**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY**

níže uvedeného dne následující smluvní strany:

**Česká republika - Grantová agentura České republiky**

se sídlem: Evropská 2589/33b, 160 00, Praha 6

zastoupená: doc. RNDr. Petrem Baldrianem, Ph.D., předsedou

IČO: 48549037

(dále jen „Objednatel")

a

**DILERIS a.s.**

se sídlem: Novoveská 1262/95 709 00 Ostrava

zastoupený: Ing. Jiřím Bílým, Ondřejem Ligockým, členy představenstva

IČO: 26828677

DIČ: CZ26828677

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 3309

(dále jen "Poskytovatel")

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „Smluvní strana" nebo společně „Smluvní strany")

uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník") v rámci výběrového řízení zakázky s názvem „Podpora k serverům DELL pro GA ČR“ tuto Smlouvu o poskytování služeb podpory (dále jen „Smlouva")

**Článek I.**

**Úvodní ustanovení**

Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě výsledku výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu soutěženém na elektronickém tržišti Tenderarena pod ID VZ0128165 s názvem „**Podpora k serverům DELL pro GA ČR**“, zadávanou Objednatelem jako veřejným zadavatelem ve smyslu ustanovení § 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“), a to v souladu s ust. § 31 zákona o veřejných zakázkách mimo režim zadávacího řízení podle zákona o zadávání veřejných zakázek.

## Článek II.

## Předmět smlouvy

Předmětem Smlouvy je zajištění služeb spočívající v prodloužení záruk a podpory na hardware Dell Objednatele dle technické specifikace plnění (dále jen „Služby“ nebo „předmět plnění“), která byla součástí nabídky a je přílohou č. 1 Smlouvy - Technická specifikace.

## Článek III.

## Doba a místo plnění

3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby sjednané dle této Smlouvy od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022. Poskytovatel se zavazuje zaslat technika nebo náhradní díl nebo odstranit nahlášenou závadu v termínech specifikovaných podle servisních podmínek společnosti DELL, které jsou v příloze č. 1 této Smlouvy.

3.2 Místem poskytování Služby je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy, není-li mezi Smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak.

3.3 Pokud to povaha předmětu plnění dle Smlouvy umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby dle Smlouvy také vzdáleným přístupem.

## Článek IV.

## Cena a platební podmínky

4.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Služby provedené v souladu s touto Smlouvou cenu v celkové výši **332 980,86 Kč** (slovy: tři sta třicet dva tisíc devět set osmdesát korun českých

osmdesát šest haléřů) bez DPH (dále jen „Cena“).

4.2 Cena za poskytování Služby je sjednána jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady na poskytování Služby podle této Smlouvy, včetně správních poplatků a nákladů na daně a pojištění, veškerých nákladů na zaměstnance, a to včetně mzdy, dopravy, povinných odvodů, nákladů za práce přesčas, za noční práci či za práci ve svátek, jakož i ceny za služby a dodávky, které nejsou výslovně uvedeny v poptávce nebo v této Smlouvě, ale Poskytovatel jako odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy.

4.3 Po oboustranném potvrzení akceptačního protokolu týkajícího se Služby Objednatel zaplatí Cenu na základě faktury (daňového dokladu), kterou Poskytovatel vystaví.

4.4 Daňový doklad bude obsahovat veškeré náležitosti požadované platnými právními předpisy (zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů apod.).

4.5 Cena je splatná do 21 dnů od obdržení řádně vystaveného daňového dokladu. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu (faktury) činí 21 dní od data jeho doručení Objednateli. Faktura - daňový doklad musí obsahovat veškeré údaje vyžadované příslušnými právními předpisy.

4.6 Objednatel může ve lhůtě splatnosti daňový doklad (fakturu) vrátit, obsahuje-li:
nesprávné nebo neúplné cenové údaje, nesprávné nebo neúplné náležitosti dle právních předpisů; v tomto případě je Objednatel povinen daňový doklad (fakturu) vrátit s uvedením důvodu vrácení. Tímto okamžikem se ruší lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením daňového dokladu (faktury) nového nebo opraveného.

4.7 V případě, že Objednatel daňový doklad (fakturu) vrátí, přestože daňový doklad (faktura) byl vystaven řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nepřerušuje a pokud Objednatel daňový doklad (fakturu) nezaplatí v původní lhůtě splatnosti, je v prodlení.

## Článek V.
## Další práva a povinnosti smluvních stran

5.1 Poskytovatel se zavazuje:

5.1.1 poskytovat řádně a včas Služby podle Smlouvy bez faktických a právních vad;

5.1.2 postupovat při plnění svých závazků plynoucích z této Smlouvy s odbornou péčí a podle nejlepších znalostí a schopností tak, aby dosáhl výsledku určeného touto Smlouvou;

5.1.3 bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Služby dle této Smlouvy. Zejména je povinen neprodleně písemně oznámit Objednateli změny svého majetkoprávního postavení, jako je např. přeměna společnosti, snížení základního kapitálu, vstup do likvidace, úpadek či prohlášení konkurzu;

5.1.4 poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;

5.1.5 provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz dotčených pracovišť Objednatele;

5.1.6 informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu předmětu plnění Smlouvy a akceptovat jeho doplňující pokyny a připomínky k předmětu plnění Smlouvy;

5.1.7 použít veškeré podklady předané mu Objednatelem pouze pro účely Smlouvy a zabezpečit jejich řádné vrácení Objednateli, bude-li to objektivně možné vzhledem k jejich povaze a způsobu použití;

5.1.8 písemně oznámit Objednateli svoji změnu sídla či kontaktní osoby.

5.2 Objednatel se zavazuje:

5.2.1 zaplatit Poskytovateli Cenu podle této Smlouvy;

5.2.2 poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytně nutnou pro provedení předmětu plnění dle této Smlouvy.

## Článek VI.
## Odpovědnost za vady, záruka, odpovědnost za škodu, sankce, servisní podmínky

6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby sjednané Smlouvou řádně a včas.

6.2 Poskytovatel je povinen realizovat veškeré služby sjednané Smlouvou na svůj náklad a na své nebezpečí.

6.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby ve standardní kvalitě, v dohodnutém rozsahu, bez jakýchkoli právních či faktických vad a v dohodnutých lhůtách dle přílohy č. 1. Případné vady Služeb je Objednatel povinen reklamovat bez zbytečného prodlení po jejich zjištění.

6.4 Odpovědnost Poskytovatele za škodu či jinou újmu a nároky z ní vyplývající se řídí ustanoveními

§ 2913 a násl. občanského zákoníku. Hradí se skutečná škoda či jiná újma a ušlý zisk. Výše škody či jiné újmy není stranami omezena. Škoda se hradí v penězích nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby Objednatele v konkrétním případě.

6.5 V případě, že Objednatel, případně kontaktní osoba Objednatele, informuje Poskytovatele, případně kontaktní osobu Poskytovatele uvedenou v čl. 7 této Smlouvy, o poruše hardware Dell dle přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „nahlášení závady“), odstraní Poskytovatel vady ve lhůtách stanovených v příloze č. 1.

6.6 Za odstranění vady se rozumí dodání shodného nebo obdobného náhradního dílu. Za obdobný náhradní díl dle předchozí věty se považuje díl, který bude mít minimálně stejné nebo lepší hodnoty minimálních požadavků (parametrů) než díl, jenž je předmětem opravy, a zároveň jím bude technicky možné vadný díl nahradit (bude tzv. kompatibilní).

6.7 Poskytovatel se zavazuje v případě nedodržení termínů (uvedených v příloze č. 1) zaplatit Objednateli smluvní pokutu za prodlení, a to ve výši 5000,- Kč za každý započatý den prodlení Poskytovatele. V případě nedodání náhradního dílu či nezaslání technika následující pracovní den po nahlášení závady vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu následující kalendářní den po nesplnění této povinnosti Poskytovatelem. V případě neodstranění závady do pěti pracovních dnů od nahlášení závady vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu následující kalendářní den po nesplnění této povinnosti Poskytovatelem. Smluvní pokuta je splatná do deseti (10) dnů po doručení oznámení o uplatnění smluvní pokuty oprávněnou Smluvní stranou. Oznámení o uplatnění smluvní pokuty bude obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s touto Smlouvou zakládá právo účtovat smluvní pokutu.

6.8 Objednatel je oprávněn jakoukoli smluvní pokutu jednostranně započítat proti jakékoli pohledávce Poskytovatele za Objednatelem (včetně pohledávky Poskytovatele na zaplacení ceny za poskytnuté Služby). K tomuto Poskytovatel vyjadřuje výslovný souhlas.

6.9 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, a že Objednatel je povinen poskytovat informace dle výše uvedeného zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.

6.10 Veškeré vady poskytnutého předmětu plnění je Objednatel povinen uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, a to formou písemného oznámení (za písemné oznámení dle tohoto ustanovení se považuje i sdělení e-mailem kontaktní osobě) obsahujícího co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu plnění.

6.11 Pro účely této Smlouvy se za důvěrné považují veškeré informace, s nimiž se Poskytovatel seznámil při výkonu této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje uchovat je v tajnosti. Poskytovatel se zavazuje zachovávat o těchto informacích a skutečnostech přísnou mlčenlivost a učinit k utajení těchto informací a skutečností před třetími osobami veškerá proveditelná opatření. Poskytovatel se zavazuje nevyužít takto získaných informací a skutečností ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob.

6.12 Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy přijde do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o osobních údajích, ve znění pozdějších předpisů, a v souvislosti s nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46 ES, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému

neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za případné porušení této povinnosti z jeho strany.

6.13 Poskytovatel nese plnou odpovědnost za škodu, kterou způsobí Objednateli či třetí osobě v důsledku porušení shora uvedených smluvních závazků k zachování mlčenlivosti, k ochraně důvěrných informací a k nezneužití osobních údajů nebo jiných svých povinností uvedených v tomto článku Smlouvy.

**Článek VII.**
**Kontaktní osoby**

7.1 Objednatel

Jméno a příjmení: [redacted]

Funkce: [redacted]

Telefon: [redacted]

Email: [redacted]

Objednatel podpisem Smlouvy potvrzuje, že výše uvedená kontaktní osoba je oprávněna zastupovat Objednatele v záležitostech týkajících se předmětu plnění této Smlouvy, s výjimkou činění úkonů, kterými by docházelo ke změně Smlouvy.

7.2 Poskytovatel

Jméno a příjmení: [redacted]

Funkce ve společnosti: [redacted]

Telefon: [redacted]

Email: [redacted]

Poskytovatel podpisem Smlouvy potvrzuje, že kontaktní osoba je oprávněna zastupovat Poskytovatele ve všech záležitostech a při všech právních a jiných úkonech souvisejících se Smlouvou, s výjimkou činěných úkonů, kterými by docházelo ke změně Smlouvy.

**Článek VIII.**

**Výpověď a odstoupení od Smlouvy**

8.1 Smluvní strany si ujednávají, že od Smlouvy lze odstoupit pouze v případech, které stanoví tato Smlouva nebo zákon.

8.2 Platnost Smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.

8.3 Objednatel je oprávněn odstoupit bez jakýchkoli sankcí od této Smlouvy zejména v případech, že:

a. Poskytovatel je přes písemnou výzvu v prodlení se splněním jakékoliv povinnosti dle Smlouvy déle než 2 dny;

b. Poskytovatel je přes písemnou výzvu v prodlení s dodáním Služeb nebo jejích dílčích částí o více než 2 kalendářních dnů;

c. Poskytovatel postupuje při poskytování Služby v rozporu s ujednáním Smlouvy, s pokyny Objednatele nebo s právními předpisy a jinými normami vztahujícími se k poskytování Služby a ani v dodatečné přiměřené lhůtě není zjednána náprava.

8.4 Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit, pokud Objednatel nezaplatí cenu za řádně poskytnuté Služby dle Smlouvy. Odstoupení nabývá účinnosti dnem následujícím po dni prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé Smluvní straně.

8.5 Odstoupení Smluvní strany či návrh dohody lze druhé Smluvní straně doručit druhé Smluvní straně prostřednictvím datové schránky nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

8.6 Smlouvu může Smluvní strana vypovědět bez udání důvodu, a to s výpovědní lhůtou tři měsíce. Tato lhůta začíná běžet prvním kalendářním dnem měsíce po doručení druhé Smluvní straně.

8.7 V případě, že Objednatel odstoupí od Smlouvy, má právo si zvolit, zda si s ohledem na její využitelnost ponechá jakoukoliv dosud řádně předanou část předmětu plnění nebo tento předmět plnění vrátí celý, dovoluje-li to povaha předmětu plnění.

**Článek IX.**

**Platnost a účinnost Smlouvy**

9.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou.

9.2 Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).

9.3 Uveřejnění v registru smluv zajistí Objednatel.

**Článek X.**

**Vyšší moc**

10. 1 Jestliže některá ze Smluvních stran není schopna dostát svým závazkům podle této Smlouvy anebo je v prodlení v důsledku okolností, které nemůže ovlivnit ani předvídat v okamžiku jejich uzavření, nebude tato Smluvní strana považována za Smluvní stranu, která je v prodlení anebo která jiným způsobem porušila své smluvní závazky a nebude po dobu trvání působení vyšší moci povinna k plnění těchto závazků ani nebude povinna hradit smluvní sankce za porušení Smluvní povinnosti. Působení vyšší moci je dotčená Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu po vzniku překážky vyšší moci písemně oznámit druhé Smluvní straně.

10.2. V případě, že působení vyšší moci trvá déle než 30 (slovy: třicet) kalendářních dní, je Smluvní strana, u které není dáno působení vyšší moci, oprávněna ukončit tuto Smlouvu písemným odstoupením od Smlouvy.

**Článek XI.**

**Závěrečná ustanovení**

11.1 Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.

11.2 Tato Smlouva se řídí právem České republiky a uzavírá se na dobu uvedenou v č. 3.1 této Smlouvy.

11.3 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom originále.

11.3 Pokud oddělitelné ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. V takovém případě se strany této Smlouvy zavazují uzavřít do 15 pracovních dnů od výzvy druhé ze stran této Smlouvy dodatek k této Smlouvě nahrazující oddělitelné ustanovení této Smlouvy, které je neplatné či nevynutitelné, platným a vynutitelným ustanovením odpovídajícím hospodářskému účelu takto nahrazovaného ustanovení.

11.4 Nedílnou součástí Smlouvy je nabídka Poskytovatele a příloha č. 1 této Smlouvy.

11.5 Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato Smlouva byla sepsána vážně, určitě, srozumitelně a na základě jejich pravé a svobodné vůle, na důkaz čehož připojují své podpisy.

| | |
|---|---|
| **Poskytovatel:** | **Objednatel:** |
| **DILERIS a.s.** | **Grantová agentura České republiky** |
| V Ostravě | **V Praze** |
| dne | dne |
| _____ | _____ |
| **Ing. Jiří Bílý, Ondřej Ligocký** | **doc. RNDr. Petr Baldrian, Ph.D.** |
| členové představenstva | předseda předsednictva GA ČR |

**Příloha č. 1 Smlouvy - Technická specifikace**

| SERVICE TAG | SYSTEM TYPE | SHIP DATE | CURRENT WARRANTY END DATE | START DATE OF NEW CONTRACT | SKU Number | WARRANTY DESCRIPTION | New Warranty End Date |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| G6CB45J | POWER EDGE M1000E | 18.08.2011 | 31.12.2021 | 01.01.2022 | 254-BBDV | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |
| J29CH5J | POWER EDGE M610 | 27.11.2012 | 31.12.2021 | 01.01.2022 | 254-BBDR | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |
| BSRZ65J | POWER EDGE M610 | 28.11.2011 | 31.12.2021 | 01.01.2022 | 254-BBDR | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |
| 95CB45J | POWER EDGE M610 | 18.08.2011 | 31.12.2021 | 01.01.2022 | 254-BBDR | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |
| D5CB45J | POWER EDGE M610 | 18.08.2011 | 31.12.2021 | 01.01.2022 | 254-BBDR | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |
| C5CB45J | POWER EDGE M610 | 18.08.2011 | 31.12.2021 | 01.01.2022 | 254-BBDR | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |
| B5CB45J | POWER EDGE M610 | 18.08.2011 | 31.12.2021 | 01.01.2022 | 254-BBDR | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |
| 447CH5J | POWER VAULT MD3600F | 30.11.2012 | 31.12.2021 | 01.01.2022 | 254-BBDB | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |
| CSC845J | POWER VAULT MD3600F | 17.08.2011 | 31.12.2021 | 01.01.2022 | 254-BBDB | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |
| 91V6JM1 | POWER VAULT TL2000 | 17.08.2011 | 31.12.2021 | 01.01.2022 | 254-BBDB | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| HHVSXS1 | POWER VAULT TL2000 | 27.11 .2012 | 31.12. 2021 | 01.01 .2022 | 254-BBDB | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |
| 7NS8J32 | POWER VAULT MD120 0 | 14.11 .2014 | 31.12. 2021 | 01.01 .2022 | 254-BBDB | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |
| 4VH645J | POWER VAULT MD120 0 | 11.08 .2011 | 31.12. 2021 | 01.01 .2022 | 254-BBDB | Post Standard Support and Next Business Day On-Site Service After Problem Diagnosis | 31.12.2022 |

**Rozsah služeb - základní vlastnosti služby*:**

1. Nepřetržité telefonické spojení 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (včetně svátků), jejichž zkušení analytici jsou připraveni pomoci s odstraňováním problémů týkajících se současné infrastruktury (hardwarového vybavení).
2. Vyslání technika nebo odeslání náhradních dílu na pracoviště zákazníka za účelem oprav a řešení potřebných k nápravě oprávněné události v případě standardu:
a) 2hr Mission Critical vyslání technika nebo náhradního dílu do 2 hodin od nahlášení události a odstraněni problému do 6 hod in od nahlášení události.
b) Next Business Day On-Site Service - vyslání technika nebo náhradního dílu na základě telefonického ohlášení, řešení problému a diagnostiky, který dorazí na pracoviště zadavatele příští pracovní den, tak aby byl nahlášený problém vyřešen nejpozději do pěti pracovních dnů od nahlášení Objednatelem.
3. Vzdálená pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do vašeho systému, což urychlí odstraňování problémů.
4. Počáteční pomoc v oblasti klientských operačních systémů a aplikaci související s běžnými aplikacemi pro koncové uživatele. Kromě toho jsou také podporovány vybrané serverové operační systémy a hypervisory.
5. Počáteční rady nebo pomoc s nastavením konektivity jednoduché sítě u vybraných stolních počítačů, notebooků, chytrých telefonů nebo tabletů.
6. Přístup k fórům podpory online 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
7. Přístup k řídicím centrům, která pomáhají zvládat kritické situace v zákaznických prostředích, sledují vyslání techniků ke klíčovým operacím na pracovištích zákazníků a aktivně koordinují krizový management a komunikaci v průběhu událostí, jako jsou např. přírodní katastrofy.
8. Přístup k nástroji pro monitorování, zasílání výstrah, sběr dat pro systémy, na které se vztahuje smlouva o podpoře ProSupport Plus. Další informace naleznete v části http://Dell.com/SupportAssist.
9. Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešeni a postoupení oprávněných událostí.
10. Řízení postoupeni, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupeni a stav problémových případů.
11. Všechny místní služby jsou poskytovány autorizovaným poskytovatelem služeb Dell.
12. Veškeré služby spočívající v servisním zásahu technika, včetně dodaného materiálu (veškerého hardwaru a softwaru) nezbytného k řádnému fungování současné infrastruktury (hardwarového vybavení) jsou dodávány stejně jako v případě trvající zákonné záruky na současnou infrastrukturu, tzn. bezplatně.

*Uvedený popis (rozsah služeb) je pouze obecný popis variant služeb pro zařízení DELL. Požadované plnění k danému zařízení je uvedeno zde v příloze č. 1 v tabulce, a to v kolonce WARRANTY

DESCRIPTION – zda-li se jedná o CSTM POST STANDARD SUPPORT 1YR NBD ONSITE, PROSUPPORT AND NEXT BUSINESS DAY ON-SITE SERVICE či 2hr Mission Critical.