

SMLOUVA O DÍLO

uzavřená dle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Číslo Zhotovitele: S/2017/0534
Číslo Objednatele: 2017/0735/OOP

OBJEDNATEL: **Město Kyjov**
Sídlo: Masarykovo náměstí 30, 697 01 Kyjov
Tel./Fax: +420 518 697 410
IČ/DIČ: 00285030 / CZ00285030
Zastoupená: Mgr. Filipem Zdražilem, vedoucím Odboru organizačního a právního Městského úřadu
Kyjov, na základě pověření Rady města Kyjova ze dne 12. 9. 2016 usnesením č. 54/6

ZHOTOVITEL: **VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.**
Sídlo: Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
Zapsaná v OR vedeného u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka 4229,
Datum zápisu 25. listopadu 2009
IČ/DIČ: 286 06 582 / CZ286 06 582
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č.ú.: XXXXXXXXXX
Zastoupená: Ing. Vladimír Měkota, místopředseda představenstva
Ing. Milan Juřík, člen představenstva



I PŘEDMĚT SMLOUVY

I.1 ZHOTOVITEL

Zhotovitel se zavazuje provést dodávku a instalaci díla „Rozšíření technologického centra ORP Kyjov“.

Specifikace a rozsah prací je dán Zhotovitelem předloženou a Objednatelům schválenou nabídkou. Podrobná specifikace předmětu díla je uvedena v Příloze č.1 a tvoří nedílnou součást této smlouvy.

I.2 OBJEDNATEL

Objednatel se zavazuje dokončené dílo převzít a zaplatit podle podmínek dohodnutých v této smlouvě. Drobné vady a nedodělky, které nebrání řádnému užívání díla jako celku, budou uvedeny v závěrečném předávacím protokolu spolu s dohodnutým způsobem a termínem jejich odstranění. Takovéto vady a nedodělky nejsou důvodem k odmítnutí převzetí a zaplacení díla Objednatelům.

Objednatel je povinen zúčastnit se převzetí díla na základě mailové výzvy zasláné Zhotovitelem. Výzva bude Objednatelům zaslána alespoň 3 pracovní dny předem.

II TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

II.1 TERMÍN PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

Zhotovitel se zavazuje zrealizovat předmět plnění do 45 kalendářních dnů od podpisu smlouvy (viz harmonogram uvedený v Příloze č. 2 této smlouvy).

Objednatel je povinen Zhotoviteli vytvořit podmínky pro zahájení prací do 14 kalendářních dnů od podpisu smlouvy.

II.2 MÍSTO PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

Místem plnění předmětu díla je Technologické centrum Kyjov, Masarykovo náměstí 30/1, Kyjov.

III CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

III.1 CENA PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Cena za předmět plnění je stanovena dohodou smluvních stran na základě Objednatelům schválené nabídky ze dne 25. 9. 2017. Tato cena díla je pevná a činí **423.211,- Kč bez DPH** (slovy: čtyřistadvacet tři tisíc dvě stě jedenáct korun českých).

Cena nezahrnuje daň z přidané hodnoty. Tato daň bude k ceně připočtena ve výši dle právních předpisů určených v době uskutečnění zdanitelného plnění.

Zhotovitel v případě, že je plátcem DPH, jako poskytovatel zdanitelného plnění, souhlasí s použitím zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109 a) zákona o DPH, a to v případě, že Objednatelům vznikne ručitelská povinnost ve smyslu § 109 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

III.2 PLATEBNÍ PODMÍNKY

Po podpisu akceptačního protokolu bude neprodleně vystaven Zhotovitelem daňový doklad na celkovou cenu předmětu plnění.



V případě, že daňový doklad obsahuje neúplné nebo nesprávné údaje je Objednatel povinen neprodleně po obdržení tohoto dokladu upozornit Zhotovitele na případné vady či nedostatky. Na základě toho vystaví Zhotovitel nový daňový doklad. Učiní-li tak Objednatel až po lhůtě splatnosti, dostává se do prodlení s plněním svého peněžitého závazku.

Lhůta splatnosti se sjednává na 30 dnů ode dne vystavení daňového dokladu.

Datum zdanitelného plnění je den podpisu akceptačního protokolu.

Platební styk se děje zásadně bezhotovostně formou bankovního převodu.

IV PŘEVZETÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY A DOKUMENTACE

IV.1 PŘEVZETÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

K převzetí předmětu smlouvy dojde na základě e-mailové výzvy Objednateli zaslané Zhotovitelem. Výzva bude Objednateli zaslána alespoň 3 pracovní dny předem.

K převzetí předmětu plnění bude vyzvána odpovědná osoba Objednatele, která je uvedena v čl. IX.1 této smlouvy.

Předmět díla bude předán podpisem předávacího protokolu odpovědnými osobami obou smluvních stran.

V PRODLENÍ A SANKCE

V.1 ZHOTOVITEL

V případě prodlení Zhotovitele s plněním předmětu plnění je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z nesplněné nebo nedodané části díla za každý den prodlení.

V.2 OBJEDNATEL

V případě prodlení s placením ceny díla se zavazuje Objednatel zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,5% z celkové ceny dodávky (neuhrazené části) za každý den prodlení.

Výše smluvních pokut je vzhledem k předmětu díla považována oběma smluvními stranami za přiměřenou.

VI PŘECHOD VLASTNICKÉHO PRÁVA

Vlastnické právo k předmětu plnění, jakož i k jeho částem přechází ze Zhotovitele na Objednatele okamžikem zaplacení celé ceny předmětu plnění dle této smlouvy.

VII ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

Objednatel nese odpovědnost za případnou škodu vzniklou na dodávce předmětu plnění ode dne, kdy části tohoto plnění budou nainstalovány v místě plnění dle této smlouvy.



VIII ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A TECHNICKÁ PODPORA

VIII.1 TERMÍNY PLNĚNÍ ZÁRUK

Veškeré záruční termíny počínají běžet dnem předání díla.

Záruka na jakost bude u dodaných komponent a služeb poskytována následovně:

- Server Dell PE R730 – záruka ProSupport v rozsahu Next Business Day On Site v délce 60 měsíců
- Diskové pole Dell SCv2020 - záruka ProSupport v rozsahu Next Business Day On Site v délce 60 měsíců
- Vmware vSphere Standard 2 CPU – SW podpora výrobce Basic support v délce 12 měsíců

VIII.2 PODMÍNKY, NA KTERÉ SE ZÁRUKA NEVZTAHUJE

Záruka se nevztahuje na:

- Vady způsobené nesprávnou manipulací se zařízením
- Vady způsobené provozem na elektrické napájecí síti, která nevyhovuje platným normám
- Vady vzniklé živelnou událostí
- Vady způsobené mechanickým poškozením, krádeží či jinou trestnou činností
- Vady vzniklé běžným opotřebením

VIII.3 TECHNICKÁ PODPORA

Technická podpora bude realizována výrobcem.

V případě serveru a diskového pole je nutné nahlásit závadu zařízení na telefonní číslo +420 225 772 969. Po provedení diagnostiky a odsouhlasení reklamace bude do druhého pracovního dne na adresu objednatele zaslán nový díl na výměnu, případně dle dohody dorazí také technik.

Podrobné podmínky služby Dell NBD On-site jsou uvedeny v Příloze č. 4 této smlouvy.

V případě licence VMware vSphere je technická podpora realizována telefonicky a je definována v rozsahu 12 hodin v pracovních dnech. Součástí této podpory je právo na novou verzi produktu, která by byla v době platnosti podpory výrobcem uvedena na trh. Právo na aktualizace a bezpečnostní opravy je poskytováno výrobcem i bez platné technické podpory po dobu podpory dané verze produktu výrobcem.

IX PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU DÍLA

IX.1 POVINNOSTI OBJEDNATELE

Objednatel je povinen zajistit přístup do dotčených prostor instalace včetně vjezdu do areálu nebo parkování před ním.

Objednatel je povinen zabezpečit, aby činnost Zhotovitele nebyla rušena nebo omezována právy třetích osob, pokud takové existují.

Pracovníkem Objednatele oprávněným pro technická jednání v rámci této smlouvy je pan Ing. Antonín Novák, mobilní telefon 777453183, e-mail: a.novak@mukyjov.cz a Tomáš Pantlík, mobilní telefon 777453180, e-mail: t.pantlik@mukyjov.cz.

IX.2 POVINNOSTI ZHOTOVITELE

Zhotovitel je povinen řádně, včas a v definované kvalitě provést dílo dle specifikace předmětu díla (viz Příloha č. 1).

Pracovníkem Zhotovitele oprávněným pro věcná jednání v rámci této smlouvy je Luboš Klejšmíd, mobilní telefon +420 602 144 695, e-mail: lubos.klejsmid@vitkovice.com



Pracovníkem Zhotovitele oprávněným pro technická jednání v rámci realizace je Tomáš Kejha, mobilní telefon +420 725 292 479, e-mail: tomas.kejha@vitkovice.com

X DOLOŽKA PROJEDNÁNÍ

O uzavření této smlouvy rozhodla v souladu s ust. § 102 odst. 3 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, Rada města Kyjova na své 84. schůzi konané dne 16. 10. 2017.

XI OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Objednatel a Zhotovitel se dohodli, že pohledávka zhotovitele na zaplacení ceny díla dle článku III. této smlouvy, nelze postoupit jiné osobě.

Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou řešeny dohodou. Případnému soudnímu sporu z této smlouvy bude předcházet snaha smluvních stran o řešení sporu smírem.

V případě nevyřešení sporu smírem budou sporné záležitosti řešeny Krajským soudem v Ostravě.

V případě podmínek touto smlouvou neupravených se budou řídit občanským zákoníkem.

Smlouva bude v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, uveřejněna v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu uveřejní v registru smluv Objednatel.

Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a lze ji doplnit, upřesnit či změnit pouze číslovány písemnými dodatky, které se po odsouhlasení a podpisu oběma smluvními stranami stávají nedílnou součástí této smlouvy.

Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá strana obdrží jedno vyhotovení.

Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Podrobná Specifikace díla

Příloha č. 2: Harmonogram

Příloha č. 3: Akceptační protokol

Příloha č. 4: Specifikace podpory DELL

V Kyjově dne 20.11.2017



Za Objednatele

Mgr. Filip Zdražil, vedoucí Odboru
organizačního a právního MěÚ Kyjov



V Ostravě dne 7.11.2017



Za Zhotovitele

Ing. Vladimír Měkota, místopředseda představenstva
Ing. Milan Juřík, člen představenstva

VITKOVICE IT SOLUTIONS a.s., Cihelní 1575/14, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, Česká republika
Zapsána do obchodního rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 4229
IČ 28606582 DIČ CZ28606582
T +420 596 663 111 F +420 596 663 112 E ITSolutions@vitkovice.com
www.vitkovice.cz
Držitel ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 27001:2013, ISO 20000-1:2011

Za věcnou správnost:

Za soulad s právním řádem Č

Datum: 16.11.2017

Příloha č. 1

Podrobná specifikace díla

1. Server DELL R730 – 1ks

Intel Xeon E5-2620 v4 2.1GHz,20M Cache,8.0GT/s QPI,Turbo,HT,8C/16T (85W) Max Mem 2133MHz
Intel Xeon E5-2620 v4 2.1GHz,20M Cache,8.0GT/s QPI,Turbo,HT,8C/16T (85W) Max Mem 2133MHz
Chassis with up to 8, 2.5" Hard Drives, Software RAID, up to 2 PCIe Slots (With Optional Riser)
Dell EMC 1U Standard Bezel
Internal Dual SD Module
Riser with up to 2, x16 PCIe Slots for x8, 2 PCIe Chassis with 2 Processors
DIMM Blanks for System with 2 Processors
6x 32GB RDIMM, 2400MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
2x 8GB SD Card For iDSDM Redundant
iDRAC8 Enterprise, integrated Dell Remote Access Controller, Enterprise
No Hard Drive
No RAID Controller
2x 120W Heatsink for PowerEdge R630
No Optical Drive Internal for 8 HD Chassis
Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 750W
2x C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord
Broadcom 5720 QP 1Gb Network Daughter Card
Broadcom 5719 QP 1Gb Network Interface Card, Low Profile
ReadyRails Sliding Rack Rails with Cable Management Arm
Diskless Configuration (No RAID, No Controller)
VMware ESXi 6.0 U3 Embedded Image on Flash Media
5Yr ProSupport and Next Business Day On-Site Service

2. Diskové pole SCv2020 – 1ks

SCv2000/SCv2020 Bezel
14x Hard Drive Filler 2.5in, single blank
10x Dell 1.2TB, SAS 12Gb, 10K, 2.5", HDD
1Gb iSCSI Dual Controller
Redundant Power Supply, 580W
2x C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord
6Gb Mini-SAS to Mini-SAS Cable, 0.6M, Qty 2
Rack Rails
SCv20x0 SCOS Base License
SCv20x0 SSN License
5Yr ProSupport and Next Business Day On-Site Service

3. Licence VMware vSphere – 2ks

vSphere Standard 1CPU License, 1Y Subscription w/Dwngrd Rights



Příloha č. 2

Harmonogram

Harmonogram dodávky a instalace díla:

T	podpis smlouvy
T + 30 kalendářních dní	dodávka a implementace on-site u zákazníka
T + 45 kalendářních dní	předání předmětu smlouvy



Příloha č. 3

Akceptační protokol

ZHOTOVITEL:

VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

Adresa:

Cihelní 1575/14
702 00 Ostrava - Moravská Ostrava

OBJEDNATEL:

Město Kyjov

Adresa:

Masarykovo náměstí 30
697 01 Kyjov

SEZNAM VYKONANÝCH PRACÍ:

Ověřovaná skutečnost	Splněno / Nesplněno
HW instalován v dohodnutých instalačních místech	
Provedena instalace a konfigurace VMware, integrace do stávajícího virtualizačního prostředí	
Test migrace VM na nový server	
Instalace a konfigurace diskového pole, vytvoření logických jednotek, konfigurace sítě, zpřístupnění DP ve virtualizační platformě	
Test migrace VM na nové diskové pole	

V Kyjově dne

Za Zhotovitele

Za Objednatele



Specifikace podpory HW DELL

Popis služby

Next Business Day On-Site (NBD)

Přehled služby Next Business Day On-Site (NBD)

Služba Next Business Day On-Site zaručuje Vaši bezstarostnost od data dodání. V případě, že na daném systému dojde k závadě, umožňuje služba Dell NBD odeslání servisního technika k zákazníkovi po dokončení procesů podpory v souladu s níže uvedenými standardy (včetně služby diagnostiky problému prostřednictvím webových stránek nebo telefonicky) a zajištění servisu včetně náhradních dílů a práce po celou dobu servisního období¹. Po uplynutí servisního období je k dispozici „pozáruční servis“². **Služba NBD se nabízí pouze pro systémy Optiplex, Precision, Latitude a Dimension.**

¹ Délka servisního období, po jehož uplynutí je služba zpoplatněna, je uvedena na faktuře. Bez ohledu na délku servisního období poskytuje společnost Dell jednoletou nerozšířitelnou podporu na spotřební materiál a příslušenství Dell, jako např. média, přepravní kufříky a baterie do notebooků.

² Kompletní podrobnosti jsou uvedeny v popisu pozáručního servisu.



Parametry služby

Služba Dell Next Business Day On-Site zahrnuje následující standardní funkce podpory:

1. 30-denní úvodní asistence
2. Nepřetržitá (tj. 24/7) komplexní online podpora
3. Telefonická technická podpora
4. Servis u zákazníka do druhého pracovního dne (NBD On-Site)

1. 30-denní úvodní asistence

Pro usnadnění „seznámení“ se službou Vám po dobu prvních 30 dnů po dodání nabízíme možnost telefonické technické podpory a asistence při instalaci a konfiguraci pro:

- (i) produkty vyrobené společností Dell,
- (ii) externí periferie dodané společností Dell,
- (iii) továrně instalované operační systémy,
- (iv) továrně instalovaný software.

Po 30 dnech od data dodání se nadále nepodporují dotazy ohledně běžného používání softwaru a dotazy typu „jak se dělá ...“.

2. Nepřetržitá (tj. 24/7) komplexní online podpora

Dell nabízí komplexní bezplatnou online asistenci na adrese <http://support.euro.dell.com/>, včetně e-mailové podpory. Většinu otázek podpory lze vyřešit pomocí on-line nástrojů Dell pro diagnostiku problémů a informačních zdrojů, ke kterým patří například:

- Přístup k manuálům a technickým popisům, které mají k dispozici technici společnosti Dell, včetně nástrojů na diagnostiku problémů, informací o hledání závad a odpovědí na nejčastější dotazy (FAQ).
- Informace o Vašem konkrétním systému, ke kterým získáte přístup po zadání service tagu (sériového čísla) systému.
- Ovladače, utility a registrace k zasílání upozornění na aktualizace
- Diskuse s dalšími zákazníky i profesionálními technikami společnosti Dell

3. Telefonická technická podpora

Máte-li problém se svým produktem značky Dell a nejste schopni jej vyřešit pomocí naší on-line podpory, je třeba kontaktovat linku Dell se žádostí o provedení diagnostiky problému. Tato služba telefonické podpory umožňuje společnosti Dell rychle a efektivně zjistit případné problémy systému a stanovit pro daného zákazníka nejvhodnější a nejrychlejší způsob jejich nápravy. Telefonická podpora a servis je k dispozici v běžné pracovní době od pondělí do pátku mimo víkendů a státních svátků. Hovory na linku telefonické technické podpory Dell jsou zpoplatněny podle běžné telefonní sazby.

NEZBYTNÝ KROK K VYŘEŠENÍ VAŠEHO PROBLÉMU

Dell zajistí servisní opravu do druhého pracovního dne pouze pokud bude zjištěno, že problém nelze vyřešit níže uvedenými doporučenými postupy k odstranění závad a zástupce společnosti Dell odsouhlasí, že daný problém lze vyřešit formou servisního telefonátu. Výjimku z tohoto pravidla lze učinit v případě zvláštní potřeby, popř. nezpůsobilosti zákazníka, které zákazník oznámí technikovi společnosti Dell.



JAKÉ INFORMACE BY SI MĚL ZÁKAZNÍK PŘIPRAVIT PŘED TELEFONÁTEM NA LINKU DELL

Každý systém dodaný společností Dell je sestaven individuálně na zakázku, přičemž podrobnosti o dané konfiguraci jsou zaznamenány v systému Help-desku společnosti Dell. Zákazník by si měl před telefonátem na linku technické podpory Dell vyhledat service tag (sériové číslo) a číslo modelu vadného systému. Tyto údaje naleznete na bílém štítku umístěném na zadní straně desktopových systémů a na spodní straně notebooků.

K provedení diagnostiky musí mít zákazník během telefonátu s technickou podporou přímý přístup k vadnému systému. Telefonní číslo technické podpory, na které je třeba zavolat, je uvedeno v dokumentaci dodané se systémem a rovněž na webových stránkách Dell na adrese <http://support.euro.dell.com/>.

HLEDÁNÍ PROBLÉMŮ – DIAGNOSTIKA ZÁVAD

Důkladně vyškolený technik telefonické podpory Dell, který s Vámi hovoří, vede celý proces k co nejrychlejšímu možnému vyřešení. Během diagnostikování závady Vás technik požádá o asistenci při „hledání“ problému. Na základě diagnostiky technik identifikuje případnou vadnou součást systému, aby bylo možné dodat příslušný náhradní díl.

K diagnostice závad hardware patří například:

- Provedení diagnostických testů přiměřených nahlášenému problému
- Instalace servisních balíčků, komponent, doplňků, aktualizací a záplat pro konkrétní továrně instalované operační systémy, firmware a BIOS
- Instalace a standardní konfigurace operačních systémů, softwarových aplikací a ovladačů instalovaných ve výrobě společností Dell
- Testování továrně instalované síťové karty (včetně bezdrátových karet) pomocí diagnostiky výrobce a zkouškou spojení s jiným PC
- Testování továrně instalovaného modemu připojením k analogové telefonní lince (ne však k lince PABX)

Technik společnosti Dell s Vámi bude spolupracovat a zajistí Vaši dostatečnou informovanost o správném postupu.

OTEVŘENÍ KRYTU PŘÍSTROJE

Přesná diagnostika problému někdy vyžaduje otevření krytu přístroje. To může být nezbytné rovněž v případě běžného hledání závad a k novému osazení součástí. Technik společnosti Dell Vás bude informovat o nezbytnosti tohoto kroku, popřípadě s Vámi bude na tomto kroku spolupracovat. Otevření systému zkracuje dobu vyřešení problému, lze jej však provádět pouze pod vedením technika, který Vás bude informovat o všech nezbytných bezpečnostních opatřeních.

Posledním východiskem procesu hledání závad může být obnovení původního operačního systému, softwarových aplikací a hardwarových ovladačů a nastavení do výchozí konfigurace, v jakém byl systém dodán z výroby.

Softwarová podpora je omezena na základní instalaci operačního systému, a to pouze pokud je společností Dell požadována jako součást diagnostiky a pro opravu vadného hardwaru, a tedy instalaci operačního systému do stavu, v jakém systém opustil výrobu. Tato služba zahrnuje instalaci ovladačů Dell a základní instalaci a konfiguraci továrně instalovaného balíčku OS, utilit a BIOSu.

CO SLUŽBA NEZAHHRUJE

Služba diagnostiky a opravy závad v rámci služby Dell NBD On-Site bez výjimky nezahrnuje:

- Dotazy ohledně běžného používání a dotazy typu „jak se dělá ...“ u software továrně instalovaného společností Dell po 30 dnech.
- Konfiguraci a diagnostiku společností Dell instalovaného operačního systému a aplikací pro použití s aplikacemi a hardwarem, které si instaluje sám zákazník.



- Konfiguraci, instalaci a validaci operačních systémů, softwaru, aplikací, ovladačů/záplat nedodaných společností Dell.
- Komerční upgrady, ať již zakoupené od společnosti Dell či nikoli, např. upgrade Office XP Pro.
- Konfigurace jakéhokoli softwaru pro komunikaci, pokud jej nevyžaduje hledání závad.
- Jakýkoli hardware a periferní zařízení nedodaná společností Dell, jejich instalaci a kompatibilitu s hardwarem značky Dell. Podporu zajišťuje původní výrobce daného produktu.
- Software a periferní zařízení dodaná společností Dell, není-li uvedeno jinak.
- Upgrady BIOSu/firmwaru systémů jiných značek než Dell, nejsou-li součástí řešení závady.
- Neplatné konfigurace softwaru a hardwaru.
- Zálohování a obnovu dat zákazníka.
- Aplikace a data zákazníka.
- Práce, které budou na základě posouzení společnosti Dell zbytečné.
- Spotřební materiál a běžné opotřebení např. plastů a disket.
- Nekritické závady v rámci standardních dovolených odchylek, např. hluk, vadné pixely.
- Hry a doplňkové balíčky od data nákupu (např. balíčky vzdělávacích programů).
- Preventivní údržbu.
- Oprava systému po napadení virem kromě instalace operačního systému na standardní výchozí nastavení z výroby společnosti Dell.
- Položky tovární integrace na míru se nepodporují, není-li písemně výslovně sjednáno jinak.

4. Servis u zákazníka do druhého pracovního dne - NBD On-Site

Po dokončení procesu telefonického hledání závady umožňuje služba Dell NBD* odeslání certifikovaného technika Dell k zákazníkovi do druhého pracovního dne, a to pod podmínkou, že technik Dell přijme a zaznamená telefonické hlášení závady do 17:00 v pracovních dnech (pondělí-pátek)**, a pod podmínkou dostupnosti náhradních dílů.

**Dostupnost služby a předpokládaná doba odezvy se může lišit podle vzdálenosti a dostupnosti místa instalace produktu.*

***V některých zemích se může tato doba lišit. K datu vydání tohoto materiálu vyžaduje poskytnutí služby Next Business Day On-Site v UK a Irsku zaznamenání servisního telefonátu do 16:30 hod., v Dánsku, Finsku, Norsku a Švédsku do 15:30 hodin místního času. Bližší informace Vám sdělí Vaše místní pobočka společnosti Dell.*

Informace o stavu servisního hovoru a předpokládané době příjezdu servisního technika (dopoledne/odpoledne) jsou k dispozici na adrese <http://support.euro.dell.com/>.

MOŽNOSTI POSKYTNUTÍ SLUŽBY NBD ON-SITE

Služba NBD On-Site může být poskytována dvěma způsoby:

- Náhradní díly, jejichž výměnu provádí servisní technik – technik společnosti Dell dorazí k zákazníkovi s náhradními díly do 17:00 hodin následujícího pracovního dne. Po příjezdu k zákazníkovi technik nainstaluje a otestuje příslušný náhradní díl a ověří dokončení opravy se zákazníkem.
- Náhradní díly, jejichž výměnu může provést sám zákazník – součásti systému, jejichž výměnu může snadno provést sám zákazník, může Dell na základě svého uvážení odeslat přímo zákazníkovi výměnou za vadné součásti. Tyto položky stanoví servisní technik Dell v průběhu diagnostiky, nicméně obvykle k nim patří monitory, myši, desktopové klávesnice, baterie do notebooků, napájecí adaptéry apod.

Náhradní díly mohou být opravené nebo repasované a jejich výběr je založen na parametrech, nikoli na značce a modelu.



Všeobecné informace

Data zákazníků a ztráta dat

Dell doporučuje pravidelné zálohování dat. V případě zjištění závady pevného disku dojde k jeho výměně. Data zákazníka uložená na vadném disku budou v případě výměny disku ztracena. Servisní technik nakonfiguruje operační systém na původní tovární nastavení pouze pokud mu zákazník poskytne původní softwarovou image nebo instalační médium operačního systému. Při přeinstalování jakéhokoli doplňkového softwaru dodaného na původní tovární image by měl zákazník kontaktovat technickou podporu Dell se žádostí o asistenci.

Ztráta dat: Zákazník je zodpovědný za zabezpečení, zálohování a reinstalaci svých dat za všech okolností. Společnost Dell v žádném případě nepřebírá zodpovědnost za ztrátu software ani dat.

Vyloučení škod

Kromě položek specifikovaných ve standardních prodejních podmínkách společnosti Dell se servisní služby Dell nevztahují na škody vzniklé v důsledku:

- použití součástí nebo softwaru, které nedodala společnost Dell,
- přemístění nebo přepravy,
- servisu neautorizovaného společností Dell,
- použití neodpovídajícího pokynům k produktu,
- nesprávného nastavení napětí napájecího zdroje systému,
- nepřiměřeného či nadměrného použití,
- náhodného poškození (na budoucí nákupy můžete využít pojištění CompleteCare),
- zlovolného poškození,
- podmínek okolního prostředí,
- zásahu Vyšší moci, požáru, potopy, výtržností, apod.

Umístění systému

Služba NBD On-Site popsaná v tomto dokumentu je k dispozici v následujících zemích: *Belgie, Česká republika, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Jihoafrická republika, Lucembursko, Německo, Nizozemí, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojené království, Slovensko, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.*

Služba je platná v zemi, ve které byl systém zakoupen. Společnost Dell umožňuje převod služby za předpokladu, že ji zákazník oznámí nové místo určení a že je v tomto místě určení služba dostupná. V nové zemi bude služba k dispozici po nahlášení přesunu společnosti Dell a aktualizaci systému společností Dell. Při přesunu do země s přímou podporou společnosti Dell, která není uvedena v seznamu zemí v tomto dokumentu se mohou lišit detaily služby. Kompletní seznam zemí s přímou podporou je k dispozici na internetových stránkách <http://support.euro.dell.com/>. Země neuvedené v tomto seznamu jsou „země bez přímé podpory společnosti Dell“.

Při přemístění systému z nebo do země bez přímé podpory společnosti Dell nemusí být služba dostupná, mohou se změnit její podmínky nebo může být zpoplatněna.

Povinnosti zákazníka je oznámit společnosti Dell případné přemístění systémů mezi jednotlivými zeměmi. K tomu je třeba použít formulář pro přemístění, který je k dispozici na internetových stránkách na adrese <http://www.dell.com/globaltagtransfer>

Povinnosti zákazníka

Aby mohla společnost Dell plnit své závazky v rámci podpory, zákazník by měl bez výjimky:

- Poskytnout společnosti Dell přímý, bezpečný a okamžitý přístup k produktu či produktům.
- Pokud to bude možné, zajistit technicky kompetentní osobu, která bude obeznámena s daným systémem a závadou a bude aktivně asistovat při hledání závady.
- Zajistit, aby byl systém umístěn na snadno přístupném místě s přiměřenými prostorovými, zdravotními a bezpečnostními podmínkami.
- Zajistit na vlastní náklady telekomunikační zařízení přiměřeně požadovaná společností Dell k plnění jejich závazků a k provedení dalšího testování, diagnostiky a oprav.
- Udržovat plně zabezpečené kopie veškerého software a dat podle svých nejlepších zkušeností, v každém případě pak před vyžádáním služby od společnosti Dell.



- Potvrdit svoji zodpovědnost za obnovu vlastních softwarových aplikací po poskytnutí jakékoli takovéto služby.
- Informovat společnost Dell o každém případném přemístění systému.
- Jakékoli další činnosti, které může společnost Dell přiměřeně vyžadovat s cílem co nejlepšího provedení služby.

Tento popis služby podléhá smluvním podmínkám jakékoli uplatnitelné základní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a společností Dell, v případě absence takové smlouvy pak standardním prodejním a servisním podmínkám společnosti Dell (včetně mj. tam uvedených omezení a vyloučení odpovědnosti společnosti Dell), a tyto smluvní podmínky doplňuje.

Standardní smluvní podmínky společnosti Dell naleznete na adrese:

<http://www1.euro.dell.com/content/topics/topic.aspx/emea/topics/footer/terms?c=uk&l=en&s=gen&~l=popup>



Bližší podrobnosti o servisní smlouvě naleznete na adrese: <http://www.euro.dell.com/service-descriptions>

Specifikace služby platí v oblasti EMEA (Belgie, Česká republika, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Jihoafrická republika, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojené království, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko a další země, které může společnost Dell příležitostně oznámit) pouze tak, jak jsou zde uvedeny a mohou se bez oznámení změnit. Společnost Dell ani její přidružené organizace nenesou žádnou zodpovědnost za případné nepřesnosti, chyby či vypoštění, ke kterým mohlo v tomto dokumentu dojít. Společnost Dell si vyhrazuje právo na změnu či vylepšení tohoto dokumentu a zde popsanych produktů a služeb, a to kdykoli, bez oznámení a bez jakýchkoli závazků.

© Copyright 2005 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Jakékoli rozmnožování tohoto materiálu bez písemného svolení společnosti Dell Inc. je přísně zakázáno. Dell a logo Dell jsou registrované nebo neregistrované obchodní značky společnosti Dell Inc. Další zde použité obchodní známky a jména odkazují na subjekty, které jsou jejich vlastníky a na jejich produkty. Společnost Dell si nečiní žádný nárok na obchodní známky a jména jiných společností.

