

# Smlouva č. 40081/1

## o zajištění správy a údržby výpočetní techniky

(uzavřená dle paragrafu 536 a následujících zákona 513/1991 Sbírky v platném znění)

### I. Smluvní strany

#### Objednatel:

**Východočeské divadlo Pardubice**

Sídlo: U Divadla 50

531 62 Pardubice

IČO: 00088358

DIČ: CZ00088358

Zastoupený Mgr. Petr Dohnal, ředitel  
 (dále je Objednatel)

#### Poskytovatel:

**ComArr, spol.s r.o.**

Sídlo: Tolarova 291

533 51 Pardubice

IČO: 15050084

DIČ: CZ15050084

Zapsaný v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 447

Zastoupený: RNDr. Pavel Heřman, jednatel  
 (dále jen Poskytovatel)

### II. Doba platnosti smlouvy

Počátek platnosti: 1. duben 2006  
 Doba platnosti: na dobu neurčitou  
 Výpovědní lhůta: jeden měsíc

### III. Definice pojmů užitých ve smlouvě

„*Servisní podmínky*“ – Dokument vydaný Poskytovatelem, přístupný Objednateli, s popisem činností a ujednání souvisejících s touto smlouvou, který definuje povinnosti smluvních stran této smlouvy v rámci jejího plnění, přiložený jako příloha této smlouvy.

„*Ceník servisních prací*“ – Dokument vydaný Poskytovatelem, přístupný Objednateli s uvedením cen za jednotlivé druhy prací, přiložený jako příloha této smlouvy.

### IV. Předmět smlouvy

Vykonávání správy, údržby a servisu výpočetní techniky Objednatele dle „*Servisních podmínek*“ Poskytovatele uvedených v příloze této smlouvy.

## V. Cena a platební podmínky

Zúčtovací období:	měsíčně
Smluvní paušální platba:	6.000,- Kč za jedno zúčtovací období
Rozsah služeb v rámci paušální platby:	10 hodin servisních prací
Cena prací nad rámec paušální platby:	dle „ <i>Ceníku servisních prací</i> “ ceny pro smluvní zákazníky
Platební podmínky:	dle „ <i>Servisních podmínek</i> “

## VI. Místo a čas plnění

Mimo místa plnění smlouvy určená „*Servisními podmínkami*“ se stanovují tato další místa plnění:

Žádná

Doba k zahájení vyžádaného servisního zásahu:

Servis serveru aplikace TicketPortal do 4 hodin  
Servis serveru aplikace TicketPortal i mimo pracovní dny  
Ostatní dle „*Servisních podmínek*“

## VII. Změny sjednané proti znění „*Servisních podmínek*“ a „*Ceníku servisních prací*“

Objednatel je oprávněn čerpat po dohodě s Poskytovatelem hodiny předplacené v rámci smluvní paušální platby v měsíci následujícím po měsíci, v němž nebyly tyto hodiny vyčerpány.

Objednatel je oprávněn čerpat po dohodě s Poskytovatelem hodiny předplacené v rámci smluvní paušální platby v měsíci předcházejícím měsíci, na který se smluvní paušální platba vztahuje.

## VIII. Osoby určené k věcnému jednání dle „*Servisních podmínek*“

Za Objednatele: Ing. Lenka Moravcová  
Za Poskytovatele: Ing. Josef Mrkus

## IX. Smluvní pokuty

Pokud Poskytovatel nedodrží dobu určenou k zahájení servisního zásahu dle „*Servisních podmínek*“, případně znění této smlouvy, je Objednatel oprávněn účtovat mu deset procent z paušální platby za každý započatý den prodlení.

Pokud Objednatel bude v prodlení s platbou dle této smlouvy a „*Servisních podmínek*“, případně s platbou za dodávky bezprostředně související, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu jedno procento z dlužné částky za každý započatý den prodlení platby.

## X. Závěrečná ujednání

Smlouvu lze vypovědět pouze písemně ve výpovědní době stanovené bodem II. této smlouvy. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Smlouvu lze měnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

Ostatní práva a povinnosti v této smlouvě výslovně neuvedené se řídí obecně závaznými právními předpisy. Pokud se některé ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo protiprávním, nebude tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy. Taková ustanovení budou nahrazena novými, který budou odpovídat původnímu smyslu ustanovení neplatných, neúčinných nebo protiprávních.

Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, po jednom pro každou smluvní stranu.

## XI. Podpisy smluvních stran

Smluvní strany svými podpisy stvrzují, že se zněním smlouvy důkladně seznámily a že se zněním smlouvy souhlasí, dále prohlašují, že smlouvu uzavírají ze své svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.

Za Objednatele:

Dne:



VÝCHODOČESKÉ  
DIVADLO  
PARDUBICE ③  
U Divadla 50  
531 62 PARDUBICE  
IČO: 0098358



Mgr. Petr Dohnal  
ředitel

Za Poskytovatele:

Dne: 21.4.2006

Tolarova 291  
533 51 Pardubice  
IČO 15050084  
DIČ CZ1505  
① Con  
Pe



Pavel Heřman  
jednatel

# Servisní podmínky firmy ComArr, spol.s r.o.

## I. Terminologie

**Objednatel** – uživatel prostředků výpočetní techniky

**Poskytovatel** – subjekt poskytující Objednateli služby související s údržbou, správou a servisem výpočetní techniky Objednatele

**Servisní smlouva** – smlouva uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem o poskytování služeb podle těchto Servisních podmínek

**Paušální platba** – smlouvou stanovená částka placená pravidelně Objednatelem Poskytovateli.

**Zúčtovací období** – smlouvou stanovené období, v rámci něhož provádí Poskytovatel vyúčtování služeb poskytnutých Objednateli podle těchto Servisních podmínek.

**Servisní zásah** – Objednatelem vyžádaná služba Poskytovatele, vedoucí k obnovení nebo zlepšení funkcí výpočetní techniky Objednatele.

**Cena servisního zásahu** – cena za provedení služby, která se stanovuje na základě „Ceníku servisních prací“

**Ceník servisních prací** – Poskytovatelem zpracovaný dokument, přístupný Objednateli, který stanovuje ceny za jednotlivé druhy prací.

**Garantovaná doba servisního zásahu** – doba, v níž Poskytovatel zahájí činnosti vedoucí k obnovení nebo zlepšení funkcí výpočetní techniky Objednatele.

**Servisní technik** – pověřený pracovník Poskytovatele, způsobilý k provádění služeb pro Objednatele dle těchto Servisních podmínek.

**Náhradní zařízení** – zařízení Poskytovatele plnící obdobné funkce jako zařízení, na němž je prováděn Servisní zásah, které Poskytovatel zapůjčí Objednateli k používání po dobu řešení Servisního zásahu.

**Místo poskytnutí servisu** – místo kde bude prováděn Servisní zásah, které určil Objednatel, je ve shodě s těmito Servisními podmínkami, případně bylo Poskytovatelem výslovně odsouhlaseno.

**Dodací list** – doklad o rozsahu provedených prací a množství dodaného materiálu, kterým Odběratel potvrdí převzetí služeb a materiálu.

**Záruční list** – doklad vystavený Poskytovatelem, na němž je specifikována délka záruky jednotlivých zařízení dodaných Objednateli a další podmínky pro uplatnění záruky

**Reklamační řád** – dokument vydaný firmou ComArr, spol.s r.o., který je v platném znění přístupný na internetových stránkách firmy na adrese [www.comarr.cz](http://www.comarr.cz), v němž jsou popsány podmínky pro uplatňování záruk zákazníky firmy ComArr.

## II. Specifikace prací

**Telefonický hotline** – podpora a technické poradenství poskytované po telefonu nebo jinými komunikačními prostředky

**Vzdálená správa** – podpora zákazníka prostředky vzdáleného přístupu k výpočetní technice Objednatele bez jeho aktivní účasti

**Standardní servis v sídle ComArr** – běžná servisní činnost Servisního technika mimo práce popsané ostatními odstavci tohoto bodu Servisních podmínek, prováděná na pracovištích firmy ComArr. Dopravu servisovaných zařízení na pracoviště firmy ComArr a zpět zajišťuje Objednatel

**Standardní servis u zákazníka** - běžná servisní činnost Servisního technika mimo práce popsané ostatními odstavci tohoto bodu Servisních podmínek, prováděná na místech stanovených Objednatelem

**Profilaxe** – technická kontrola, drobná údržba a čištění prostředků výpočetní techniky, prováděné k omezení výskytu poruch v budoucích obdobích.

**Servis serverů** – servis hardwarových i softwarových prostředků výpočetní techniky poskytujících služby pracovním stanicím nebo jiným serverům místní počítačové sítě, nebo jakýmkoli jinými komunikačními prostředky stanicím nebo serverům v sítích typu WAN

**Servis sítí** - servis hardwarových i softwarových prostředků zabezpečujících provoz místních počítačových sítí nebo sítí typu WAN, případně připojení pracovních stanic, serverů a ostatních zařízení k nim

**Poskytování součinnosti třetím stranám** – práce vyžádané Objednatelem nebo jinými subjekty spolupracujícími s Objednatelem, při nichž je potřebná přítomnost pracovníka Poskytovatele a jeho případná spolupráce při činnostech prováděných třetí stranou na prostředcích výpočetní techniky Objednatele

**Expertní činnost** – práce dále specifikované tímto odstavcem:

- servis fiskálních tiskáren a registračních pokladen
- práce s nestandardními technologiemi
- práce s nestandardním software a hardware
- práce s aplikacemi zákazníka mimo základní software
- práce s technologiemi pro ochranu proti softwarovým útokům a proti zneužití dat a informací uložených prostředky výpočetní techniky
- práce s technologiemi pro utajení informací
- testy hardware a software vyžádané zákazníkem
- poradenská činnost

**Otevření hotline účtu** – jednorázové zanesení informací do systému Poskytovatele, které umožní sledovat objem telefonického hotline a vzdálené správy poskytnutého Objednateli

**Doprava** – vyúčtovává se na základě sazby za jeden kilometr, počet kilometrů se stanovuje na základě běžně dostupných prostředků jako délka trasy ze sídla Poskytovatele na místo Servisního zásahu a zpět

### III. Servisovaná zařízení

Všechna zařízení výpočetní techniky, ke kterým má Objednatel právo užívání, a na něž se vztahuje poskytování služeb podle těchto Servisních podmínek. Některá zařízení mohou být výslovnou dohodou Objednatele s Poskytovatelem z poskytování služeb vyjmuta.

### IV. Garantovaná doba servisního zásahu

Není-li určeno smlouvou, objednávkou nebo jiným závazným ujednáním jinak, činí Garantovaná doba servisního zásahu dvacet čtyři hodin od doloženého vyžádání Servisního zásahu Objednatelem, do této doby se nezapočítávají dny pracovního volna ani dny pracovního klidu. Garantovaná doba servisního zásahu není pro Poskytovatele závazná v době přírodních, politických, společenských, či jiných událostí, znemožňujících poskytnutí služby v uvedené době.

Je-li Servisní smlouvou sjednána kratší Garantovaná doba a není-li v ní stanoveno jinak, potom se do počtu hodin započítávají celé hodiny od 7.00 do 19.00 času platného v místě sídla Poskytovatele.

### V. Oprávnění pracovníci

**Oprávněný pracovník Objednatele** – pracovník Objednatele oprávněný k zadávání Servisních požadavků ze strany Objednatele a k jednáním souvisejícím s jeho provedením.

Oprávněnými pracovníky Objednatele jsou:

- statutární zástupci Objednatele
- osoby určené Servisní smlouvou

**Oprávněný pracovník Poskytovatele** – pracovník Poskytovatele, který je povinen přijmout Servisní požadavek Objednatele vyžádaný dle následujícího bodu těchto Servisních podmínek, a kompetentní k jednáním souvisejícím s jeho provedením. Oprávněnými pracovníky Poskytovatele jsou:

- vedoucí skladu a servisu firmy ComArr, spol.s r.o.
- osoby určené Servisní smlouvou
- mimo pracovní dobu Servisní technik, určený Poskytovatelem k pohotovosti

Oprávněný pracovník Objednatele a Oprávněný pracovník Poskytovatele mohou se souhlasem druhé strany pověřit jednáním v rozsahu jim vymezeném těmito Servisními podmínkami, případně Servisní smlouvou, jinou způsobilou osobu.

## VI. Vyžádání servisního zásahu

Oprávněný pracovník Objednatele vyžádá Servisní zásah u Oprávněného pracovníka Poskytovatele. Požadavek může být předán telefonicky, elektronickou poštou, faxem nebo běžnou poštou. Kontaktní informace pro vyžádání Servisního zásahu jsou stanoveny zvláštním bodem těchto Servisních podmínek. Požadavek musí obsahovat:

- určení místa Servisního zásahu. Standardními místy Servisního zásahu jsou:
  - sídlo Objednatele
  - sídlo Poskytovatele
  - místa určená Servisní smlouvouPokud se jedná o zásah na jiném místě, není Poskytovatel vázán Garantovanou dobou servisního zásahu.
- určení zařízení, jehož se bude zásah týkat
- úplný popis závady, případně také činností, které závadě předcházely
- určení osoby, která bude po dobu zásahu přítomna za Objednatele a bude zajišťovat potřebnou součinnost Objednatele v průběhu Servisního zásahu, a kontakt na ni

Pracovník Poskytovatele poskytne informaci o dalším zabezpečení Servisního zásahu.

## VII. Odmítnutí servisního zásahu

Poskytovatel je oprávněn bez jakýchkoli sankcí odmítnout provedení Servisního zásahu v případě, že:

- Objednatel požaduje provedení prací, které by způsobily porušení platných zákonných norem, například instalování software v rozporu s licenčními pravidly výrobce nebo dodavatele software
- Objednatel je v prodlení s platbou za již poskytnuté služby, s platbou paušální částky nebo s platbou za dodané zboží nebo materiál nebo má vůči Poskytovateli jiné neuhrazené finanční či jiné závazky po splatnosti
- Poskytovatel má oprávněné pochybnosti o vůli či schopnosti Objednatele požadovaný zásah uhradit
- požadavek nezadal pracovník Objednatele oprávněný k zadávání požadavků dle těchto Servisních podmínek nebo Servisní smlouvy
- požadavek neobsahuje informace dle předešlého bodu těchto Servisních podmínek

## VIII. Průběh servisního zásahu

Pověřený Servisní technik Poskytovatele kontaktuje osobu, která bude přítomna zásahu ze strany Objednatele a vyžádá si potřebnou součinnost:

- přístup ke všem zařízením, jichž se zásah týká
- přístup ke všem informacím, které mohou být při provádění Servisního zásahu potřebné, mimo jiného zejména přístupová jména a hesla k zařízením a aplikacím
- dokumentaci zařízení a software, včetně instalačních médií
- záruční listy a ostatní doklady týkající se servisovaných zařízení

Poté provede všechny práce, které jsou potřebné k provedení zásahu. Pokud není možno provést zásah definitivně v místě, kde je prováděn, je Servisní technik oprávněn po dohodě s pracovníkem

Objednatele zvolit další postup:

- náhradní řešení prostředky Objednatele nebo

- náhradní řešení pomocí Náhradního zařízení nebo
- ponechat po nezbytnou dobu nevyřešeno

Servisní zásah potom může pokračovat na pracovištích Objednatele nebo na pracovištích Poskytovatele. V každém případě ale Poskytovatel vynaloží veškeré úsilí k tomu, aby zásah byl ukončen v co nejkratším termínu.

V případě, že Servisní technik při provádění Servisního zásahu neobdrží od Objednatele potřebnou součinnost ve výše popsaném rozsahu, je oprávněn Servisní zásah přerušit, případně vůbec nezahájit, aniž by z toho pro Poskytovatele vyplýval jakýkoli možný postih.

## **IX. Poskytnutí náhradního zařízení**

Pokud v rámci Servisního zásahu poskytne Poskytovatel Objednateli náhradní zařízení, je oprávněn mu v rámci vyúčtování Servisního zásahu účtovat náklady na zapůjčení náhradního zařízení, a to především dopravu, opotřebení zařízení po dobu zápůjčky a spotřební materiál.

## **X. Záruční servis**

### **A) Záruční servis zařízení dodaných firmou ComArr, spol.s r.o.**

Podmínky pro oprávněné uplatnění záruky jsou stanoveny Reklamačním řádem firmy ComArr, spol.s r.o., který je v platném znění přístupný na internetových stránkách firmy na adrese [www.comarr.cz](http://www.comarr.cz), a informacemi uvedenými v záručním listě k dodanému zařízení. Řešení Servisního zásahu, jehož součástí je uplatnění záruky, probíhá v ostatním shodně jako řešení běžného Servisního zásahu.

### **B) Záruky třetích stran**

Pokud se Servisní zásah týká zařízení nebo software, které je v záruce poskytnuté třetí stranou, je Objednatel povinen o tom Poskytovatele informovat před zahájením Servisního zásahu. Zároveň je povinen jej informovat o způsobu uplatnění záruky u třetí strany. Servisní technik potom vykoná všechny práce, které se netýkají zařízení nebo software, na které bude uplatňována záruka u třetí strany. Práce na tomto zařízení nebo software zahájí na výslovnou žádost Objednatele, který zajistí předem souhlas třetí strany s jejich provedením tak, aby nebyly porušeny záruční podmínky třetí strany. Záruku u třetí strany uplatňuje Objednatel. Na výslovnou žádost Objednatele může záruku u třetí strany uplatňovat pracovník Poskytovatele, avšak vždy jménem Objednatele a na jeho náklady.

## **XI. Předání servisního zásahu**

Po ukončení Servisního zásahu vyplní Servisní technik dodací list, případně také záruční list. Tyto doklady předloží k podpisu Objednateli. Dodací list musí obsahovat specifikaci a rozsah všech provedených služeb a soupis veškerého předaného materiálu.

## **XII. Záruka na provedený servisní zásah**

Na provedené opravy se poskytuje záruka v délce šesti měsíců. Pokud se na zařízení, jeho část nebo software vztahuje záruka delší, je to vyznačeno na záručním listě k zařízení nebo software. Uplatnění záruky se řídí Reklamačním řádem firmy ComArr, spol.s r.o. a informacemi uvedenými na záručním listě.

### **XIII. Vyúčtování servisního zásahu**

Servisní zásah se vyúčtovává podle Ceníku servisních prací. Vyúčtování servisního zásahu obsahuje:

- náklady na dopravu
- cenu za jednotlivé provedené služby
- cenu za použitý a dodaný materiál
- případné další náklady, např. služby a materiál dodaný třetími stranami

Má-li Objednatel s Poskytovatelem uzavřenu Servisní smlouvu, mohou být práce na Servisním zásahu zahrnuty do paušální částky, celý Servisní zásah pak může být zúčtován v rámci zúčtovacího období spolu s ostatními servisními zásahy v tomto období.

### **XIV. Platební podmínky**

Objednatel uhradí Servisní zásah bezhotovostní platbou na účet Poskytovatele, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Splatnost faktur je 10 dní, Servisní smlouvou může být stanovena jiná splatnost.

Fakturu vystaví Poskytovatel do patnácti dnů od ukončení Servisního zásahu nebo od skončení zúčtovacího období.

### **XV. Kontaktní informace pro zadání servisního požadavku**

Telefon:	+420 466 889 111	v pracovní dny v době od 7.00 do 16.00
Fax:	+420 466 412 481	v pracovní dny v době od 7.00 do 16.00
Mobilní telefon:	+420 602 878 654	od 7.00 do 19.00

Elektronická pošta: servis@comarr.cz

Poštovní adresa: ComArr, spol.s r.o.  
Tolarova 291  
533 51 Pardubice

Elektronická a běžná pošta jsou zpracovávány pouze v pracovních dnech.

### **XVI. Platnost servisních podmínek**

Tyto Servisní podmínky vstupují v platnost dnem:

**1.března 2006**

a nahrazují v plném rozsahu všechna ustanovení předešlých verzí Servisních podmínek firmy ComArr, spol.s r.o..

Platnost těchto Servisních podmínek může být upravena nebo omezena ustanovením Servisní smlouvy.

V Pardubicích dne 27.února 2006



# Ceník servisních prací firmy ComArr, spol.s r.o.

Všechny ceny jsou uváděny bez DPH.

Typ práce Zákazník	Standardní cena	Cena pro stále zákazníky	Cena pro smluvní zákazníky
<b>Hodinové sazby:</b>			
Standardní servis v sídle ComArr Telefonický Hotline	450,-	400,-	350,-
Standardní servis u objednatele Vzdálená správa Profilaxe	700,-	650,-	500,-
Servis serverů Servis sítí Poskytování součinnosti třetím stranám	850,-	725,-	600,-
Expertní činnosti	1.000,-	900,-	750,-
<b>Další sazby:</b>			
Otevření Hotline účtu	500,-	250,-	zdarma
Doprava za km	11,-	11,-	9,- Pardubice zdarma
Příplatek za výjezd do 4 hod	1.500,-	1.000,-	500,-
Příplatek za výjezd do 6 hod	1.000,-	500,-	zdarma
Příplatek za práci mimo pracovní dny	1.000,-	500,-	500,-

Minimální účtovaná jednotka pro Telefonický hotline a pro Vzdálenou správu je 15 minut  
Minimální účtovaná jednotka pro ostatní služby účtované hodinovou sazbou je 30 minut

Ceník je platný od: **1.března 2006**

Ceny uvedené v tomto ceníku nahrazují v plném rozsahu ceny z předešlých verzí ceníku servisních prací firmy ComArr, spol.s r.o.  
Ceny mohou být upraveny odlišně servisní smlouvou.

V Pardubicích 27.února 2006