



OPERAČNÍ PROGRAM
ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ



EVROPSKÁ UNIE
Fond soudržnosti
Evropský fond pro regionální rozvoj

nová

zelená

úsporám

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů (dále též jen „občanský zákoník“)

Č. j.: SFZP 099406/2015
Č. VZ: 10/2015
Systémové číslo VZ na E-ZAK: P15V00001279
Systémové číslo VZ na GEMIN: T002/15/V00027468
Agendové číslo smlouvy: D.220

SFZP ČR

Doručeno: 18.09.2015

SFZP 145140/2015

listů: 1
druh:

příloh: 1
il/av:



sfzpeso77o18

I. SMLUVNÍ STRANY

Axes Computers s.r.o.

se sídlem: Kollárova 1, 301 00 Plzeň

jednatel: Mgr. Jiří Blažek, jednatel

IČ: 25232312

DIČ: CZ25232312

kontaktní osoba ve věcech technických (tech. zástupce poskytovatele):

Mgr. Jiří Blažek

e-mail, tel. / fax: blazek@axes.cz, 377354173

bankovní spojení: Fio banka, a.s., č.ú.: 2200145262/2010

(dále jen „poskytovatel“)

a

Státní fond životního prostředí České republiky

se sídlem: Kaplanova 1931/1, Praha 11 – Chodov, PSČ 148 00

korespondenční adresa: Olbrachtova 2006/9, Praha 4, PSČ 140 21

zastoupen: Ing. Petrem Valdmanem, ředitelem SFŽP ČR

IČ: 00020729

Oprávněné osoby:

Věcný garant, technický kontakt, správa serverů:

Petr Müller, e-mail: petr.muller@sfzp.cz, tel: 267 994 682

Právní garant:

Mgr. Monika Gardlíková, e-mail: monika.gardlikova@sfzp.cz, tel: 267 994 220

Bezpečnostní manažer ICT:

Martin Adánek, e-mail: martin.adamek@sfzp.cz, tel: 267 994 447

(dále jen „objednatel“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 občanského
zákoníku tuto smlouvu o poskytování služeb (dále též jen „smlouva“), a to na základě výsledku
zadávacího řízení k veřejné zakázce s názvem „Záruka a podpora diskových polí“:

M

II. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 2.1 Za podmínek uvedených v této smlouvě je poskytovatel povinen objednateli zajistit prodloužené záruky a podporu diskových polí (*warranty and support*) ke konkrétním typům diskových polí - 1 ks DELL/EMC CX4-120C a souvisejících zařízení, tj. 2 ks BROCADE 300, 8 ks DELL/EMC CX4 DAE, 20 ks DELL/EMC HBA QLE2560, dle technické specifikace uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „předmět plnění“) a to v souladu se zadávací dokumentací objednatele jako zadavatele, na jejímž základě je tato smlouva uzavírána, a nabídkou poskytovatele. Předmět plnění spočívá u té části výše specifikovaných komponent, jejichž záruka již exspirovala, v zajištění poskytování záruky a podpory nové, a to počínaje okamžikem účinnosti této smlouvy. U části komponent, jejichž záruka vyprší teprve v průběhu účinnosti této smlouvy, je předmětem plnění prodloužení stávající záruky a poskytnutí podpory, a to počínaje okamžikem expirace stávající záruky. Při realizaci této zakázky dojde k registraci a obnovení (navazujícímu prodloužení) a následně k zajištění oprav a náhrad částí prvků vyjmenovaných v Příloze č. 1 této smlouvy, a to bez dalšího finančního plnění.
- 2.2 Rozpis jednotlivých komponent s uvedením data expirace jejich záruky a jejich technická specifikace jsou uvedeny v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

III. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Celková cena, jíž se objednatel zavazuje za poskytnuté plnění zaplatit poskytovateli, činí:
728.900,- Kč bez DPH
(slovy *sedm set dvacet osm tisíc devět set korun českých*)
DPH 21 % činí: 153.069,- Kč
(slovy *sto padesát tři tisíc šedesát devět korun českých*)
Cena celkem včetně 21 % DPH činí:
881.969,- Kč
(slovy *osm set osmdesát jedna tisíc devět set šedesát devět korun českých*)
- 3.2 Platba za poskytnuté služby je jednorázová.
- 3.3 Cena předmětu plnění dohodnutá podle této smlouvy je nejvýše přípustná a nepřekročitelná, zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené se zajištěním poskytování služeb v místě určení a je platná po celou dobu platnosti této smlouvy. Tato cena může být měněna jen v případě změny sazby DPH nebo v případě změny sazeb zákonných poplatků. Cena bude pro tento případ upravena písemným dodatkem k této smlouvě.
- 3.4 Poskytovatel vystaví odpovědnému zástupci objednatele na poskytnutý předmět plnění fakturu po doručení potvrzení specifikovaného v čl. 4.4 této smlouvy poskytovateli. Předmětné potvrzení vystavené výrobcem společností DELL osvědčuje skutečnost, že podpora byla zaregistrována a je platná v požadovaném rozsahu a kvalitě dle této smlouvy. Faktura poskytovatele musí odpovídat svou povahou pojmu účetního dokladu podle ustanovení § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a musí splňovat náležitosti obsažené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku. Poskytovatel je předkládá objednateli ve dvou vyhotoveních. K faktuře, jež se váže na platbu realizovanou po doručení potvrzení dle specifikace v čl. 4.4 této smlouvy objednateli, musí být přiložen doklad o doručení tohoto potvrzení podepsaný oprávněnou osobou objednatele. Faktura musí obsahovat text „Předmět plnění je financován z projektu TA OPŽP „Podpora IT služeb“, z projektu NSA NZÚ

„Podpora IT služeb“ a z projektu TA NZÚ 2013 „Podpora IT služeb“, ORG 6058, číslo veřejné zakázky „VZ č. 10/2015“, agendové číslo smlouvy „D. 220“.

- 3.5 Datum splatnosti faktury se stanoví **do 30 dnů od jejího doručení objednateli**. Obě smluvní strany se dohodly, že povinnost úhrady platby je splněna okamžikem, kdy byla dlužná částka odepsána z účtu objednatele.
- 3.6 Objednatel není povinen proplatit fakturu, která nemá sjednané nebo zákonem stanovené náležitosti, pokud požádal poskytovatele písemně o její doplnění nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy ji prokazatelně obdržel. Za písemné oznámení se považuje i oznámení učiněné elektronickými prostředky. Lhůta splatnosti faktury počíná potom běžet dnem, kdy objednatel obdržel bezchybnou fakturu.

IV. DODACÍ PODMÍNKY

- 4.1 **Místo plnění:**
Olbrachtova 2006/9, Praha 4, PSČ: 140 21
- 4.2 **Doba plnění:**
Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat záruky a podporu diskových polí (*warranty and support*) s platností do 11. 2. 2016 u BROCADE 300 a do 31. 1. 2017 u zbývajících komponent dle specifikace uvedené v Příloze č. 1. této smlouvy.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje zaregistrovat požadavek na dodání podpory u DELL / EMC nejpozději **do 3 dnů od doručení písemné objednávky** učiněné objednatelem poskytovateli. Poskytovatel avizuje dodávku oprávněné osobě objednatele nejpozději do 48 hodin před jejím dodáním.
- 4.4 Poskytování plnění specifikovaného v odstavci 2.1 této smlouvy se považuje za zahájené okamžikem, kdy poskytovatel doručí objednateli potvrzení vystavené výrobcem společností DELL / EMC o tom, že podpora byla zaregistrována a je platná v požadovaném rozsahu a kvalitě dle této smlouvy. U části komponent, kde již platnost záruk vypršela (vizte specifikaci v Příloze č. 1 této smlouvy), se záruka a podpora poskytují počínaje okamžikem doručení potvrzení, u komponent, jejichž záruka vyprší v průběhu účinnosti této smlouvy, dojde k automatickému navázání a prodloužení záruk po jejich expiraci. Spolu s potvrzením poskytovatel dodá objednateli také doklady, které umožňují řádné využívání předmětu plnění (tzn. přístupy na supportní webové stránky výrobce společnosti DELL / EMC k zaregistrovaným službám).
- 4.5 Objednatel nepřevzme potvrzení, pakliže zaregistrovaná podpora neodpovídá požadavkům na kvalitu a rozsah služeb dle vymezení v této smlouvě.

V. ZÁRUČNÍ DOBA A VADY POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

- 5.1 Nesplňuje-li plnění vlastností stanovené touto smlouvou a ustanovením § 2161 občanského zákoníku, má vady. Za vadu se považuje i poskytnutí jiné služby, než určuje smlouva, a vady v dokladech, které jsou potřebné k řádnému využívání předmětu plnění.
- 5.2 Záruční doba činí **24 měsíců**. Záruční lhůta běží ode dne úkonů specifikovaných v odstavci 5.4 této smlouvy.

- 5.3 Objednatel je povinen oznámit poskytovateli zjištěné vady poskytovaných služeb bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil, resp. kdy je zjistil během záruční doby při vynaložení odborné péče.
- 5.4 Poskytovatel se zavazuje odstranit v záruční době vady nejpozději **do 48 hodin** od doby, kdy se o nich dozvěděl, nedojde-li po projednání k dohodě o jiném termínu. V případě nutnosti delšího časového úseku k provedení opravy poskytovatel neprodleně zajistí zapůjčení stejného funkčního zařízení. Poskytovatel rovněž může zajistit výměnu vadného zařízení za nové. Poskytovatel odstraňuje oprávněně reklamované vady během záruční doby a poskytuje záruční servis bezplatně. V případě výměny HDD, popřípadě celého zařízení, původní HDD z bezpečnostních důvodů zůstává majetkem objednatele a neodvází se z místa plnění specifikovaného v odstavci 4.1 smlouvy.
- 5.5 Přepravu zapůjčeného a reklamovaného zařízení tam i zpět poskytovatel zabezpečí na vlastní náklady a riziko.
- 5.6 Pokud poskytovatel neodstraní vady v poskytování služeb dle odstavce 5.4, objednatel má právo je odstranit prostřednictvím třetí osoby na účet poskytovatele. Poskytovatel uhradí tyto náklady objednateli do 21 dnů ode dne, kdy obdržel od objednatele potřebné účetní doklady.
- 5.7 Pokud poskytovatel prokáže, že za zjištěné vady nenese odpovědnost, nemůže od něj objednatel požadovat úhradu dle odst. 6.5.
- 5.8 Případná práva z odpovědnosti za vady v poskytování služeb uplatňuje objednatel písemně na adrese sídla poskytovatele specifikované v článku 1 této smlouvy.

VI. SMLUVNÍ POKUTY

- 6.1 Pokud bude poskytovatel v prodlení se zaregistrováním požadavku na poskytování podpory a záruk ve lhůtě stanovené v článku 4 této smlouvy, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši **0,2 % z ceny** sjednané na základě této smlouvy a to **za každý započatý den prodlení**. Poskytnutím služby se pro tyto účely rozumí předání potvrzení dle článku 4.4 této smlouvy, osvědčujícího poskytnutí podpory a záruk v kvalitě a rozsahu sjednaném dle této smlouvy, spolu s dodáním veškerých dokladů umožňujících řádné využívání předmětu plnění (tzn. přístupy na supportní webové stránky výrobce společnosti DELL k zaregistrovaným službám).
- 6.2 V případě prodlení se zaregistrováním požadavku na odstranění vad u DELL / EMC v záruční době sjednané v odstavci 5.4 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši **5.000,- Kč za každý jeden započatý den prodlení**.
- 6.3 Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v čl. 7.7 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši **10.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti**.
- 6.4 Nezaplátí-li objednatel cenu sjednanou za poskytování služeb na základě této smlouvy včas, je povinen uhradit poskytovateli **úrok z prodlení** ve výši stanovené předpisy občanského práva.
- 6.5 Úhradou smluvní pokuty podle předchozích odstavců není dotčeno právo objednatele na náhradu prokázané škody v plné výši.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů v platném znění, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 7.2 Poskytovatel se musí řídit bezpečnostní politikou a příslušnými schválenými směrnicemi a manuály objednatele. Odpovědnou osobou za poskytování těchto informací je bezpečnostní manažer ICT.
- 7.3 Poskytovatel je povinen okamžitě hlásit bezpečnostnímu manažerovi ICT všechny skutečnosti, které vedly nebo mohly vést k porušení bezpečnosti, integrity, spolehlivosti předmětného systému nebo systémů souvisejících. Takto budou hlášeny i skutečnosti, které již byly při údržbě napraveny.
- 7.4 Smluvní strany jsou povinny vzájemně zajistit ochranu informací, které svými interními předpisy stanovily jako neveřejné. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dodržování principů ochrany neveřejných informací. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné informace nevyužije ve svůj vlastní prospěch (mimo plnění této smlouvy). Při přenosu a zpracování dat je poskytovatel povinen přijmout náležitá bezpečnostní opatření, aby nedošlo k úniku nebo neoprávněnému použití těchto informací. Poskytovatel tato opatření předloží objednateli ke schválení. Přenos a zpracování informací je poskytovatel oprávněn provádět až po jejich odsouhlasení.
- 7.5 Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění bezpečnostních požadavků na straně poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli nezbytné podklady, součinnost, případně umožnit kontrolu na místě. Kontrolu provádí bezpečnostní manažer ICT.
- 7.6 Vztahy, které nejsou v této smlouvě zvlášť upraveny, se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Všechny lhůty sjednané ve dnech se rozumí v kalendářních dnech.
- 7.7 Poskytovatel je povinen během plnění smlouvy i po ukončení smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v rámci své činnosti poskytovatele pro objednatele dozvěděl, a které by mohly objednateli způsobit škodu, a nesmí tyto použít ve prospěch svůj nebo třetí osoby.
- 7.8 Povinnost dodržování důvěrnosti informací podle čl. VII. odst. 7.7 této smlouvy se nevztahuje na informace:
- a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení čl. 7.3 ze strany příjemce;
 - b) které jsou příjemci známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od druhé smluvní strany;
 - c) které jsou následně příjemci sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
 - d) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 7.9 Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a tato smlouva, popř. její část, může být předmětem poskytování informací.
- 7.10 Poskytovatel si v době uzavření této smlouvy není vědom žádných okolností, které by zakládaly možný střet zájmů, nebo které by mu zabraňovaly plnit povinnosti podle této smlouvy.

- 7.11 Poskytovatel je povinen řádně uchovávat veškeré originály účetních dokladů a originály dalších dokumentů souvisejících s činností prodávajícího. Účetní doklady budou uchovány způsobem uvedeným v zákoně č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.12 Nebude-li dohodnuto jinak, je poskytovatel povinen předkládat veškeré materiály a korespondenci v českém jazyce.
- 7.13 Veškeré případné spory vzniklé na základě uzavřené smlouvy budou řešeny primárně smírným jednáním objednatele a poskytovatele, v případě přetrvávající neshody pak soudy České republiky.
- 7.14 Za smluvní strany jsou oprávněni jednat:
- Za objednatele jsou oprávněni ve věci této smlouvy jednat:
Petr Müller
Tel.: +420 267 994 682
e-mail: petr.muller@sfzp.cz
- Za poskytovatele:
Mgr. Jiří Blažek
Tel.: 377354173
e-mail: blazek@axes.cz
- 7.15 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována jen písemnými dodatky, číslovanými ve vzestupné řadě a podepsanými oprávněnými osobami. Ustanovení předcházející věty se neuplatní na změny osob uvedených v čl. VII odst. 7.14 této smlouvy. Případná změna těchto osob bude řešena písemným oznámením druhé smluvní straně na její adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.
- 7.16 Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných předpisů České republiky.
- 7.17 Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením od smlouvy, jinak je tato smlouva ukončena uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, popř. vyčerpáním částky, uvedené v odstavci 3.1 této smlouvy.
- 7.18 Každá ze smluvních stran je oprávněna ukončit smlouvu i bez uvedení důvodů písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď prokazatelným způsobem doručena druhé smluvní straně. Při ukončení této smlouvy výpovědí není ani jedna smluvní strana povinna uhradit jakoukoli sankci nebo poplatek za takovéto ukončení smlouvy.
- 7.19 Objednatel je oprávněn vypovědět smlouvu v případě, že v rámci centralizovaného zadávání bude vybrán dodavatel stejného nebo druhově obdobného předmětu plnění s tím, že výpovědní doba činí v tomto případě 7 kalendářních dnů ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.20 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel bude v prodlení s plněním předmětu smlouvy po dobu delší než 30 dnů a bude na tuto skutečnost písemně upozorněn. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení druhé smluvní straně.

- 7.21 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel bude v prodlení s kteroukoliv platbou nebo její částí po dobu delší než 30 dnů od data její splatnosti a bude na tuto skutečnost písemně upozorněn.
- 7.22 Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy písemně odstoupit, jestliže druhá smluvní strana závažným způsobem poruší ustanovení této smlouvy.
- 7.23 Nedílnou součástí této smlouvy je její příloha č. 1 – Technická specifikace.
- 7.24 Tato smlouva je vytvořena ve třech stejnopisech, z nichž poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a objednatel dvě vyhotovení.
- 7.25 Smluvní strany prohlašují, že s obsahem smlouvy souhlasí, že smlouvu uzavřely na základě své svobodné a vážné vůle a že nebyla učiněna v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek. Na základě této skutečnosti připojují své podpisy.
- 7.26 Smlouva nabývá platnosti a dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dle obecných norem občanského zákoníku.

V Plzni dne 17. 9. 2015

Poskytovatel

Axes Computers s.r.o.
Mgr. Jiří Blažek
jednatel

axes
COMPUTERS
Axes Computers s.r.o.
Kollárova 1, 301 00 Plzeň

V Praze dne 15. 09. 2015

Objednatel

Státní fond životního prostředí ČR
Ing. Petr Valdman
ředitel SFŽP ČR

Státní fond
životního prostředí ČR
Kaplanova 1931/1
148 00 Praha 11
-19-

Příloha č. 1 – Technická specifikace

Záruka a podpora diskových polí a souvisejících zařízení:

Disková pole:

1 ks DELL/EMC CX4-120C

Související zařízení:

2 ks BROCADE 300

8 ks DELL/EMC CX4 DAE

20 ks DELL/EMC HBA QLE2560

MISSION NAME	MISSION DATE	MISSION TIME	MISSION DURATION	MISSION STATUS	MISSION DESCRIPTION	MISSION END DATE
001H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	11:00-11:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
002H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	11:30-12:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
003H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	12:00-12:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
004H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	12:30-13:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
005H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	13:00-13:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
006H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	13:30-14:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
007H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	14:00-14:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
008H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	14:30-15:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
009H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	15:00-15:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
010H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	15:30-16:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
011H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	16:00-16:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
012H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	16:30-17:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
013H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	17:00-17:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
014H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	17:30-18:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
015H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	18:00-18:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
016H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	18:30-19:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
017H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	19:00-19:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
018H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	19:30-20:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
019H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	20:00-20:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
020H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	20:30-21:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
021H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	21:00-21:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
022H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	21:30-22:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
023H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	22:00-22:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
024H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	22:30-23:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
025H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	23:00-23:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
026H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	23:30-00:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
027H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	00:00-00:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
028H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	00:30-01:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
029H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	01:00-01:30	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	
030H5	DEL/EMC CK4 DAE	11/01/2017	01:30-02:00	PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL	11/01/2017	

PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL: Čtyřhodinová servisní služba na pracovišti

- Technik obvykle dorazí do 4 hodin po skončení telefonického řešení problému;
- K dispozici 7 dní v týdnu, 24 hodin denně – včetně svátků;
- K dispozici pro oblasti s dobou odezvy 4 hodin;
- Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů;
- Zařízení ve čtyřhodinové vzdálenosti skladují důležité komponenty podporovaných produktů určené společností Dell. Nedůležité části lze dodat do druhého dne;
- Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problému je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical.

1 yr PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL

- Prodloužení služby PROSUPPORT WITH 4 HOUR MISSION CRITICAL o 1 rok.

RE-INSATEMENT FEE

- Reinstalační balíček pro případ, kdy již vypršela záruka a znovu se obnovuje, pokud uplynulo více než 45 dní ode dne skončení původní zakázky.