



OSTRAVSKÁ
UNIVERZITA

Smlouva o poskytování služeb

Smluvní strany:

Ostravská univerzita

se sídlem: Dvořákova 7, 701 03 Ostrava

IČ: 619 88 987

DIČ: CZ61988987

zastoupená: doc. Mgr. Petrem Kopeckým, Ph.D., rektorem

bankovní spojení: ČNB, pobočka Ostrava

číslo účtu: 931761/0710

(dále jen „**objednatel**“)

na straně jedné

a

ITgrow, s.r.o.

se sídlem: Lidická 700/19, 602 00, Brno

IČ: 06595677

DIČ: CZ06595677

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 103099

zastoupena: Miroslavem Hausknechtem, jednatelem

bankovní spojení: Fio banka

číslo účtu: 2601329089/2010

(dále jen: „**poskytovatel**“)

na straně druhé

uzavřely podle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb:



OSTRAVSKÁ
UNIVERZITA

Článek I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele k zajištění služeb dle odst. 2) tohoto článku a závazek objednatele zaplatit poskytovateli sjednanou odměnu, a to za podmínek uvedených v této Smlouvě.
2. Poskytováním služeb se rozumí prodloužení podpory výrobce a její zajištění pro 3ks switchů Connectrix, SN: 1859MX2, 186BMX2, 1878MX2.. , po dobu plnění podle článku II. v rozsahu:

24 Ports 1Yr ProSupport and Next Business Day On-Site Service v období od zveřejnění v Registru smluv do 05.12.2024, pro 3ks switchů Connectrix, SN: 1859MX2, 186BMX2, 1878MX2.a zajistit řádnou realizaci této podpory.

Podmínky poskytování podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

(dále též jen „služby“)

Článek II. Doba plnění

Poskytovatel se zavazuje zajistit služby dle čl. I v období: od zveřejnění v Registru smluv do 05.12.2024 .

Článek III. Realizace služeb

1. Smluvní strany navzájem jsou si povinny poskytnout veškerou součinnost potřebnou k zajištění řádného poskytování služeb.
2. Osobou oprávněnou k jednání o realizaci služeb je za objednatele Ing. Tomáš Stodůlka, tomas.stodulka@osu.cz, tel.: 605 747 900.
3. Osobou oprávněnou k jednání o realizaci služeb je za poskytovatele Ing. Miroslav Hausknecht, mhausknecht@itgrow.cz , tel.: +420 604 905 430
4. Osobami oprávněnými k realizaci služby jsou techničtí pracovníci poskytovatele nebo zaměstnanci servisního oddělení provozovaného výrobcem zařízení.
5. Hlášení požadavků na servisní zásah je prováděno zaměstnancem objednatele elektronicky na adresu <https://support.dell.com> nebo na tel.:+420 604 905 430.

Článek IV. Cena za sjednané služby



1. Objednatel se zavazuje za poskytování služeb zaplatit celkovou smluvní odměnu odpovídající nabídce Poskytovatele, která tvoří přílohu č. 2 k této smlouvě, ve výši:

bez DPH	317 396,88	Kč
sazba DPH	21	%
DPH	66 653,34	Kč
s DPH	384 050,22	Kč

2. Smluvní odměnu uhradí objednatel bezhotovostně na účet uvedený v záhlaví této smlouvy.
3. Cena obsahuje veškeré náklady pro realizaci předmětu smlouvy včetně nákladů souvisejících. Cena za poskytování služeb je stanovena jako nejvýše přípustná.
4. Poskytovatel vystaví daňový doklad – fakturu ve lhůtě 14 dnů od účinnosti této smlouvy. Splatnost faktury je 30 dní ode dne jejího doručení objednateli.
5. Daňový doklad – faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového a účetního dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Daňový doklad nesplňující předepsané náležitosti bude objednatelem vrácen do dne splatnosti daňového dokladu k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury objednatelem.
6. Poskytovatel je povinen zaslat fakturu elektronicky na adresu financni.uctarna@osu.cz.

Článek V. Odstoupení od smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran anebo odstoupením od smlouvy z důvodů stanovených v této smlouvě nebo v zákoně.
2. Od této smlouvy může smluvní strana odstoupit pro podstatné porušení smluvní povinnosti druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení smluvní povinnosti se považuje zejména:
 - a) na straně objednatele nezaplacení ceny díla podle této smlouvy ve lhůtě delší než 30 dní po dni splatnosti faktury,
 - b) na straně poskytovatele, jestliže dojde opakovaně k porušení podmínek poskytování služeb služby dle čl. I. této smlouvy a přílohy č. 1 řádně a v dohodnutém termínu.
3. Odstoupení od této smlouvy musí být učiněno písemně. Účinky odstoupení od této smlouvy nastanou dnem, kdy bude písemné odstoupení smluvní strany odstupující doručeno druhé smluvní straně.



OSTRAVSKÁ
UNIVERZITA

4. V případě předčasného ukončení smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli alikvotní část smluvní odměny dle časového období, po které nebyly služby dle čl. I poskytovány.

Článek VI. Ochrana informací

Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami chráněné informace, dokumenty a skutečnosti, tvořící obchodní tajemství, které byly vzájemně stranami poskytnuty v rámci tohoto obchodního případu. Obchodní tajemství tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení.

Článek VII. Smluvní pokuty a náhrada škody

1. Poruší-li smluvní strana povinnost uvedenou v ustanovení čl. VI. této smlouvy, je povinna zaplatit smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každé takové prokázané porušení.
2. V případě prodlení poskytovatele s nástupem na poskytnutí služeb podle této smlouvy či prodlevy s odstraněním nahlášeného problému či plánovaného servisního úkonu vznikne objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každé jednotlivé porušení smlouvy.
3. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje, a to ani v případě, že náhrada škody přesahuje smluvní pokutu.
4. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od data, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.

Článek VIII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že ostatní práva a povinnosti smluvních stran se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a dalšími



OSTRAVSKÁ
UNIVERZITA

- příslušnými právními předpisy. Tato smlouva se řídí právním řádem české republiky a pro spory z ní vzešlé jsou příslušné české soudy. V případě rozporu mezi smlouvou a jejími přílohami je rozhodující znění smlouvy.
2. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemně, a to číslovanými dodatky. Právo na předložení dodatku ke smlouvě mají obě smluvní strany.
 3. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
 4. Objednatel je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen "zákon o registru smluv"). Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva, podléhá uveřejnění v Registru smluv (informační systém veřejné správy, jehož správcem je Ministerstvo vnitra). Objednatel se zavazuje, že provede uveřejnění této smlouvy dle příslušného zákona o registru smluv.
 5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti nejdříve dnem uveřejnění smlouvy v Registru smluv. O této skutečnosti je objednatel povinen uvědomit poskytovatele, a to formou zaslání výpisu z Registru smluv.
 6. Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich svobodnou, pravou, srozumitelnou a vážnou vůli, a na důkaz čehož k ní připojují své podpisy.

Nedílnou součástí smlouvy tvoří:

- Příloha č. 1: Podmínky poskytování služby
- Příloha č. 2: Cenová nabídka poskytovatele

V Brně dne

V Ostravě dne

za poskytovatele:

za objednatele:

.....
Miroslav Hausknecht, jednatel

.....
doc. Mgr. Petr Kopecký, Ph.D., rektor

ProSupport for Infrastructure

Úvod

Společnost Dell Technologies¹ si vám v souladu s tímto popisem služby (dále jako „**popis služby**“) dovoluje nabídnout službu ProSupport for Infrastructure (dále jako „**služba, služby nebo služby podpory**“). Nabídka, formulář objednávky nebo jiný vzájemně schválený formulář faktury nebo potvrzení objednávky od Dell Technologies (dále jen „**formulář objednávky**“) bude zahrnovat názvy produktů², příslušné služby a související existující možnosti. Pokud potřebujete další podporu nebo vyžadujete kopii příslušné smlouvy vztahující se ke službám (dále jen „**smlouva**“), obraťte se na obchodního zástupce Dell Technologies. 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 Technologies, obraťte se na tohoto prodejce.

Rozsah této služby

Vlastnosti této služby:

- Nepřetržitý přístup (včetně svátků)⁴ k organizaci zákaznického servisu a podpory Dell Technologies s cílem pomoci při odstraňování problémů s produkty.
- Služby technika na místě nebo dodávka náhradních dílů na místo instalace nebo jiné místo podnikání zákazníka schválené společností Dell Technologies, jak je podrobně uvedeno ve smlouvě (podle potřeby a úrovně zakoupené podpory) k řešení potíží s produktem. Další informace ohledně úrovně závažnosti a variant servisu na pracovišti naleznete níže.

Podrobnější informace získáte v níže uvedené tabulce.

Jak kontaktovat společnost Dell Technologies v případě, že požadujete službu

Podpora po internetu, chatu a e-mailu: Webovou stránku Dell Technologies, chat a dostupnou e-mailovou podporu pro zvolené produkty naleznete na adrese www.dell.com/contactus.

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 svoji lokalitu naleznete na adrese www.dell.com/contactus.

Následující tabulka obsahuje seznam vlastností služby ProSupport for Infrastructure poskytované na základě podmínek záruky a/ nebo údržby Dell Technologies. Služba ProSupport for Infrastructure slouží k podpoře a údržbě:

1. Zařízení Dell Technologies uvedeného v tabulce [Záruka a údržba produktu Dell Technologies](#) nebo na vašem formuláři objednávky zahrnující službu ProSupport for Infrastructure během příslušné záruční doby;
 - způsobilé pro upgrade na službu ProSupport for Infrastructure během příslušné záruční doby;
 - způsobilé pro službu ProSupport for Infrastructure během následného období údržby.
2. Softwaru Dell Technologies uvedeného v tabulce [Záruka a údržba produktu Dell Technologies](#) nebo ve formuláři objednávky jako způsobilého pro službu ProSupport for Infrastructure během období údržby.

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

² Pojmy „produkty Dell Technologies“, „produkty“, „zařízení“ a „software“ v tomto dokumentu znamenají zařízení a software Dell Technologies identifikované dle tabulky [Záruka a údržba produktu Dell Technologies](#) nebo formuláře objednávky a „produkty třetích stran“ jsou určeny ve vaší smlouvě, nebo chybí-li podobná definice ve vaší smlouvě, v [komerčních obchodních podmínkách společnosti Dell Technologies](#) nebo v případě potřeby v místních obchodních podmínkách společnosti Dell Technologies. 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 příslušné lokální stránky zvolte kartu Služby podpory.

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

SLUŽBA	POPIS	PODROBNOSTI O OBSAHU SLUŽBY PROSUPPORT
GLOBÁLNÍ TECHNICKÁ PODPORA	Zákazník se obrátí na společnost Dell Technologies prostřednictvím telefonu nebo webového rozhraní kdykoli (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) kvůli nahlášení problému zařízení nebo softwaru. Telefonické hovory budou přeměrovány na kontaktní osobu vzdálené technické podpory, která poskytne pomoc při řešení problému.	V případě problémů závažnosti 1 zákazníci dostávají krytí od manažera pro incidenty.
ODEZVA NA PRACOVÍŠTI	Dell Technologies 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 nebo 2) servisní odezva následující pracovní den v běžné pracovní době poté, co společnost Dell Technologies vyhodnotí, že je zásah na pracovišti nezbytný. <u>Čtyřhodinová odezva na pracovišti</u> Pracovník obvykle dorazí do 4 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů. <ul style="list-style-type: none"> • K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici pro oblasti s dobou odezvy do čtyř (4) hodin. • Sklady náhradních dílů dodávají zákazníkům nezbytné provozní komponenty do 4 hodin (tyto komponenty určuje společnost Dell Technologies). Díly, které nejsou důležité, lze dodat do druhého dne. <u>Služba Next Business Day On-site Response Service (Následující pracovní den na pracovišti)</u> Na základě telefonického odstraňování problémů a diagnostiky je obvykle vyslán technik, který dorazí na pracoviště zákazníka následující pracovní den. <ul style="list-style-type: none"> • Hovory přijaté společností Dell Technologies po skončení provozní doby v místním čase platném pro lokalitu zákazníka mohou vyžadovat další pracovní den pro 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.

*DEFINICE ÚROVNĚ ZÁVAŽNOSTI

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.

PLATFORMY PROSUPPORT AIOPS	AIOps je umělá inteligence (AI) pro provoz IT. Odkazuje na strategické využití technologií umělé inteligence (AI), strojového učení (ML) a strojového odvozování (MR), které zjednodušují procesy a optimalizují využití zdrojů IT u zákazníka.	Zahrnuto. Platformy ProSupport AIOps zahrnují CloudIQ, TechDirect a MyService 360 povolené prostřednictvím softwaru pro připojení, například brány bezpečného připojení, a přinášejí mimo jiné následující výhody: <ul style="list-style-type: none"> • Proaktivní zjišťování potíží a vytváření případů • Prediktivní detekce selhání hardwaru • Samoobslužné vytváření případů • Samoobslužná expedice dílů • Bezpečnostní zpravodaje společnosti Dell • Hodnocení kybernetické bezpečnosti CloudIQ Informace o krytých produktech vám poskytne zástupce společnosti Dell Technologies.
DORUČENÍ NÁHRADNÍCH DÍLŮ	Společnost Dell Technologies poskytuje náhradní díly, jestliže to Dell Technologies považuje za nezbytné.	Zahrnuto. Cíl dodávky náhradních dílů vychází z možnosti objednané zákazníkem. Zákazník má následující možnosti: 1) čtyřhodinová servisní odezva nebo 2) servisní odezva následující pracovní den v běžné pracovní době poté, co společnost Dell Technologies vyhodnotí, že dodávka náhradního dílu je nezbytná. Díl pro tentýž pracovní den během 4 hodin je součástí, která v případě selhání může způsobit, že podporovaný produkt ztratí schopnost vykonávat klíčové obchodní funkce a vyžaduje okamžitou odezvu. Mezi díly, které se nepovažují za kritické, mimo jiné patří: čelní kryty, mechanická šasi, záslepky pevných disků, sady kolejnic a příslušenství pro správu kabelů. Náhradní díly, které se obvykle považují za kritické: základní desky, procesory, vybrané paměťové moduly a pevné disky. Časy nedostupnosti dopravy v dané zemi mohou ovlivnit dodávku nekritických náhradních dílů v tentýž den / následující místní pracovní den. Instalaci všech náhradních dílů provádí společnost Dell Technologies 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 Záruka a údržba produktu Dell Technologies . Případně kontaktujte společnost Dell Technologies a vyžádejte si další podrobnosti. Jestliže společnost Dell Technologies nainstaluje náhradní díl, musí společnost Dell Technologies zajistit jeho vrácení do zařízení Dell Technologies. Jestliže zákazník nainstaluje CRU, odpovídá zákazník za vrácení nahrazeného CRU do zařízení určeného společností Dell Technologies. Jestliže technik společnosti Dell rozhodne, že podporovaný produkt je třeba vyměnit jako celek, vyhrazuje si společnost Dell Technologies právo zákazníkovi zaslat celou náhradní jednotku. Celé náhradní jednotky nelze skladovat pro účely odeslání ve stejný den, a proto se může prodloužit doba dodávky celé náhradní jednotky do vaší lokality v závislosti na tom, kde se nacházíte, a na typu vyměňovaného produktu.

PROAKTIVNÍ VÝMĚNA DISKU SSD (SOLID STATE DRIVE)	Jestliže před dosažením úrovně trvanlivosti dosáhne disk SSD limitu úrovně trvanlivosti (stanoveno společností Dell) nebo jej překročí, má zákazník právo na náhradní disk SSD. „Úroveň trvanlivosti“ znamená průměrnou životnost způsobilého disku SSD. „Limit úrovně trvanlivosti“ představuje okamžik v průběhu životnosti disku SSD (stanoveno společností Dell), v němž u disku vzniká nárok na výměnu – například při dosažení 95% úrovně trvanlivosti. Limity úrovně trvanlivosti se liší.	<p>Součástí úložných a hyperkonvergovaných/konvergovaných infrastrukturních produktů.</p> <p>Cíl odezvy je stanoven podle výše uvedených podrobností o příslušné dodávce náhradních dílů a odezvě na pracovišti. Zákazník musí během příslušného období podpory aktivovat a udržovat aktuálně podporované verze softwaru pro vzdálenou IT podporu a sledování (implementovaného jako brána bezpečného připojení). Zprovoznění softwaru pro konektivitu je nutnou podmínkou pro tyto další vlastnosti prodloužené služby.</p> <p>Disky s předinstalovanou bitovou kopií nemají nárok na proaktivní výměnu disku SSD ze strany společnosti Dell Technologies.</p>
PRÁVO NA NOVÉ VERZE SOFTWARE	Společnost Dell Technologies poskytuje práva na nové verze softwaru, které budou obecně zpřístupňovány společností Dell Technologies.	Zahrnuto.
INSTALACE NOVÝCH VERZÍ SOFTWARE	Společnost Dell Technologies provede vzdálenou instalaci nových verzí softwaru.	<p>Software pro provozní prostředí zařízení (OE)</p> <p>Zahrnuto ve 4hodinové službě podpory ProSupport pro úložné zařízení pouze v případě, když se na související instalovaný integrovaný software pro provozní prostředí vztahuje záruka společnosti Dell nebo v danou dobu platná smlouva o údržbě Dell. Software pro provozní prostředí zařízení se definuje jako programování softwaru uživatelského rozhraní či mikrokód, díky kterému může zařízení provádět správu, kontrolu a své základní funkce a bez něhož nemůže pracovat.</p> <p>Zákazník s aktivovanou a udržovanou podporovanou verzí softwaru brány bezpečného připojení má nárok na vzdálenou instalaci aktualizací softwaru OE.</p> <p>Informace o oprávněných produktech naleznete v tabulce záruční údržby produktu.</p> <p>Jiný software (nikoli OE)</p> <p>Zákazník provede instalaci nových verzí softwaru, pokud společnost Dell Technologies nebude považovat za nezbytný jiný přístup.</p>
NEPŘETRŽITÝ (24X7) VZDÁLENÝ MONITORING A OPRAVY	<p>Určité produkty budou automaticky a samostatně kontaktovat Dell Technologies, aby poskytly údaje, které pomohou Dell Technologies při určování problémů.</p> <p>Dell Technologies podle potřeby přistupuje vzdáleně k produktům, aby provedla další diagnostiku, a při poskytování vzdálené podpory.</p>	<p>Zahrnuto pro produkty, které mají nástroje a technologii pro vzdálený monitoring dostupné od Dell Technologies.</p> <p>Jakmile bude společnosti Dell Technologies oznámen nějaký problém, budou se uplatňovat stejné cíle odezvy pro globální technickou podporu a odezvu na pracovišti jako výše popsané cíle.</p>

SPOLEČNÁ ASISTENCE

Jestliže zákazník požádá o poskytnutí služby a Dell Technologies rozhodne, že vzniká problém s produkty kvalifikovaného dodavatele třetí strany obecně užívanými v kombinaci s produkty, kterých se týká platná smlouva Dell Technologies o záruce nebo údržbě, bude se Dell Technologies snažit poskytovat společnou asistenci, při které Dell Technologies: (i) slouží jako jednotný 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 Technologies nebo oprávněným prodejcem Dell Technologies dohody 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 Technologies není odpovědná za výkon produktů od jiných dodavatelů či jejich služby.** Seznam partnerů pro společnou asistenci je k dispozici na stránce [Seznam společné asistence](#). Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění změnit.

SOFTWAROVÁ PODPORA PRO SYSTÉMY DELL TECHNOLOGIES

Softwarová podpora společnosti Dell Technologies, jež je součástí služby ProSupport for Infrastructure, 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 u společnosti Dell Technologies, 2) zakoupené s produktem, 3) aktuálně nainstalované a provozované v produktech v době požadavku na podporu a 4) kryté podmínkami služby pro existující podporu a údržbu ProSupport for Infrastructure. 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 naleznete 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 s tím, že řešení určitých problémů, kvůli nimž vznáší servisní požadavek, nemusí být dostupné ze strany vydavatele příslušného softwarového titulu (včetně, avšak nikoli výhradně, instancí, u nichž vydavatel z jakéhokoli důvodu již neposkytuje podporu nebo údržbu pro příslušný softwarový titul) nebo může od vydavatele vyžadovat dodatečnou podporu, včetně instalace dodatečného softwaru nebo dalších změn v produktech. Zákazník souhlasí, že v takových situacích, kdy není od vydavatele příslušného softwarového titulu k dispozici žádná řešení, je závazek společnost Dell Technologies poskytnout zákazníkovi podporu rovněž zcela naplněn.

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

Jako „výrobce OEM“ je označován prodejce, který podporované produkty prodává z titulu výrobce originálního vybavení, jenž produkty a služby Dell Technologies kupuje v rámci projektu OEM od obchodní skupiny OEM Solutions (nebo jejího nástupce). Výrobce OEM obvykle takovéto produkty společnosti Dell Technologies 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. Pokud jde o produkty OEM, spadají pod pojem „podporované produkty“ i podporované produkty Dell Technologies, které nejsou poskytovány pod značkou Dell Technologies (tzn. neoznačené systémy připravené pro výrobce OEM), a pojem „koncový uživatel“ označuje vás nebo jakýkoli právní subjekt, který si řešení OEM zakoupil pro vlastní, koncové použití, a nikoli pro účely dalšího prodeje, distribuce nebo poskytování dílčích licencí jiným subjektům. Povinnost výrobce OEM je poskytovat koncovým uživatelům odstraňování problémů první úrovně. Než bude uskutečněno spojení se společností Dell Technologies, je třeba, aby výrobce OEM provedl odpovídající, co možná nejlepší počáteční diagnostiku technologie. Tento výrobce je odpovědný za poskytnutí podpory v rámci počátečního řešení potíží, ačkoli se koncový uživatel obrátí s žádostí o poskytnutí služby na společnost Dell Technologies, a to i když koncový uživatel společnost Dell Technologies o poskytnutí služby požádá, aniž by kontaktoval výrobce OEM. Společnost Dell Technologies koncového uživatele požádá, aby se před kontaktováním společností Dell Technologies obrátil s žádostí o prvotní odstraňování problémů na příslušného výrobce OEM.

Služba Dell Technologies ProSupport for Infrastructure 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 Technologies ve standardní konfiguraci při vyžadované výměně kvůli vadám zpracování nebo materiálu („záruční opravy“). Firmware nebo software se značkou Dell Technologies 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 Technologies poskytne nestandardní služby podpory k náhradě nestandardních nebo jedinečných dílů, které zákazník podle výše uvedeného předvídal a zaručil, poté, co zákazník provede příslušná opatření, aby společnosti Dell Technologies pomohl s vytvořením objednávek skladových zásob za účelem usnadnění činností spojených s opravou. Jestliže má zákazník přesné předpoklady ohledně skladových potřeb, společnost Dell Technologies vymění díl, u nějž se projeví závada, v souladu s platnou dobou odezvy pro záruční opravy pro daného zákazníka a provede instalaci náhradního dílu do produktu zákazníka, zákazník však potvrzuje a souhlasí, že společnost Dell Technologies nenese vůči zákazníkovi odpovědnost za zajištění dostupnosti dílu. Díly a terénní odezva v rámci jednoho dne (např. 4 hodin) nemusejí být dostupné pro nestandardní náhradní

komponenty a společnost Dell Technologies bude v takových případech servisní služby plnit následující pracovní den. Náhradní díly mohou být v souladu s místními zákony nové nebo repasované a provedení oprav a výměn v rámci služeb podpory pro nestandardní komponenty může od společnosti Dell Technologies vyžadovat použití záruky od třetí strany (výrobce nebo vydavatele) a/nebo služby údržby a zákazník souhlasí, že bude společnosti Dell Technologies nápomocen a poskytne veškeré materiály požadované libovolnou třetí stranou (výrobce nebo vydavatelem) za účelem využití příslušné záruky třetí strany a/nebo služeb údržby.

Technické testování výsledné konfigurace provedené společností Dell Technologies podle zvláštního prohlášení o provedení práce (SOW), například testování provedené po instalaci nestandardních nebo jedinečných dílů pro konfiguraci, která používá software na základě požadavku zákazníka – je činností v určitém okamžiku, která probíhá jednou, nikoli průběžně, a služby podpory pro nestandardní komponenty jsou dostupné pouze pro specifickou konfiguraci definovanou zákazníkem a otestovanou společností Dell Technologies. Společnost Dell Technologies sdělí přesnou konfiguraci testovaného hardwaru včetně úrovní firmwaru. Po dokončení technického testování společnost Dell Technologies poskytne výsledky prostřednictvím zpráv s označením Pass/Fail (Vyhovuje/Nevyhovuje). Společnost Dell Technologies vynaloží komerčně přiměřené úsilí na podporu rozpoznání a provozu nestandardní komponenty v produktu Dell Technologies. Modifikace standardních nástrojů Dell Technologies (včetně BIOS, iDRAC a softwaru pro konektivitu) 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 Technologies 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 záruční doby a podpory („informace o podpoře“) na této webové stránce platí (i) pouze mezi společnostmi Dell Technologies a organizacemi, které nakupují příslušné produkty a/nebo údržbu podle smlouvy přímo se společností Dell Technologies („zákazník Dell Technologies“), a (ii) pouze pro produkty nebo možnosti podpory objednané zákazníkem Dell Technologies v době, kdy jsou informace o podpoře aktuální. Dell Technologies může informace o podpoře kdykoli změnit. V případě jiných změn než těch způsobených vydavatelem a výrobcem produktů třetích stran bude jakákoli změna informací o podpoře týkající se objednávky produktů a/nebo údržby platné v dané době oznámena zákazníkovi Dell Technologies způsobem uvedeným ve smlouvě mezi společností Dell Technologies a zákazníkem Dell Technologies. Jakákoli taková změna se však nebude týkat produktů nebo možností podpory objednaných zákazníkem Dell Technologies před datem dané změny.

Společnost Dell Technologies nebude mít žádnou povinnost poskytovat služby podpory zařízení, které je mimo oblast služby Dell Technologies. „Oblast služby Dell Technologies“ znamená místo, které je (i) ve vzdálenosti do jednoho sta (100) mil nebo jednoho sta šedesátí (160) kilometrů jízdy od místa servisu Dell Technologies a (ii) ve stejné zemi jako místo servisu Dell Technologies, pokud není ve vaší smlouvě se společností Dell Technologies stanoveno jinak – v tom případě má vyšší váhu definice uvedená v hlavní smlouvě. Pro zákazníky z oblasti EMEA platí (není-li v tomto popisu služby či příslušné smlouvě uvedeno jinak), že je služba na pracovišti poskytována ve vzdálenosti do 150 kilometrů od nejbližší logistické pobočky Dell Technologies (pobočka PUDO, Pick-up/Drop-off). Další informace ohledně dostupnosti služby na pracovišti v oblasti EMEA vám na požádání sdělí obchodní zástupce.

Tato služba není dostupná ve všech oblastech. Pokud se váš produkt nenachází v zeměpisné oblasti, která odpovídá místu uvedenému v záznamech služby společnosti Dell Technologies pro daný produkt, nebo pokud se změnila konfigurace a tyto změny nebyly nahlášeny společnosti Dell Technologies, musí společnost Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies za čas, materiál a poradenství. Není-li mezi společností Dell Technologies a zákazníkem dojednáno jinak, v případech, kdy jsou náhradní díly zasílány zákazníkovi přímo, musí být zákazník schopen dodávku přijmout na místě, kde mají být dané produkty servisovány. Za zpoždění při poskytování podpory, k nimž došlo proto, že zákazník zásilku s náhradními díly nepřevzal nebo její přijetí odmítl, společnost Dell Technologies neponese odpovědnost. Úložné systémy s více komponentami vyžadují ke všem hardwarovým a softwarovým komponentám systému dohody o možnosti aktivní podpory, aby bylo možné plně využívat výhod dohody o podpoře pro celé řešení. Není-li se zákazníkem písemně dohodnuto jinak, společnost Dell Technologies si vyhrazuje právo změnit rozsah služeb podpory na základě písemného oznámení zákazníkovi šedesát (60) dní předem.

Uskladněné díly: Společnost Dell v současnosti skladuje díly na několika místech po celém světě. Vybrané díly nemusí být uloženy ve skladu, který je zákazníkovi pracovišti nejbližší. Jestliže je nutné díl potřebný pro opravu podporovaného produktu dopravit o jiný den, jelikož není k dispozici v zařízení společnosti Dell v blízkosti zákaznickova působení, bude tento díl zaslán přes noc. Součástí systému jsou na základě určení společností Dell skladovány v zařízeních s dobou vyslání do 4 hodin. Součástí, u níž existuje právo na expedici během 4 hodin, je taková, při jejímž selhání nemůže systém vykonávat základní funkce. Mezi díly, které se nepovažují za kritické, mimo jiné patří: software, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky ZIP, monitory, klávesnice a myši. Aby bylo možné získat díly vyslané do 4 hodin, musí být pracoviště zákazníka v pokryté oblasti určené společností Dell. Společnost Dell skladuje díly pouze v souladu se standardními konfiguracemi. Zajištění zásob servisních dílů vyžaduje dodací lhůtu 30 dnů.

Produkty nebo služby přijaté od jakéhokoli prodejce společnosti Dell Technologies se řídí výhradně smlouvou mezi kupujícím a prodejcem. Tato smlouva může obsahovat podmínky, které jsou stejné jako informace o podpoře na této webové stránce. Prodejce může mít ujednání se společností Dell Technologies o poskytování záručních služeb a/nebo služeb údržby pro kupujícího jménem prodejce. Zákazníci a prodejci poskytující záruční opravy, údržbu nebo odborné služby, musí být řádně vyškoleni a certifikováni. Provádění jakýchkoli služeb necertifikovanými zákazníky, prodejci nebo třetími stranami může způsobit dodatečné poplatky, pokud je kvůli poskytování služeb těmito třetími stranami nutná podpora společnosti Dell Technologies. Další informace o provádění záručních služeb a údržby u produktů přijatých od prodejce společnosti Dell Technologies vám na požádání sdělí prodejce nebo místní obchodní zástupce společnosti Dell Technologies.

Společnost Dell Technologies si vyhrazuje právo stanovit konečné řešení všech případů podpory. Z této služby jsou vyloučeny mimo jiné následující činnosti: služby požadované z důvodu neprovedení jakékoli opravy systému, nenasazení záplaty nebo neprovedení úpravy poskytované společností Dell Technologies; služby, které jsou dle názoru společnosti Dell Technologies vyžadovány kvůli neoprávněným pokusům pracovníků třetí strany o instalaci, opravu, údržbu nebo úpravu hardwaru, firmwaru nebo softwaru; služby, které jsou podle názoru společnosti Dell Technologies vyžadovány v důsledku nesprávného zacházení nebo používání produktů nebo zařízení a služby vyžadované v důsledku toho, že zákazník nezabránil činnostem, na které společnost Dell Technologies předtím upozorňovala.

Jakákoli jiná služba, úloha nebo činnost než ty, které jsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby v části „Rozsah této služby“, není zahrnuta a bude považována za službu mimo rozsah. Služby mimo rozsah budou účtovány dle aktuálně platné hodinové sazby „mimo rozsah“ za zadanou službu, úlohu nebo provedenou činnost a dle ceníku za materiály společnosti Dell Technologies.

KONTAKTUJTE NÁS

Pokud se chcete dozvědět více, kontaktujte místního zástupce nebo autorizovaného prodejce.

Copyright © 2008–23 Dell Inc. nebo dceřiné společnosti. Všechna práva vyhrazena. Dell Technologies a ostatní ochranné známky jsou ochranné známky společnosti Dell Inc. nebo dceřiných společností. Ostatní ochranné známky mohou být ochranné známky svých vlastníků. Publikováno v USA.

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



Nabídka pro

Ostravská univerzita

Dvořákova 138/7

702 00 Ostrava – Moravská Ostrava

IČO: 61988987

1. Profil zákazníka

Ing. Stodůlka Tomáš tomas.stodulka@osu.cz

Ostravská univerzita

Dvořákova 138/7

702 00 Ostrava – Moravská Ostrava

2. Cena

Popis	QTY	CZK/ks	CZK/celkem
24 Ports 1Yr ProSupport and Next Business Day On-Site Service Prodloužení supportu o 1 rok (06.12.2023 - 05.12.2024), pro SN: 1859MX2, 186BMX2, 1878MX2.	3	105 798,96	317 396,88
Grand Total CZK bez DPH			317 396,88
DPH 21%			66 653,34
Grand Total CZK			384 050,22

3. Platnost nabídky

Nabídka je platná 14 dnů, Splatnost 30 dní a fakturace v CZK

6. Kontaktní osoby

Miroslav Hausknecht

IT grow spol. s r.o.

mhausknecht@itgrow.cz

+420 604 905 430