



KUPNÍ SMLOUVA č. 48354/2013

uzavřená podle § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „OZ“)

1. Prodávající:

Handicap výrobní družstvo invalidů

Se sídlem: K Vypichu 1087, 252 19 Rudná

Zapsaná: Městský soud v Praze, oddíl Dr, vložka 6831

IČ: 27923592

DIČ: CZ27923592

Zastoupené: Miroslav Černý, předseda představenstva
JUDr. Radomír Hesoun, místopředseda představenstva

Spojení: tel.: +420 315550449
e-mail: info@handicapvdi.cz

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

Číslo bankovního účtu: 2711766001/5500

Adresa pro doručování korespondence: K Vypichu 1087, 252 19 Rudná

(dále jen „prodávající“)

a

2. Kupující:

Česká republika – Generální ředitelství cel

Se sídlem: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

Zastoupené: panem Ing. Michaelem Lojdou - ředitelem odboru 12 GŘC

Adresa: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

IČ: 71214011

Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1

Číslo bankovního účtu: 1020011/0710

Adresa pro doručování korespondence: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

(dále jen „kupující“)

Prodávající a kupující nebo též „smluvní strany“ uzavřeli tuto kupní smlouvu:

I. Předmět plnění

1. Předmětem plnění je dodávka 12 ks serverů v šesti různých technických konfiguracích podle podrobné specifikace uvedené v **Příloze č. 1** (dále jen „předmět plnění“), která je nedílnou součástí této smlouvy. Prodávajícímu vzniká právo na zaplacení předmětu plnění na základě oboustranně podepsaného protokolu o předání a převzetí předmětu plnění. Vzor tohoto protokolu je nedílnou přílohou této smlouvy jako **Příloha č. 2**.
2. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že v případě dodání většího množství předmětu plnění, než je ujednáno v bodu 1 tohoto článku, není kupní smlouva na toto množství uzavřena. Ustanovení § 2093 OZ se tak mezi smluvními stranami neuplatní.
3. Smluvní strany se dohodly, že na vztah založený touto smlouvou se neuplatní § 2126 OZ týkající se svépomocného prodeje, tj. smluvní strany sjednávají, že v případě prodlení jedné strany s převzetím předmětu plnění či s placením za předmět plnění nevzniká druhé smluvní straně právo tuto věc po předchozím upozornění na účet prodlévající strany prodat.

II. Cena a platební podmínky

1. Cena byla stanovena na základě výsledků veřejné zakázky na dodávku „Nákup serverů pro Celní správu v r. 2013“, spisová značka 57164/2013-900000-010, uveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek dne 24.10.2013 pod evidenčním číslem 7302011057546, je součástí **Přílohy č. 1** a celkově činí:

3.586.852,- Kč

(slovy: **třimilionypětsetosmdesátšesttisícsmsetpadesátdvěkoruny české**).

Celková cena plnění včetně 21 % sazby DPH ve výši :

4.340.091,- Kč

(slovy: **čtyřmilionytřistačtyřicettisícdevadesátjednakoruna česká**).

2. Tato cena byla stanovena jako cena konečná a nelze ji měnit. Cena zahrnuje veškeré náklady včetně nákladů spojených s dopravou, včetně balení podle zvyklostí, do místa plnění.
3. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu – faktury obsahující náležitosti dle příslušných právních předpisů činí 30 dnů ode dne doručení kupujícímu na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy u kupujícího, nebo do datové schránky s následujícími parametry: ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: **7puaa4c**

Faktura(y) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), podle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a odkaz na tuto smlouvu. Nedílnou přílohou faktur musí být protokol o předání a převzetí.

4. Kupující má právo daňový doklad před uplynutím lhůty jeho splatnosti vrátit prodávajícímu, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, není-li v souladu s příslušnými právními předpisy,

nebo není-li přiložen protokol o předání a převzetí. Nová lhůta splatnosti v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opravených daňových dokladů kupujícímu.

5. Peněžní závazek kupujícího se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu prodávajícího. Platba faktur bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet prodávajícího, jenž je uveden v záhlaví této smlouvy.
6. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
7. Smluvní strany si dojednaly, že kupující je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, na účet příslušného správce daně, jestliže se prodávající stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

III. Místo a termín plnění

1. Místem plnění je adresa kupujícího uvedená v záhlaví této smlouvy.

Kontaktní osobou pro převzetí předmětu plnění je:

Ing. Jan Hromádka, tel: 261 332 671, mob: 724 496 144, email: hromadka@cs.mfcr.cz

Kontaktní osobou pro předání předmětu plnění je:

Daniel Špaček tel. +420 315 550 449, mob:+420 602 326 375.,email:spacek@handicapvdi.cz

2. Pro převzetí předmětu plnění platí, že kupující má právo odmítnout předmět plnění v případě, že podstatným způsobem neodpovídá této smlouvě. Za podstatné se pro účely této smlouvy považuje:
 - a) předmětem plnění je množství větší než objednané, v tomto případě má kupující právo odmítnout množství, které přesahuje množství objednané, v případě, že toto šlo při předání jednoduchým způsobem bez použití dalšího zjistit, jinak má lhůtu 5 pracovních dnů na odmítnutí tohoto plnění. Pro splnění této lhůty postačí odmítnutí odeslat,
 - b) předmět plnění, který svou jakostí zcela zjevně neodpovídá předmětu plnění kupujícím objednané,
 - c) nedodání kompletní dodávky, např. chybějící doklady k předmětu plnění,
3. Termín dodání předmětu plnění je nejpozději do 21 dnů od podpisu smlouvy. Konkrétní termín bude prodávajícím dojednán min. 24 hod. předem s kontaktní osobou uvedenou v odst. 1 tohoto článku.

IV. Podmínky plnění, vlastnické právo

1. Předmět plnění dodaný Kupujícímu musí splňovat tyto podmínky:
 - bude nové, nerepasované, nepoužité, plně funkční, a jeho použití nepodléhá žádným právním omezením,
 - bude odpovídat všem požadavkům vyplývajícím z právních předpisů či příslušných

technických norem, platných pro Českou republiku, které se na něj vztahují,

- všechny komponenty, na které se vztahují záruční podmínky, budou opatřeny Prodávajícím potvrzeným záručním listem, ve kterém bude vyznačen datum předání Kupujícímu a místem, kde bude Kupující uplatňovat záruční služby,
 - musí splňovat podmínky pro uvedení na trh podle českých, obecně závazných právních předpisů a z toho důvodu musí v nabídce splnění této podmínky doložit čestným prohlášením o shodě výrobku s technickými předpisy v souladu se zákonem č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky.
2. Prodávající se touto smlouvou zavazuje dodat kupujícímu předmět plnění a převést na něj vlastnické právo k tomuto předmětu plnění a kupující se zavazuje zaplatit kupní cenu. Kupující nabývá vlastnického práva k předmětu plnění jeho řádným převzetím na základě podepsaného předávacího protokolu podle čl. I odst. 1 a čl. III odst. 1 této smlouvy, tj. okamžikem převzetí.
 3. Nebezpečí škody na zboží ve smyslu § 2082 odst. 1 OZ přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží od prodávajícího, tj. na základě podepsaného předávacího protokolu podle čl. I odst. 1 a čl. III odst. 1 této smlouvy.
 4. Kupující je povinen převzít předmět plnění specifikovaný v článku I. této smlouvy a zaplatit kupní cenu sjednanou v článku II. této smlouvy, s výjimkou ust. čl. III odst. 2.
 5. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu, po předchozím sjednání termínu, předání podle čl. III odst. 3 součinnost při předání předmětu plnění.

V. Smluvní sankce

1. Výslovně se touto smlouvou sjednávají dále stanovené smluvní sankce.
2. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že k jiným než zde uvedeným a dále např. ústně sjednaným smluvním sankcím, jakož i k smluvním sankcím sjednaným dodatečně nebude přihlíženo.
3. V případě, že prodávající nedodrží dodací lhůtu, tak jak je uvedeno v čl. III. Místo a termín plnění této smlouvy, je povinen uhradit kupujícímu smluvní sankci ve výši 1000,- Kč za každý započatý den prodlení následující po uplynutí příslušné dodací lhůty.
4. V případě prodlení prodávajícího s odstraněním vady předmětu plnění dle čl. VII. Záruční a servisní podmínky této smlouvy, je prodávající povinen uhradit kupujícímu smluvní sankci ve výši 1000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
5. Při nedodržení termínu splatnosti faktury je prodávající oprávněn požadovat od kupujícího úhradu úroku z prodlení ve výši stanoveném nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.
6. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že smluvní sankce dle bodů 3 a 4 tohoto článku se nezapočítává na náhradu škody. Dále si smluvní strany výslovně ujednaly, že v případě

porušení dle bodu 5 tohoto článku odpovídá výše úroků náhradě škody.

7. Smluvní sankce je splatná do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k plnění této smluvní sankce.

VI. Rozhodné právo

1. Vztahy mezi smluvními stranami touto smlouvou výslovně neupravené se budou řídit českými, obecně závaznými právními předpisy, zejména OZ.
2. Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazků založených touto smlouvou, budou místně a věcně příslušné soudy České republiky.

VII. Záruční a servisní podmínky

1. Na dodávaná zařízení a komponenty se vztahuje záruční lhůta po dobu 36 měsíců v místě užití techniky. V době záruky budou bezplatně odstraněny veškeré závady na dodaných zařízeních v režimu **24x7,24 h**. To znamená, že hlášení o závadách budou přijímána 24 h denně, 7 dní v týdnu a do 24 hodin od nahlášení bude závada odstraněna a server bude zprovozněn v místě, kde je provozován a kde k závadě došlo. Servis poskytuje výrobce nebo jím autorizovaný servisní partner:
 - detailní popis servisních podmínek je uveden v **Příloze č. 3**.
2. Servisní technik se dostaví na místo servisního zásahu a zahájí opravu techniky do 4 hodin od nahlášení závady.
3. Záruční doba počíná běžet dnem podpisu předávacího protokolu o řádně poskytnutém plnění Kupujícím.
4. Vady, na něž se vztahuje záruka dle odst.1 tohoto článku, je Kupující povinen uplatnit nejpozději do konce záruční doby.
5. Servis zahrnuje náklady na náhradní díly, dopravu, čas a práci technika.
6. V záruční lhůtě je Prodávající povinen zajistit udržování předmětu plnění v provozuschopném stavu. Udržování předmětu plnění v provozuschopném stavu znamená udržování poskytnutého plnění v takovém stavu, aby Kupující měl právo bez omezení užívat všech jeho funkcionalit.
7. Prodávající je povinen v době záruky odstranit bezplatně a na své náklady všechny závady s výjimkou závad, které prokazatelně způsobil Kupující a rovněž s výjimkou závad způsobených okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
8. Prodávající je povinen zajistit odstranění vady či realizaci jiné formy záručního plnění dle volby Kupujícího nejpozději do konce následujícího pracovního dne od nahlášení závady Kupujícím.
9. Servis bude prováděn vždy v místě instalace zařízení na pracovištích Kupujícího.
10. V případě, že nebude možno vadu ve stanoveném termínu odstranit, poskytne Prodávající ve stejném termínu za vadné zařízení ekvivalentní náhradu jako zápůjčku, na odstranění vady bude dále pracovat a reklamované zařízení po skončení opravy dodá na místo původní instalace a zápůjčku odebere. Převážka zapůjčeného i reklamovaného zařízení tam i zpět bude zabezpečena na náklady Prodávajícího.

11. Prodávající nebude požadovat při záruční opravě vrácení vadného pevného disku, resp. souhlasí s vrácením pevného disku po smazání dat pomocí působení intenzivního magnetického pole (např. zařízením **degausser SV91M** výrobce **VERITY SYSTEMS Ltd.**). Dodavatel nebude vyžadovat žádnou kompenzaci ani v případě, kdy dojde vlivem magnetického pole k destruktivnímu poškození pevného disku.
12. Nahlášení závady pro území celé ČR bude prováděno telefonicky na čísle: +420 225 772 727 oprávněnou osobou Kupujícího.

VIII. Proces servisu a způsob jeho řízení

1. Požadavek na servisní zásah je vždy hlášen oprávněnou osobou Kupujícího na jediné místo: telefonicky na čísle +420 225 772 727. Prvním krokem je identifikace závady, kdy oprávněná osoba Kupujícího spolu se servisním technikem Prodávajícího specifikují okruh možných závad.
2. Poté je dohodnut konkrétní termín servisního zásahu. V souladu s dohodnutým termínem je vyslán servisní technik s náhradními díly na místo servisního zásahu.
3. Servisní technik se dostaví na místo servisního zásahu, odstraní závadu a spolu s oprávněnou osobou Kupujícího otestují funkčnost opraveného zařízení.
4. Po otestování a ověření funkčnosti opravovaného zařízení podepíše oprávněná osoba Kupujícího protokol o provedení servisního zásahu.

IX. Důvěrnost a ochrana údajů

1. Každá ze Smluvních stran se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně všech důvěrných nebo jinak chráněných informací, se kterými přijde do styku při poskytování plnění dle Smlouvy, které jsou jako důvěrné označeny nebo mají nezbytné náležitosti důvěrnosti, a užívat takové informace pouze za účelem splnění svých závazků vyplývajících z těchto vztahů. Žádná ze Smluvních stran není oprávněna sdělit takové informace jakékoliv třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany a může sdělit tyto informace pouze svým zaměstnancům či poradcům, jež je potřebují znát, přičemž zajistí, aby i tyto osoby byly vázány povinností uchovávat informace v tajnosti.
2. Povinnost dle odstavce 1 tohoto článku trvá po celou dobu trvání vztahů dle této Smlouvy, jakož i po jejich ukončení.
3. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nebudou považovat informace:
 - jež byly oprávněné straně známy již v době uzavření této Smlouvy;
 - jež se staly nebo se stanou veřejně známé, nikoliv však porušením povinností přijímací strany;
 - jež byly přijímací stranou získány bez odkazování nebo používání informací obdržených od poskytující strany;
 - jež přijímací strana obdržela zákonným způsobem od třetí strany nebo je musí podle zákona přijímací strana sdělit.

4. Smluvní strany se zavazují, že získá-li Smluvní strana od druhé Smluvní strany jakékoli osobní údaje, bude s nimi nakládat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
5. Za jedno porušení podle tohoto článku IX. Smlouvy je stanovena smluvní pokuta ve výši **10.000,00 Kč**. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody.

X. Kontrola vývozu

1. Kupující bere na vědomí, že plnění může zahrnovat technologie či software, které podléhají právním předpisům EU a USA stanovícím pravidla či omezení vývozu, jakož i obecně závazným právním předpisům státu, do něhož je plnění dodáno či v němž je užíván. V souladu s takovými právními předpisy nesmí být plnění prodáno, pronajato, převedeno či dopraveno do takových zemí či takovým koncovým uživatelům nebo určeno pro takové použití, na které se vztahuje zákaz/embargo. Kupující se zavazuje dodržovat všechny tyto předpisy.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Obě smluvní strany se dohodly na tom, že případné dodatky k této smlouvě musí být vyhotoveny pouze písemně, číslované vzestupnou řadou a podepsané oběma smluvními stranami. Smluvní strany si dále ujednaly, že k jiným formám nebude přihlíženo a nebudou jimi vázány.
2. Při podstatném porušení povinností vyplývajících ze smlouvy může každá ze smluvních stran od smlouvy odstoupit. Za podstatné porušení smluvních povinností se považuje nedodržení termínů plnění smluvních stran delším než 30 dnů. Toto ovšem neomezuje právo na náhradu škody.
3. Vzájemné vztahy smluvních stran z této smlouvy vyplývající a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona OZ.
4. Tato smlouva se vyhotovuje ve čtyřech vyhotoveních, dvě vyhotovení obdrží kupující, dvě prodávající.
5. Proávající výslovně souhlasí s tím, že kupující tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
6. Smluvní strany si ujednaly, že závazky vyplývající z této smlouvy se promlčují ve lhůtě 10 (deseti let) let ode dne, kdy smluvní strana mohla poprvé toto právo uplatnit.
7. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že tuto smlouvu nelze postoupit na řad. Žádná ze smluvních stran není oprávněna vtělit jakékoliv právo plynoucí jí ze smlouvy nebo z jejího porušení do podoby cenného papíru.
8. Tato smlouva obsahuje následující přílohy:
 - Příloha č. 1 „Specifikace předmětu plnění a cenová specifikace“
 - Příloha č. 2 „Předávací protokol“
 - Příloha č.3 - Servisní podmínky

Za Prodávajícího

V Rudné dne: 12.6.2014

Podpis: _____

Jméno: Miroslav Černý, JUDr. Radomír Hesoun

Funkce: předseda, místopředseda družstva

Za Kupujícího

V Praze dne: 19.6.2014

Podpis: _____

Jméno: Ing. Michael Lojda

Funkce: ředitel odboru 12

Handicap - výrobní družstvo invalidů
K Vypichu 1087, 252 19 Rudná
www.handicapvdi.cz
IČO: 27923592 DIČ: CZ27923592
Pomáháme handicapovaným (3)

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ ČEL
ODBOR 12
140 96 Praha 4, Budějovická 7
IČ: 71214011

Příloha č. 1 ke Kupní Smlouvě č. 48354/2013

Specifikace předmětu plnění

Dodané servery

KS		
7	Server Dell PowerEdge R910 Rack Chassis	
3	Server Dell PowerEdge R620 x8 Base	
2	Server Dell PowerEdge R420 TPM	

Cenová specifikace předmětu plnění

Položka dodávky	ks	Cena jednotková za 1ks bez DPH	Cena jednotková za 1ks s DPH	Cena celková bez DPH	Cena celková s DPH
Konfigurace A	3	559.667,-	677.197,1	1.679.001,-	2.031.591,2
Konfigurace B	1	402.500,-	487.025,-	402.500,-	487.025,-
Konfigurace C	3	323.917,-	391.939,6,-	971.751,-	1.175.818,7
Konfigurace D	1	98.900,-	119.669,-	98.900,-	119.669,-
Konfigurace E	2	132.250,-	160.022,5,-	264.500,-	320.045,-
Konfigurace F	2	85.100,-	102.971,-	170.200,-	205.942,-
Celkem				3.586.852,-	4.340.090,9

Příloha č. 2 ke Kupní Smlouvě č. 48354/2013

Předávací protokol

Kupující:	Generální ředitelství cel	Číslo Smlouvy:	48354/2013
Prodávající:	Handicap výrobní družstvo invalidů		

Zboží - Předmět předání a převzetí

(Specifikace rozsahu předávaného plnění včetně uvedení verzí předávaných dokumentů nebo software)

1. Server Dell PowerEdge R910 Rack Chassis S/N.....

2. Server Dell PowerEdge R910 Rack Chassis S/N.....

3. Server Dell PowerEdge R910 Rack Chassis S/N.....

4. Server Dell PowerEdge R910 Rack Chassis S/N.....

5. Server Dell PowerEdge R910 Rack Chassis S/N.....

6. Server Dell PowerEdge R910 Rack Chassis S/N.....

7. Server Dell PowerEdge R910 Rack Chassis S/N.....

8. Server Dell PowerEdge R620 x8 Base S/N....

9. Server Dell PowerEdge R620 x8 Base S/N

10. Server Dell PowerEdge R620 x8 Base S/N

11. Server Dell PowerEdge R420 TPM S/N

12. Server Dell PowerEdge R420 TPM S/N

Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Prodávajícího, že uvedené zboží k uvedenému dni řádně předala Oprávněné osobě Kupujícího.

Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Kupujícího, že uvedené zboží k uvedenému dni řádně převzala v souladu s ustanoveními Smlouvy.

Kupující:		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:

Prodávající:		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:
Daniel Špaček	602 326 375, spacek@handicapvdi.cz	

Servisní podmínky

Vlastnosti služby:

- Nepřetržité telefonické spojení dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků)¹, s globálními centry společnosti Dell, jejichž zkušení analytici jsou připraveni pomoci s řešením problémů s hardwarem a softwarem.
- Vyslání technika a/nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně objednaných služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k nápravě oprávněné události (dle definice níže). Pro produkty, u kterých nelze provádět servis v místě zákazníka, si projděte část Jednotky, jejichž údržbu nelze provést na místě.
- Vzdálenou pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do vašeho systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Počáteční pomoc v oblasti klientských operačních systémů a aplikací související s běžnými aplikacemi pro koncové uživatele Dell OEM, jako je například software Norton AntiVirus™, softwarový balíček Microsoft® Office, účetní software Intuit® QuickBooks®, software Adobe® Photoshop® nebo software Adobe Acrobat®. Některé serverové aplikace jako Microsoft Small Business Server a softwarové aplikace jako V-Sphere, Hyper V a XenServer jsou rovněž podporovány. V sekci Řešení problémů s operačními systémy a aplikacemi společnosti Dell naleznete další podporované softwarové produkty. Můžete také kontaktovat analytika technické podpory, který vám sdělí podrobnosti.

Součástí služby je:	Součástí služby NENÍ následující:
Operační systémy a aplikace Dell OEM.	Podpora softwaru neověřeného a netestovaného společností Dell pro váš systém.
Pomoc pro začátečníky zahrnující jednoduché otázky typu „jak na to“	Podrobná instalace, opakovaná instalace a pomoc s konfigurací
Pomoc s opravami hotfix a jinými	Pomoc v oblasti výkonu a správy

Přístup k fórum podpory online dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.

- Přístup k řídicím centrům Global Command Center, 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.
- Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešení a postoupení oprávněných událostí.
- Řízení postoupení, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupení a stav událostí.
- Všechny místní služby jsou poskytované autorizovaným poskytovatelem služeb společnosti Dell
- **Program mezinárodních služeb společnosti Dell** Tento program poskytuje služby a možnosti podpory při cestování s vybranými notebooky, smartphony a tablety mimo váš domovský stát a to po dobu kratší než šest (6) měsíců. Pro tento program platí dodatečné smluvní podmínky. Další podrobnosti získáte na webové stránce www.Dell.com/ISP.

Omezení krytí HW:

Mohou platit dodatečná omezení krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které rozšiřují tato hardwarová omezení, může být účtován zvláštní poplatek. Nejaktuálnější informace o záruce naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty. Další informace vám také sdělí analytik technické podpory společnosti Dell. Společnost Dell bude provádět na podporovaném produktu nebo komponentě podporovaného produktu, na který se vztahuje omezená záruka životnosti, servis v souladu s tímto popisem služby po dobu trvání smlouvy na službu Dell ProSupport. Po vypršení smlouvy o poskytování služby Dell ProSupport budou další oprávněné události související s podporovaným produktem nebo komponentou se zárukou s omezenou životností řešeny podle smlouvy o základních hardwarových službách společnosti Dell, která je k dispozici na adrese www.Dell.com/ServiceContracts.

Kontaktování společnosti Dell, pokud požadujete služby

Programy podpory pro vlastní odeslání:

Jestliže zákazník zakoupil službu Warranty Parts Direct (Přímá výměna součástí v záruční době), Fast-Track Dispatch (Rychlé odeslání), Technician Direct Program (Program přímé technické podpory) nebo Dell Online Self Dispatch (DOSD – Vlastní online odeslání Dell), certifikovaní technici zákazníka mohou řešit oprávněné události odesláním žádosti o službu prostřednictvím webové stránky pro vlastní odeslání nebo přes frontu telefonické podpory dané oblasti.

Online podpora, chat a e-mailová podpora:

Webová stránka Dell ProSupport, chat a e-mailová podpora jsou k dispozici na adrese www.Support.Dell.com.

Požadavky na telefonickou podporu:

K dispozici dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků). Dostupnost mimo USA se může lišit a je omezena komerčně přiměřeným úsilím. Konkrétní podrobnosti pro vaše umístění vám sdělí obchodního zástupce nebo analytik technické podpory.

Krok první: Telefonická žádost o pomoc

- Chcete-li problém telefonicky konzultovat s analytikem technické podpory, kontaktujte oblastní centrum podpory Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell). Oblastní telefonní čísla jsou k dispozici na adrese www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- Zavolejte z pracoviště, v němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- Uveďte výrobní číslo servisního tagu (jak je definováno níže) a další informace, o které vás analytik požádá. Analytik ověří váš podporovaný produkt, příslušnou službu a její úroveň a také ověří případný konec platnosti služby.

Krok druhý: Pomoc s odstraňováním problémů po telefonu

- V případě potřeby identifikujte chybové zprávy a situace, při kterých se zobrazují. Dále identifikujte kroky, které chybové zprávě předcházely, a kroky, které jste již podnikli, abyste problém vyřešili.
- Analytik s vámi projde řadu kroků odstraňování problémů, které pomohou potíže blíže určit.
- Jestliže je nezbytné vyslání techniků na pracoviště zákazníka, analytik vám předá další instrukce.

Provozní hodiny podpory Dell KACE

- Informace o provozní době poskytování podpory pro produkty v rámci Dell KACE jsou uvedeny na webu <http://www.Kace.com/support/contact.php>.

Náhradní díly

Bez ohledu na úroveň zakoupené služby jsou některé díly speciálně navrženy tak, aby byly snadno vyjmutelné nebo vyměnitelné: jsou to tzv. díly vyměnitelné zákazníkem (dále jen „CSR“). Pokud analytik společnosti Dell během diagnostiky stanoví, že lze oprávněnou událost vyřešit pomocí dílů CSR, společnost Dell dodá díly CSR přímo zákazníkovi. Díly CSR se dělí na dvě třídy:

- **Volitelné díly CSR** – tyto díly může vyměnit zákazník. V závislosti na typu služby zakoupené s podporovaným produktem může společnost Dell vyslat svého technika na pracoviště, aby provedl výměnu dílů. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které volitelné díly CSR jsou instalovány na pracovišti

zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.

- **Povinné díly CSR** – společnost Dell nevysílá technika na pracoviště z důvodu instalace povinných dílů CSR automaticky. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které povinné díly CSR jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.

Způsob dopravy dílů CSR se liší v závislosti na úrovni služby, kterou si zákazník zakoupil.

- Servisní součásti pro zákazníky s časy odezvy „Následující pracovní den“ nebo „Rozšířená výměna“ budou odeslány jako zásilky s doručením následující pracovní den, pokud technik neuvede jinak.
- Náhradní díly pro zákazníky s možnostmi služby „Vrácení k opravě“ budou odeslány **pozemní přepravní službou**.

Jestliže analytik společnosti Dell rozhodne, že je nutná výměna dílu nebo vrácení systému, budete informováni o dalších krocích, které je třeba podniknout. V závislosti na úrovni zakoupené služby platí následující postupy pro řešení na pracovišti **zákazníka** nebo vrácení k opravě.

Odstraňování softwarových problémů

Služba Dell ProSupport zahrnuje software pro odstraňování **problémů Dell OEM** se společnou podporou (viz výše) pro vybrané aplikace, operační systémy a firmware Dell OEM u vybraných **produktů** (viz „**pokryté softwarové produkty**“) přes telefon nebo přenosem softwaru a dalších informací elektronicky nebo zaslání softwaru nebo jiných informací zákazníkovi. Pokryté softwarové produkty obsahují předinstalované klientské aplikace pro koncové uživatele, jako jsou aplikace Norton AntiVirus™, systém Microsoft® Office, účetní aplikace Intuit® QuickBooks® a aplikace Adobe® Photoshop® a software Adobe Acrobat®. Podporovány jsou také některé serverové aplikace jako například řešení Microsoft Small Business Server. Chcete-li získat aktuální seznam pokrytých softwarových produktů, kontaktujte analytika technické podpory společnosti Dell.

Omezení služby Dell pro odstraňování problémů se softwarem OEM Společnost Dell negarantuje řešení žádné konkrétní otázky související se softwarem, ani to, že pokrytý softwarový produkt přinese konkrétní výsledky. Situace, ze kterých plynou zákaznickovy otázky, musí být reprodukovatelné na jednom systému (tzn. jeden procesor s pracovní stanicí a periferními zařízeními). Společnost Dell může usoudit, že problém je dostatečně komplexní nebo že zákazníkuv podporovaný produkt znemožňuje efektivní analýzu problému prostřednictvím telefonické podpory. Zákazník si je vědom toho, že společnost Dell nemusí být schopna problémy tohoto druhu vyřešit a že je povinen uzavřít nezávislou smlouvu s vydavatelem uvedeného softwaru, která zajistí vyřešení podobných problémů.

Vyloučené služby

- Pomoc v oblasti výkonu nebo správy.

- Úkony, jako je např. instalace, odinstalace, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa či jiné činnosti nebo služby, které nejsou přímo popsány v tomto popisu služby.
- Spotřební zboží, výměna médií, operační spotřební zboží, kosmetické příslušenství nebo díly jako baterie, rámy a kryty nebo jejich podpora.
- Přímou podporu pro produkty třetí strany nebo podporu na základě spolupráce u verzí, které již výrobce, dodavatel či partner nepodporuje.
- Podporu zařízení poškozeného přírodními katastrofami (zejména bleskem, povodní, tornádem, zemětřesením či hurikánem), nesprávným použitím, při nehodě nebo špatným zacházením s podporovaným produktem nebo s jeho komponentami (zejména použitím nesprávného napětí nebo nesprávných pojistek, použitím nekompatibilních zařízení a příslušenství, nesprávným nebo nedostatečným odvětráním nebo nedodržením provozních pokynů), upravováním, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím, nesprávnou údržbou prováděnou zákazníkem (nebo jím pověřenou osobou), přemístěním podporovaného produktu způsobem neodpovídajícím jeho designu, odstraněním nebo pozměněním identifikačních štítků na zařízení či jeho dílech nebo poruchou způsobenou produktem, za který společnost Dell nenesse odpovědnost.
- Odstranění spywaru/viru.
- Služby zálohování dat.
- Pokročilou bezdrátovou, síťovou nebo vzdálenou instalaci, nastavení, optimalizaci a konfiguraci aplikací nad rámec služeb popsaných v tomto popisu služby.
- Skriptování, programování, návrh/implementace databází, vývoj webu nebo rekompilovaná jádra.
- Oprava poškození či vad podporovaných produktů, které jsou čistě kosmetické a nemají vliv na funkčnost zařízení.
- Opravy, které jsou nezbytné v důsledku potíží se softwarem nebo v důsledku změn, úprav či oprav provedených kýmkoli jiným než společností Dell, autorizovaným prodejcem či poskytovatelem služeb společností Dell nebo zákazníky s využitím dílů vyměnitelných zákazníkem (CSR).

Obecné povinnosti zákazníka

Oprávnění udělit přístup. Zákazník prohlašuje a zaručuje, že pro sebe i pro společnost Dell zajistil oprávnění k přístupu a užívání podporovaného produktu (včetně všech jeho hardwarových a softwarových komponent i dat v něm uložených) za účelem poskytování těchto služeb. Pokud Zákazník ještě taková oprávnění nevlastní, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to před tím, než požádá společnost Dell o provedení Služeb.

Spolupráce s telefonickým analytikem a technikem přítomným na pracovišti Zákazník bude spolupracovat s telefonickým analytikem a s techniky společnosti Dell přítomnými na pracovišti zákazníka a dodržovat jejich pokyny. Zkušenosti dokazují, že většinu systémových potíží a chyb lze napravit spoluprací uživatele s analytikem či technikem prostřednictvím komunikace po telefonu.

Povinnosti na pracovišti V případech, kdy služby vyžadují zásah na pracovišti zákazníka, poskytne zákazník (zdarma pro společnost Dell) volný, bezpečný a dostatečný přístup k zařízením zákazníka a k podporovaným produktům, včetně dostatečného pracovního prostoru, elektřiny a místní telefonní linky. Je třeba také poskytnout monitor nebo displej, myš (nebo polohovací zařízení) a klávesnici (zdarma pro společnost Dell), jestliže systém tyto prvky neobsahuje.

Údržba softwaru a podporované verze Zákazník bude udržovat software a podporované produkty na minimálních úrovních aktualizace či konfigurace, jak společnost Dell specifikuje v systému PowerLink v případě úložného zařízení Dell | EMC nebo EqualLogic™, nebo na stránkách www.support.dell.com pro další podporované produkty. Zákazník musí také zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru či následných verzí, jak stanoví společnost Dell, aby byl udržen nárok podporovaných systémů na tuto službu.



Kupní smlouva movitá věc. Verze č. 02_finál

Zálohování dat, odstraňování důvěrných dat. Před a během realizace této služby zákazník provede kompletní zálohování všech existujících dat, softwaru a programů ve všech oprávněných systémech. Zákazník by měl vytvářet běžné kopie záloh dat uložených na všech dotčených systémech jako bezpečnostní opatření před možným selháním, přizpůsobením nebo ztrátou dat. Navíc bude zákazník zodpovědný za odstranění jakýchkoliv důvěrných, vlastnických nebo osobních informací a vyjímatelných médií jako SIM karet, disků CD nebo PC karet nezávisle na tom, zda technik na pracovišti také poskytuje pomoc. **SPOLEČNOST DELL NEPŘEBÍRÁ ŽÁDNÉ ZÁRUKY ZA:**

- * ŽÁDNÉ DŮVĚRNÉ, VLASTNICKÉ NEBO OSOBNÍ INFORMACE;
- * ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ NEBO SOFTWARE;
- * POŠKOZENÍ NEBO ZTRÁTU VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ;
- * POPLATKY ZA HLASOVÉ A DATOVÉ SLUŽBY VZNIKLÉ VÝSLEDKEM NEVYJMUTÍ VŠECH SIM KARET NEBO JINÝCH VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ UVNITŘ PODPOROVANÝCH PRODUKTŮ, KTERÉ BYLY VRÁCENY SPOLEČNOSTI DELL;
- * NEMOŽNOST POUŽÍVÁNÍ SYSTÉMU NEBO SÍTĚ;
- * A/NEBO ZA JAKÉKOLIV ČINY NEBO OPOMENUTÍ, VČETNĚ NEDBALOSTI, ZPŮSOBENÉ SPOLEČNOSTÍ DELL NEBO POSKYTOVATELEM SLUŽEB TŘETÍ STRANY.