

34/PTU/KZ/2016

## Kúpna zmluva

evidenčné číslo spoločnosti Slovanet: 02.2-20160069

uzavretá podľa § 409 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka medzi zmluvnými stranami:

### predávajúcim:

**obchodné meno:** Slovanet, a. s.  
**sídlo:** Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava  
**IČO:** 35 954 612  
**zastúpený:** Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva, Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva  
**DIČ:** 2022059094  
**IČ DPH:** SK2022059094  
**bankové spojenie:**  
**IBAN:**  
**zápis v registri:** Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 3692/B  
**e-mail:** peter.licko@slovanet.net  
(ďalej aj ako „predávajúci“)

a

### kupujúcim:

**názov:** Nemocnica s poliklinikou Brezno n. o.  
**sídlo:** Banisko 1, 977 42 Brezno  
**IČO:** 31 908 969  
**zastúpený:** MUDr. Peter Mečiar, riaditeľ  
**DIČ:** 2021607687  
**IČO DPH:** SK2021607687  
**bankové spojenie:** Tatra banka, a.s.  
**IBAN:** SK20 1100 0000 0026 2077 8736  
**zápis v registri:** register neziskových organizácií OÚ Banská Bystrica, č. reg. OVVS/NO-14/2002  
(ďalej aj ako „kupujúci“; spolu s predávajúcim ďalej aj ako „zmluvné strany“, alebo „strany“)

Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu na základe výsledkov vyhodnotenia výzvy na predloženie ponuky zo dňa 11.01.2016, ktorou bolo realizované verejné obstarávanie predmetom ktorého bolo „dodanie servera pre Nemocnicu s poliklinikou Brezno, n.o.“ postupom zadávania zákazky podľa § 9 ods. 9 zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

### Článok I.

#### Všeobecné ustanovenia

1. Predávajúci je výlučným vlastníkom tovaru špecifikovaného v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Predávajúci prehlasuje, že splňa všetky podmienky a požiadavky dohodnuté v tejto zmluve a stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej

republike a je oprávnený túto zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

3. Kupujúci prehlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky dohodnuté v tejto zmluve a stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a je oprávnený túto zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

## **Článok II.**

### **Predmet zmluvy**

1. Predávajúci sa touto zmluvou a za podmienok v nej dohodnutých zaväzuje dodať kupujúcemu tovar špecifikovaný v prílohe č. 1 (ďalej len „predmet kúpy“), previesť na neho vlastnícke právo k tovaru a vykonávať jeho následný záručný servis v rozsahu podľa článku Záruka.
2. Kupujúci sa zaväzuje predmet kúpy od predávajúceho prevziať a uhradiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu spôsobom dohodnutým v tejto zmluve.

## **Článok III.**

### **Kúpna cena a platobné podmienky**

1. Kúpna cena je na základe výsledku verejného obstarávania určená dohodou zmluvných strán v sume 5.280,- € (slovom päťtisícdivestoosemdesiat eur) bez DPH. K tejto cene sa pripočíta DPH v sume 1.056,- € (slovom jedentisícpäťdesiatšesť eur). Kúpna cena s DPH predstavuje sumu 6.336,- € (slovom šesťtisícristotridsaťšesť eur).
2. Kúpna cena podľa predchádzajúceho bodu zahŕňa všetky náklady na prepravu a dodanie predmetu kúpy a na následný záručný servis predmetu kúpy.
3. Kupujúci bude kúpnu cenu splácať v pravidelných mesačných splátkach 110,- € (slovom jednotodesať eur) bez DPH a spolu s DPH 132,- € (slovom jednototridsaťdva eur) po dobu 48 mesiacov od dodania tovaru. Predávajúci vystaví jednotlivé faktúry do 15. dňa príslušného mesiaca. Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia kupujúcemu. Platby za plnenie budú realizované v mesačných splátkach bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho uvedený v záhlaví tejto zmluvy. Splátka sa považuje za zaplatenú dňom odpísania sumy úhrady z účtu kupujúceho.
4. Faktúra vystavená podľa tejto zmluvy musí obsahovať všetky náležitosti v súlade s platnou slovenskou legislatívou. V prípade, ak faktúra nebude vystavená v súlade s predchádzajúcou vetou, kupujúci môže vrátiť túto faktúru predávajúcemu na dopracovanie, resp. prepracovanie, pričom sa lehota splatnosti prerušuje a nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia novej faktúry kupujúcemu.

## **Článok IV.**

### **Miesto a čas dodania**

Predávajúci dodá predmet kúpy kupujúcemu na adresu jeho sídla uvedenú v záhlaví tejto zmluvy, a to v termíne do 15.4.2016 podľa výzvy na predloženie ponuky zo dňa 11.01.2016.

**Článok V.**  
**Odobranie a prevzatie predmetu kúpy**

1. Predmet kúpy odovzdá predávajúci v mieste dodania v dohodnutom čase. Dodanie predmetu kúpy oznámi kupujúcemu najneskôr 2 dni pred odovzdaním. Súčasťou dodania budú všetky doklady vrátane používateľskej dokumentácie v slovenskom jazyku.
2. Prevzatie predmetu kúpy potvrdí kupujúci podpisom dodacieho listu vystaveného predávajúcim.
3. Kupujúci sa vyhradzuje právo odmietnuť prevzatie predmetu kúpy v prípade, ak nebude spĺňať minimálne parametre špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy a tiež v prípade zjavného poškodenia predmetu kúpy.

**Článok VI.**  
**Nadobudnutie vlastníckeho práva**

1. Vlastnícke právo k predmetu kúpy prechádza na kupujúceho zaplatením kúpnej ceny podľa tejto zmluvy.
2. Na dobu od dodania predmetu kúpy do dňa úplného zaplatenia kúpnej ceny podľa tejto zmluvy udeľuje predávajúci kupujúcemu právo neobmedzene užívať predmet kúpy.
3. Nebezpečenstvo náhodnej škody na tovare prechádza na kupujúceho dňom prevzatia predmetu kúpy.

**Článok VII.**  
**Zodpovednosť za vady a záruka**

1. Predávajúci je povinný dodať predmet kúpy a odovzdať ho do užívania kupujúcemu v bezchybnom stave v dohodnutých termínoch, v množstvách a konfigurácii.
2. Predávajúci poskytuje na tovar záruku v trvaní 36 mesiacov od dodania predmetu kúpy.
3. Všetky náklady spojené s výmenou alebo opravou predmetu kúpy počas záručnej doby (tzn. oprava, náhradné diely, doprava, servisné práce) znáša predávajúci.
4. Predávajúci bude pri poskytovaní servisných služieb používať výhradne originálne náhradné diely výrobcu rovnakého typu, ako obsahuje predmet zákazky počas celej doby poskytovania servisných služieb.
5. Predávajúci je povinný počas záručnej doby zabezpečiť odstránenie poruchy na predmete kúpy alebo vymeniť predmet kúpy za nový, bezchybný, v lehote a spôsobom uvedeným v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

## **Článok VIII.**

### **Sankcie**

1. Pri nedodržaní termínu dodania predmetu kúpy a nedodržania termínov na zabezpečenie záručného servisu, tiež pri dodaní chybného resp. nefunkčného tovaru vzniká kupujúcemu nárok vyúčtovať zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z kúpnej ceny predmetu kúpy bez DPH za každý deň omeškania.
2. Ak kupujúci neuhradí splátku riadne a včas, predávajúci môže požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
3. Ak dôjde k omeškaniu predávajúceho pri odstraňovaní poruchy predmetu zákazky o viac ako 48 hodín, alebo ak dôjde k omeškaniu predávajúceho pri odstraňovaní poruchy predmetu kúpy viac ako 1 x v priebehu jedného kalendárneho mesiaca, alebo ak predávajúci v priebehu jedného kalendárneho roka nedodrží požadovaný čas na odstránenie poruchy predmetu zákazky viac ako 3 x, predávajúci sa zaväzuje uhradiť kupujúcemu zmluvnú pokutu vo výške 1 000,-€ (slovom jedentisíc eur) do 14 dní od doručenia faktúry predávajúcemu.
4. Zmluvné pokuty a sankcie, dohodnuté touto zmluvou, uhradí povinná strana do 30 dní odo dňa doručenia výzvy na úhradu sankcie.
5. Právo kupujúceho na náhradu škody týmto nie je dotknuté.

## **Článok IX.**

### **Práva a povinnosti zmluvných strán**

1. Predávajúci je povinný zabezpečiť, aby jeho zamestnanci alebo osoby prostredníctvom ktorých plní predmet tejto zmluvy (ďalej aj „zamestnanci“) v objektoch kupujúceho dodržiavali všetky všeobecne záväzné predpisy, vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s BOZP, ochranou pred požiarimi, interné predpisy kupujúceho, najmä predpisy o vstupe do objektov kupujúceho a k bezpečnosti systémov, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov kupujúceho, ktoré kupujúci predávajúcemu vopred preukázateľne poskytol.
2. Kupujúci je povinný dodržiavať záručné podmienky a zaobchádzať s predmetom kúpy v súlade s návodmi na použitie. Všetky prípadné vady a poruchy je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu bezodkladne.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že ku všetkým technickým, cenovým informáciám, ktoré sa týkajú predmetu zmluvy, budú pristupovať ako ku obchodnému tajomstvu.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že informácie podľa predchádzajúceho bodu neposkytnú tretím osobám.
5. Závazok zachovávať mlčanlivosť platí bez obmedzenia aj po skončení trvania zmluvy.

**Článok X.**  
**Doručovanie a kontaktné osoby**

1. Kontaktnými osobami zmluvných strán oprávnenými jednat' pre účely tejto zmluvy sú:

za predávajúceho:

meno a priezvisko: Peter Ličko  
funkcia: Key Account Manager  
telefónne číslo: 0905521104  
e-mail: peter.licko@slovanet.net

za kupujúceho:

meno a priezvisko: Ján Jagerčík  
funkcia: vedúci oddelenia informatiky  
telefónne číslo: 048/2820 336  
e-mail: jagercik@nspbr.sk

2. Doručením akýchkoľvek písomností na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou medzi zmluvnými stranami sa rozumie doručenie písomnosti doporučené poštou s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy, doručenie kuriérom alebo osobné doručenie príslušnou zmluvnou stranou. Za deň doručenia písomnosti sa pokladá aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať. V prípade, že písomnosť, ktorá bude doručovaná poštou, bude na pošte uložená z dôvodu, že príslušná zmluvná strana nebola pri doručovaní zastihnutá, písomnosť sa bude považovať za doručenú v treťi pätnásty deň po dni uloženia odoslania a to bez ohľadu, či sa príslušná zmluvná strana o uložení dozvedela alebo nie. Za deň doručenia písomnosti sa pokladá aj deň, v ktorý je na zásielke doručovanej poštou, preukázateľne pracovníkom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde. V prípade akejkoľvek zmeny adresy určenej na doručovanie písomností na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa príslušná zmluvná strana zaväzuje o zmene adresy písomne bez zbytočného odkladu informovať druhú zmluvnú stranu; v takomto prípade je pre doručovanie rozhodujúca nová adresa riadne oznámená zmluvnej strane pred odosielaním písomnosti. Ak sa akákoľvek písomnosť na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou doručuje inak ako poštou, je možné ju doručovať aj na inom mieste, ak sa na tomto mieste zdržujú v čase doručenia osoby oprávnené za zmluvnú stranu preberať písomnosti.

**Článok XI.**  
**Ďalšie dojednania**

1. Ak niektorá zmluvná strana poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike a spôsobí tým druhej strane škodu, zodpovedá za ňu v plnej výške a je povinná ju nahradiť.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že si budú nahrádzať len skutočnú škodu v preukázanej výške. V prípade vzniku škody, túto škodu uhradí povinná strana do 30 dní odo dňa doručenia výzvy na úhradu od oprávnenej strany.



## **Článok XII.** **Zánik zmluvy**

1. Každá zo zmluvných strán má právo túto zmluvu ukončiť iba spôsobmi a za podmienok uvedených v tomto alebo v inom článku tejto zmluvy a v súlade so zákonom.
2. Táto zmluva zanikne (a) okrem splnenia všetkých práv a povinností obidvoch zmluvných strán, ktoré vyplývajú z jej obsahu a všeobecne záväzných právnych predpisov aj (b) písomnou dohodou zmluvných strán, alebo (c) písomným odstúpením od zmluvy niektorou zmluvnou stranou.
3. V prípade zániku zmluvy dohodou zmluvných strán, táto zaniká dňom uvedeným v tejto dohode. V tejto dohode sa upravujú aj vzájomné nároky zmluvných strán vzniknuté z plnenia zmluvných povinností alebo z ich porušenia druhou zmluvnou stranou ku dňu zániku zmluvy dohodou.
4. Ak ktorákoľvek zmluvná strana koná v rozpore s touto zmluvou a/alebo právnymi predpismi a na písomnú výzvu druhej zmluvnej strany toto konanie a jeho následky v určenej lehote neodstráni, je druhá zmluvná strana oprávnená od zmluvy odstúpiť. Predchádzajúca písomná výzva druhej zmluvnej strany nie je potrebná v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany druhej zmluvnej strany v prípade podstatného porušenia zmluvy. Podstatným porušením zmluvy sa rozumie pre účely tejto zmluvy najmä omeškanie predávajúceho s dodaním predmetu kúpy a porušenia zmluvy uvedené v článku VIII., v bode 3. Odstúpenie musí mať písomnú formu a musí byť doručené druhej zmluvnej strane. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane.
5. Na právnu úpravu odstúpenia od zmluvy a vzájomných nárokov zmluvných strán z neho vyplývajúcich sa primerane vzťahuje § 344 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
6. V prípade, ak nastanú právne skutočnosti majúce za následok zmenu v právnom postavení niektorej zo zmluvných strán (napr. vyhlásenie konkurzu, povolenie reštrukturalizácie, vstup do likvidácie, zmena právnej formy, zmena v oprávneniach konať v mene niektorej zo zmluvných strán) alebo akákoľvek iná zmena majúca priamy vplyv na plnenie tejto zmluvy, je dotknutá zmluvná strana povinná oznámiť tieto skutočnosti druhej zmluvnej strane najneskôr do desať dní odo dňa, kedy tieto skutočnosti nastali. Ak tak neurobí, zodpovedá za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane v dôsledku porušenia tejto povinnosti a táto má právo odstúpiť od zmluvy.
7. V prípade predčasného ukončenia tejto zmluvy sú zmluvné strany povinné v lehote do jedného mesiaca od ukončenia účinnosti zmluvy vysporiadať všetky svoje zmluvné záväzky v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a touto zmluvou.

## **Článok XII.** **Záverečné ustanovenia**

1. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch (4) exemplároch, pričom každá zmluvná strana obdrží po dva (2) exempláre.

2. Ak niektoré ustanovenie tejto zmluvy bude prehlásené príslušným súdnym orgánom za neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné, potom takéto ustanovenie bude neplatné iba v dotknutom a najužšom rozsahu. Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať a nahradiť takéto ustanovenie novým ustanovením, pričom budú sledovať pôvodný zámer sledovaný zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami.
4. Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať len písomnými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami. Ak zmluva neustanovuje inak, všetky nároky vyplývajúce z tejto zmluvy musia byť voči druhej strane uplatnené písomne, a to doporučeným listom, faxom alebo odovzdané osobne.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť vzniknuté spory dohodou. Ak dohoda nie je možná, o spore rozhodne príslušný súd Slovenskej republiky. Právne vzťahy výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom v platnom znení a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi právneho poriadku platného na území Slovenskej Republiky.
6. Zmluvné strany týmto zhodne vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony, že sa v plnom rozsahu oboznámili s obsahom tejto zmluvy, plne mu porozumeli, ich prejavy vôle pri jej podpise sú slobodné, vážne, určité a zrozumiteľné a túto zmluvu nepodpísali v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok. Na znak súhlasu s textom zmluvy pripájajú svoje podpisy.
7. Táto zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia (podľa § 47a ods.1 Občianskeho zákonníka).

V Bratislave dňa 22. 3. 2014

V Breznej dňa 03-03-2015

Príloha č.1: Špecifikácia tovaru

### Príloha č.1: Špecifikácia Tovarů

Server **PowerEdge R430** v nasledovnej konfigurácii:

- 1 Intel Xeon E5-2620 v3 2.4GHz,15M Cache,8.00GT/s QPI,Turbo,HT,6C/12T (85W) Max Mem1866MHz
  - 1 2.5" Chassis with up to 8 Hot Plug Hard Drives
  - 1 Bezel up to 8 Drive Chassis
  - 1 Riser with Two x16 PCIe Gen3 LP slots (x16 PCIe lanes), R430
  - 1 iDRAC Port Card
  - 1 2133MT/s RDIMMs
  - 1 MOD,FILLER,BLNK,DIMM,1CPU,SBS
  - 2 16GB RDIMM, 2133MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
  - 1 135W Heatsink
  - 1 iDRAC8, Express
  - 2 300GB 15K RPM SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug Hard Drive
  - 2 500GB 7.2K RPM Near-Line SAS 6Gbps 2.5in Hot-plug Hard Drive
  - 1 PERC H730 Integrated RAID Controller, 1GB Cache
  - 1 DVD+/-RW SATA Internal
  - 1 Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 550W
  - 2 C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 2 Feet (.6m), Power Cord
  - 1 On-Board LOM 1GBE (Dual Port for Towers, Quad Port for Racks and Blades)
  - 1 Sliding Ready Rack Rail
  - 1 RAID 1+RAID 1 for H730P/H730/H330 (2 + 2 HDDs)
  - 1 Windows Server 2012R2 Standard Edition,Factory Installed, No Media, 2 Socket, 2 VMs,NO CALs
  - 1 5-pack of Windows Server 2012 User CALs (Standard or Datacenter)
  - 1 Windows Server 2012R2 Standard Ed,Media Kit with Factory Installed STD Ed Downgrade Images
- Servis:**
- 1 3Yr ProSupport and Next Business Day On-Site Service
- Pre vykonávanie servisu platia podmienky uvedené na stránke výrobcu zariadenia [www.dell.sk](http://www.dell.sk).



## 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 období<sup>1</sup>. Po uplynutí servisního období je k dispozici „pozáruční servis“<sup>2</sup>. **Služba NBD se nabízí pouze pro systémy Optiplex, Precision, Latitude a Dimension.**

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

<sup>2</sup> 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 společnostmi Dell,
- (ii) externí periferie dodané společnostmi 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 – součástí 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 neodpovídajících pokynů 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 jí zákazník oznámí nové místo určení a že je v tomto místě určení služba dostupná. V nové zemi bude služba k dispozici po nahlášení přesunu společností Dell a aktualizaci systému společností Dell. Při přesunu do země s přímou podporou společností 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 společností Dell“.

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

Povinností 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/globaltaqtransfer>

### **Povinnosti zákazníka**

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

- 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=qen&-lt=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 vpuštění, 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.

Easy as **DELL**