici na definovaných místech se čtyřhodinovou reakcí. • K dispozici jen pro vybrané modely Dell. • Pohotovostní oprava souběžně s řešením problému je dostupná pro úroveň závažnosti 1 kritických

Služba ProSupport pro koncové uživatele

		problémů.
8hodinová služba On-Site Service	Technik se snaží dorazit na místo do 8 hodin po dokončení řešení problému po telefonu.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků. • K dispozici na definovaných místech s osmihodinovou reakcí. • K dispozici jen pro vybrané produkty Dell. • Pohotovostní oprava souběžně s řešením problému je dostupná pro úroveň závažnosti 1 kritických problémů.

B. Služba ProSupport pro koncové uživatele, reakce na místě, bez podpory v kritických situacích

Služba ProSupport pro koncové uživatele, standardní možnosti reakce na místě (bez podpory v kritických situacích):

Typ reakce na místě	Doba reakce na místě	Omezení / zvláštní podmínky
4hodinová služba On-Site Service	Technik se snaží dorazit na místo do 4 hodin po dokončení řešení problému po telefonu.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků. • K dispozici na definovaných místech se čtyřhodinovou reakcí. • K dispozici jen pro vybrané modely Dell.
Služba s reakcí na místě Next Business Day On-Site	Po řešení problému po telefonu je obvykle vyslán technik, aby dorazil na místo další pracovní den.	<ul style="list-style-type: none"> • K dispozici 5 dní místního pracovního týdne, 10 hodin denně – kromě místních svátků. • Omezeno na místa mimo lokality s 4hodinovou reakcí. • Volání, která Expert Center firmy Dell přijme po 17.00 místního času zákazníka (v pondělí až pátek), a/nebo vyslání techniků po této době mohou mít za následek, že technik dorazí na místo zákazníka o jeden den později. • K dispozici jen pro vybrané modely Dell. • Není-li služba NBD dostupná, bude dohodnuta alternativní služba SLA.
		•

Neuskutečněná servisní návštěva. Pokud zákazník nebo jeho oprávněný zástupce není na místě, když dorazí technik, servisní technik nemůže provést servis podporovaného produktu. Technik zanechá lístek, aby zákazníka informoval o tom, že se dostavil. Pokud k tomu dojde, může být zákazníkovi účtován další poplatek za následné volání servisu.

Podpora spolupráce:

Pokud se vyskytne problém s určitým produktem třetí strany, který je obvykle využíván v rámci zákaznického systému podpory, poskytne společnost Dell příslušné kontaktní místo, jak je stanoveno v tomto dokumentu, až do chvíle, než se podaří problémy identifikovat a předat patřičnému prodejci třetí strany. Konkrétně, s použitím vlastní smlouvy zákazníka o podpoře, se firma Dell spojí s dodavatelem třetí strany a jménem zákazníka vytvoří z problému případ, přičemž poskytne nezbytnou dokumentaci k problému. Jakmile je dodavatel angažován, firma Dell začne monitorovat proces řešení problému a získávat od dodavatele plány ohledně stavu a řešení problému, dokud dodavatel problém nevyřeší buď poskytnutím řešení, kroků vedoucích k řešení, možností, jak problém obejít, či změn konfigurace, nebo předáním zprávy o chybách. Na žádost zákazníka firma Dell zahájí postupy managementu eskalací v rámci firmy Dell a/nebo organizace dodavatele.

Aby byl zákazník oprávněn k uzavření dohody o podpoře spolupráce, musí mít příslušné aktivní dohody o podpoře a oprávnění od dotyčného dodavatele třetí strany. Po zjištění a nahlášení problému dodavatel třetí

strany poskytne technickou podporu v souvislosti s problémem a dodá řešení zákaznickova problému. **FIRMA DELL NEODPOVÍDÁ ZA CHOVÁNÍ JINÝCH DODAVATELŮ PRODUKTŮ NEBO SLUŽEB.** Zákazníci souhlasí s tím, že zbaví firmu Dell odpovědnosti a udrží její bezúhonnost vůči jakýmkoli nárokům spojeným s uvedenými produkty třetí strany.

Seznamte se s aktuálními partnery zapojenými do podpory spolupráce na adrese http://www1.euro.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/core_software_troubleshooting?c=cz&l. Vezměte na vědomí, že partneři se mohou kdykoli změnit, aniž by na to byli zákazníci upozorněni.

Řešení softwarových problémů

Služba ProSupport pro koncové uživatele zahrnuje řešení softwarových problémů s pomocí podpory spolupráce (jak je stanoveno výše) pro vybrané aplikace, operační systémy a firmware v podporovaných produktech (dále jen „zahrnuté softwarové produkty“) po telefonu nebo prostřednictvím přenosu softwaru a jiných informací pomocí elektronických prostředků nebo prostřednictvím dodání softwaru a/nebo jiných informací zákazníkovi. Mezi zahrnuté softwarové produkty patří hlavní operační systémy (Microsoft®, Novell® nebo Red Hat®), základní software Dell | EMC (jako produkty Navisphere® Manager, Access Logic™, Navisphere Agent a PowerPath®) a klíčové softwarové aplikace (jako Dell Client Manager a software OpenManage).

Omezení služby pro řešení softwarových problémů. Firma Dell nezaručuje, že bude vyřešena jakákoli konkrétní otázka nebo že zahrnutý softwarový produkt vyprodukuje jakýkoli konkrétní výsledek. Situace, které jsou příčinou otázek zákazníka, musejí být reprodukovatelné na jediném systému (tj. na jedné centrální výpočetní jednotce s vlastní pracovní stanicí a jiným příslušenstvím). Firma Dell může dojít k závěru, že otázka je dostatečně složitá nebo že zákazníkuv podporovaný produkt je takové povahy, která brání účinné analýze otázky prostřednictvím telefonické diskuze. Zákazník chápe a připouští, že firma Dell nemusí být schopna otázky tohoto druhu řešit, a zákazník chápe a připouští, že nebude muset přijímat nezávislá opatření k vyřešení takových otázek.

Aktualizace základního softwaru Dell | EMC

Služba ProSupport pro koncové uživatele zahrnuje následující softwarové aktualizace pro základní software Dell | EMC jako Navisphere® Manager, Access Logix™, Navisphere Agent a PowerPath® (pro období služby uvedené na faktuře):

- Patche a opravy chyb – menší změny provedené firmou EMC v příslušném podnikovém úložném softwaru pro účely zachování kompatibility operačního systému a/nebo kompatibility databáze a jakékoli opravy chyb, obehití a/nebo patche potřebné k udržení shody s dokumentací pro příslušný podnikový úložný software.
- Všechny nové verze nebo aktualizace příslušného podnikového úložného softwaru obvykle zpřístupněné firmou EMC bez jakýchkoli dalších nákladů nebo jiných licencí na podnikový úložný software, který je kryt zárukou EMC nebo jinou roční smlouvou o údržbě mezi firmou EMC a držitelem licence. Tyto produkty se obvykle skládají z aktualizací, které obsahují patche a opravy chyb, změny odrážející rozšíření nebo zvýšení počtu existujících funkcí a změny zahrnující podstatné nové vlastnosti, funkce nebo schopnosti.

Může být nutný další nákup. Aktualizace základního softwaru Dell | EMC mohou vyžadovat nákup samostatné služby Dell pro instalaci na místě nebo služby Dell | EMC pro údržbu dle doporučení firmy Dell, za účelem udržení způsobilosti podporovaných produktů pro tuto službu.

Obnova. Zákazník může být oprávněn k obnově aktualizací na další období a/nebo k nákupu dalších aktualizací základního softwaru Dell | EMC v závislosti na dostupných možnostech účinných v příslušné době a v souladu se sazbami a podmínkami firmy Dell aktuálními v příslušné době prostřednictvím předložení objednávky firmě Dell. Firma Dell může kdykoli změnit své sazby a podmínky pro poskytování podpory. Poplatky za obnovu aktualizací základního softwaru Dell | EMC jsou uvedeny zde:

Dell | EMC, služba ProSupport pro koncové uživatele, obnova podpory, sazby (příloha A):
http://www.dell.com/downloads/global/services/con_pessTiersGoldex-A_EUR.pdf

Služba ProSupport pro koncové uživatele nezahrnuje:

- Jiné činnosti, jako je instalace, odinstalování, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa, nebo jakékoli činnosti nebo služby, které nejsou výslovně popsány v tomto popisu služby.
- Příslušenství, spotřební položky, výměnná média, provozní materiál, periferie nebo díly, jako jsou baterie, rámečky a kryty nebo jejich držáky.
- Přímou podporu produktů třetí strany nebo verzí aktuálně nepodporovaných výrobcem dodavatelem nebo partnerem. (Tato služba zahrnuje „podporu spolupráce“; viz „Postupy podpory“ výše.)
- Podporu zařízení poškozeného v důsledku aktu vyšší mocí (jako je, mimo jiné, úder blesku, záplava, tornádo, zemětřesení a hurikán), nesprávného použití, nehody, zneužití podporovaného produktu nebo součástí (jako je, mimo jiné, použití nesprávných síťových napětí, nesprávných pojistek, nekompatibilních zařízení nebo příslušenství, nesprávného nebo nedostatečného větrání nebo nedodržení provozních předpisů), úpravy, nevhodného fyzikálního nebo provozního prostředí, nesprávné údržby prováděné zákazníkem (nebo jeho zástupcem), přestěhování podporovaného produktu, odstranění nebo pozměnění identifikačních štítků na zařízení nebo součástech nebo selhání způsobeného produktem, za který firma Dell neodpovídá.
- Odstranění spywaru/virů, zálohování dat
- Pokročilé bezdrátové, síťové nebo vzdálené instalace, nastavování, optimalizaci a konfiguraci aplikací mimo těch, které jsou popsány v této smlouvě.
- Skriptování, programování, návrh/implementaci databází, vývoj webových stránek nebo rekonpilovaná jádra.
- Jakoukoli činnost nebo službu, která není konkrétně uvedena v tomto popisu služby.

Povinnosti zákazníka

- **Zálohování softwaru/dat.** Je povinností zákazníka zálohovat veškerá existující data, software a programy v podporovaných produktech před poskytnutím jakýchkoli služeb firmou Dell. **FIRMA DELL NEODPOVÍDÁ ZA ZTRÁTU NEBO OBNOVU DAT ČI PROGRAMŮ ANI ZA NEMOŽNOST POUŽÍVÁNÍ SYSTÉMŮ NEBO SÍTĚ.**
- **Oprávnění udělit přístup.** Zákazník potvrzuje a prohlašuje, že získal pro sebe i firmu Dell povolení pro přístup k podporovanému produktu, datům v něm uloženým a všem hardwarovým a softwarovým komponentám v něm obsaženým, jakož i pro používání tohoto produktu, dat a komponent pro účely poskytování těchto služeb. Pokud zákazník toto povolení ještě nemá, je jeho povinností toto povolení získat, na vlastní náklady, než požádá firmu Dell o poskytnutí těchto služeb.
- **Spolupráce s telefonním analytikem a technikem pracujícím na místě.** Zákazník souhlasí s tím, že bude spolupracovat s telefonním analytikem a technikem firmy Dell pracujícími na místě a že se bude řídit pokyny těchto pracovníků. Zkušenosti ukazují, že většinu systémových problémů a chyb lze opravit po telefonu díky úzké spolupráci mezi uživatelem a analytikem nebo technikem.
- **Podporované verze.** Zákazník musí udržovat software a podporované produkty na firmou Dell určených minimálních úrovních verzí nebo konfigurací, jak stanovuje PowerLink pro úložiště Dell | EMC nebo jak je stanoveno na www.support.dell.com pro podporované produkty. Zákazník musí rovněž zajistit instalaci opravných náhradních dílů, patchů, aktualizací softwaru nebo následných verzí dle doporučení firmy Dell za účelem udržení způsobilosti podpůrných systémů pro tuto službu.
- **Záruky třetí strany.** Tyto služby mohou vyžadovat přístup firmy Dell k hardwaru nebo softwaru nevyrobenému firmou Dell. Některé záruky výrobců mohou pozbýt platnosti, bude-li na hardwaru nebo softwaru pracovat firma Dell nebo kdokoli jiný než výrobce. Je povinností zákazníka zajistit, aby činnost firmy Dell nebo služeb takové záruky neovlivnila nebo, pokud ovlivní, aby byl dopad pro zákazníka přijatelný. **FIRMA DELL NEPŘIJÍMÁ ODPOVĚDNOST ZA ZÁRUKY TŘETÍ STRANY NEBO ZA JAKÝKOLI ÚČINEK, KTERÉ MOHOU MÍT SLUŽBY DELL NA TYTO ZÁRUKY.**

- **Povinnosti spojené s místem.** Pokud služby vyžadují činnost na místě, musí zákazník poskytnout volný, bezpečný a dostatečný přístup ke svým zařízením a podporovaným produktům. Dostatečný přístup zahrnuje postačující pracovní prostor, elektřinu a místní telefonní linku. Musí být též dán k dispozici monitor nebo displej s myší (ukazovacím zařízením) a klávesnicí (bez **JAKÝCHKOLI** nákladů pro firmu Dell), pokud systém tyto položky dosud neobsahuje.

POZNÁMKA: Pokud zákazník povinnosti a podmínky vymezené v popisu služby nesplní, není společnost Dell povinná tuto službu poskytnout.

Důležité doplňující informace

Cisco. Firma Dell uzavřela smlouvu se společností Cisco a využívá technické prostředky firmy Cisco při poskytování průběžné podpory pro vybrané produkty Cisco v rámci celkového řešení služeb firmy Dell.

Postoupení. Firma Dell může tyto služby a/nebo jejich popis postoupit oprávněným poskytovatelům služeb třetí strany.

Výměna celé jednotky. Pokud analytik zjistí, že součást vadného podporovaného produktu lze snadno odpojit a znovu připojit (jako v případě klávesnice či monitoru), nebo zjistí, že podporovaný produkt lze vyměnit jako celek, pak si firma Dell vyhrazuje právo zaslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Jestliže technik firmy Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník technikovi Dell přenechat vadný systém nebo jeho součást, pokud si zákazník nekoupil pro postižený systém službu Keep Your Hard Drive (Nechte si svůj pevný disk), v kterémžto případě si zákazník může příslušné pevné disky ponechat. Pokud zákazník nepřenechá vadnou jednotku technikovi firmy Dell, jak je požadováno výše, nebo pokud (v případě, že náhradní jednotka nebyla dodána osobně technikem firmy Dell) není vadná jednotka vrácena do 10 (deseti) dnů, souhlasí zákazník s platbou firmě Dell za náhradní jednotku po přijetí faktury. Jestliže zákazník takovou fakturu nezaplatí do 10 (deseti) dnů po přijetí, pak kromě využití jakýchkoli zákonných práv a opravných prostředků, které má firma Dell k dispozici, může firma Dell tento popis služby ukončit výpovědí.

Vlastnictví součástí. Všechny servisní díly od firmy Dell vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené firmě Dell se stávají majetkem firmy Dell. Zákazník musí firmě Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli servisní díly vyjmuté ze systému a ponechané u zákazníka (kromě pevných disků ze systémů zahrnutých do služby Keep Your Hard Drive (Nechte si svůj pevný disk), pokud zákazník přijal od firmy Dell náhradní díly. Při provádění záručních oprav firma Dell používá nové a opravené díly vyrobené různými výrobci.

Skladované díly. Firma Dell v současné době skladuje díly na různých místech po celém světě. Vybrané díly nemusejí být uskladněny na místech nejbližších ke stanovišti zákazníka. Pokud díl, který je potřebný k opravě podporovaného produktu, není k dispozici v zařízení firmy Dell poblíž lokality zákazníka a musí být přepraven z jiného zařízení, bude dodán prostřednictvím nočního přepravce.

Omezení podpory. Firma Dell neodpovídá za poruchu nebo zpoždění výkonu v důsledku jakékoli příčiny, kterou nemá pod kontrolou. Služba se týká jen takového použití, pro které byl podporovaný produkt zkonstruován.

Období a obnova. Zákazník bude dostávat služby v období uvedeném na zákaznické faktuře. Před vypršením období služeb může zákazník získat oprávnění k prodloužení tohoto období v závislosti na dostupných možnostech účinných v příslušné době, v souladu s postupy Dell, které budou v dotyčné době aktuální.

Kromě toho může firma Dell podle své volby navrhnout obnovu této služby tím, že zákazníkovi zašle fakturu na obnovu služeb. Zákazník může podle své volby a jen tehdy, je-li to povoleno zákonem, vyslovit souhlas s takovou obnovou služeb tím, že takovou fakturu zaplatí ve lhůtě splatnosti. Platby faktur za obnovu vyjadřují souhlas zákazníka s prodloužením trvání služby na období pokrytá takovou fakturou. Jestliže se zákazník rozhodne, že fakturu za obnovu nezaplatí, budou služby ukončeny k datu ukončení platnosti, které je stanoveno v původní nebo naposledy zaplacené zákaznické faktuře.

Přemístění. Tyto služby budou dodány na místa uvedená v zákaznické faktuře nebo v příslušné samostatně podepsané dohodě mezi zákazníkem a firmou Dell. Zákazník souhlasí s tím, že firmě Dell podá, alespoň 30 (třicet) dnů předem, on-line oznámení na adresu <http://www.dell.com/globaltagtransfer> před přemístěním jakýchkoli podporovaných produktů. Tyto služby nejsou k dispozici ve všech lokalitách. Povinnost firmy Dell poskytnout tyto služby pro přemístěné podporované produkty podléhá místní dostupnosti a může podléhat dalším poplatkům, kontrole a recertifikaci přemístěných podporovaných produktů za sazby firmy Dell za konzultace a materiál platné v dotyčné době. Zákazník poskytne firmě Dell dostatečný, volný a bezpečný přístup ke svým zařízením, aby firma Dell mohla tyto povinnosti splnit. Tato služba nezahrnuje podporu v souvislosti se škodami vzniklými v důsledku přemístění podporovaného produktu z jednoho geografického místa na druhé nebo od jedné entity k druhé.

Zrušení. Zákazník může tuto službu ukončit do 30 (třiceti) dnů po přijetí podporovaného produktu tím, že firmě Dell předá písemné oznámení o zrušení. Pokud zákazník ukončí tuto službu do 30 (třiceti) dnů po přijetí podporovaného produktu, zašleme zákazníkovi plnou náhradu sníženou o náklady spojené s případnými žádostmi o podporu učiněnými podle tohoto popisu služby. Pokud však od přijetí podporovaného produktu zákazníkem uplyne více než 30 (třicet) dnů, zákazník tuto službu nemůže zrušit, pokud tak nestanoví použitelný státní/zemský/provinční zákon, který nelze změnit dohodou.

Firma Dell může tuto službu zrušit kdykoli v období služby z jakéhokoli z následujících důvodů: Zákazník nezaplatí celou cenu služby, jak ji stanoví podmínky faktury; zákazník uvede v omyl firmu Dell nebo její zástupce; zákazník odmítne spolupracovat s pomáhajícím analytikem nebo technikem pracujícím na místě nebo tohoto analytika či technika jakýmkoli způsobem ohrozí; zákazník opakovaně zneužije tuto službu k řešení problémů, jež nepatří do její oblasti působnosti; zákazník jiným způsobem poruší nebo nedodrží všechny podmínky stanovené v tomto popisu služby. Pokud firma Dell tuto službu zruší, zašleme zákazníkovi písemné oznámení o zrušení na adresu uvedenou v našich záznamech. Toto oznámení bude obsahovat důvod zrušení a den, kdy zrušení nabude účinnosti, který nenastane dříve než 10 (deset) dnů po dni, kdy odešleme zákazníkovi oznámení o zrušení, pokud státní zákon nevyžaduje splnění jiných ustanovení o zrušení, která nelze změnit dohodou. **POKUD FIRMA DELL ZRUŠÍ TUTO SLUŽBU PODLE TOHOTO ODSTAVCE, ZÁKAZNÍK NEBUDE OPRÁVNĚN K ŽÁDNÉ NÁHRADĚ POPLATKŮ ZAPLACENÝCH NEBO SPLATNÝCH FIRMĚ DELL.**

Firma Dell může, podle svého uvážení, ukončit tento popis služby ve 30denní (třicetidenní) lhůtě výpovědi zákazníkovi, v kterémžto případě bude zákazník oprávněn přijmout poměrnou náhradu nebo jakékoli nečerpané poplatky za podporu, jež zákazník zaplatil. Každou náhradu firma Dell určí na základě uplynulého času a/nebo počtu případů podpory, podle svého uvážení.

Převod služby. S výhradou omezení stanovených v tomto popisu služby může zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která koupí celý podporovaný produkt zákazníka před uplynutím v dotyčné době platného termínu ukončení služby, je-li zákazník původním kupujícím podporovaného produktu a tohoto popisu služby nebo pokud zákazník koupil podporovaný produkt a tento popis služby od původního vlastníka (nebo předchozího nabyvatele převodu) a dodržel všechny postupy převodu stanovené v tomto popisu služby (včetně výše uvedených podmínek přemístění), a to on-line na adrese <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. Může být vyžadován poplatek za převod.

Vezměte na vědomí, že pokud zákazník nebo nabyvatel převodu od zákazníka přestěhuje podporovaný produkt na geografické místo, kde tyto služby nejsou dostupné nebo nejsou k dispozici za stejnou cenu, jakou za tuto službu zákazník platí, pak zákazník nemusí mít pokrytí nebo může na novém místě nést další náklady na udržení stejných kategorií krytí podporou. Pokud se zákazník rozhodne, že takové dodatečné náklady nezaplatí, zákaznická služba se může automaticky změnit na takové kategorie podpory, které jsou dostupné za takovou cenu nebo za cenu nižší na takovém novém místě bez dostupné náhrady.

S výjimkou výše popsaného nesmí zákazník postoupit nebo jinak převést službu nebo práva zákazníka podle ní nebo delegovat povinnosti zákazníka bez předchozího písemného souhlasu firmy Dell. Jakýkoli pokus toto učinit je neplatný.



Popis služby

Služba ProSupport pro koncové uživatele

Podmínky. Firma Dell s potěšením poskytne tyto služby v souladu s tímto popisem služby, buď za podmínek vzorové zákaznické dohody o službách na <http://www.euro.dell.com/service-descriptions> nebo příslušné samostatně podepsané dohody mezi zákazníkem a firmou Dell.

PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision, Latitude a Vostro jsou ochranné známky společnosti Dell, Inc. Norton Antivirus je ochranná známka společnosti Symantec Corporation nebo jejích dceřiných společností v USA a jiných zemích.

Microsoft je registrovaná ochranná známka společnosti Microsoft Corporation.

Intuit a QuickBooks jsou registrované ochranné známky společnosti Intuit, Inc.

Adobe, Photoshop a Acrobat jsou registrované ochranné známky společnosti Adobe Systems, Inc.

Red Hat je registrovaná ochranná známka společnosti Red Hat, Inc.

Novell je registrovaná ochranná známka společnosti Novell, Inc.

EMC, Navisphere, PowerPath a Access Logix jsou buď ochranné známky, nebo registrované ochranné známky společnosti EMC, Corp.