

Smlouva č. 40012/03

o zajištění správy a údržby výpočetní techniky

(uzavřená dle § 269 odst. 2 a následujících zákona 513/1991 Sb., v platném znění)

I. Smluvní strany

Objednatel: Služby města Pardubice a.s.
Sídlo: Hůrka 1803
 530 02 Pardubice, Bílé předměstí
IČ: 25262572
DIČ: CZ25262572
 Zapsaný v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 1527
Zastoupený: Ing. Lea Tomková, místopředsedkyně představenstva,
 (dále je Objednatel)

Poskytovatel: ComArr, spol.s r.o.
Sídlo: Tolarova 291
 533 51 Pardubice
IČ: 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 plnění: 1. 10. 2010
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:	5000,- Kč za jedno zúčtovací období
Rozsah služeb v rámci paušální platby:	10 hodin servisních prací
Cena prací nad rámec paušální platby:	dle „Ceníku servisních prací“ ceny pro smluvní zákazníky
Platební podmínky:	dle „Servisních podmínek“

Převod nevyčerpaných předplacených hodin:

V případě, že nebude v kalendářním měsíci vyčerpán servis ve výši předplacených hodin, pak budou tyto nevyčerpané hodiny převedeny do následujícího měsíce. Pokud nebudou tyto hodiny vyčerpány ani v následujícím měsíci, pak propadají.

Toto je možné pouze v rámci kalendářního roku. Případné nevyčerpané hodiny se nepřevádějí do následujícího kalendářního roku a propadají k 31.12. příslušného roku.

VI. Místo a čas plnění

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

Hůrka 1803, 530 02 Pardubice
Provoz pietní služby, Pod Břízkami 990, Pardubice

V rámci této smlouvy bude poskytován servis i dceřiné společnosti:

Název: SmP - Odpady a.s.
Sídlo: Hůrka 1803
530 02 Pardubice, Bílé předměstí
IČ: 27547230
DIČ: CZ27547230
Zapsaný v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 2804

S provozovnou:
skládku Dražkovice

Na dodacím listě bude vždy vyznačeno, pro kterou ze společností byl servis proveden.

Doba k zahájení vyžádaného servisního zásahu:

Dle „*Servisních podmínek*“.

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

Dle „*Servisních podmínek*“

VIII. Předmět servisních prací

Předmětem servisní smlouvy je zabezpečení těchto požadavků:

Správa Windows serverů, administrace a zajištění jeho chodu a služeb na něm běžících.
Správa Linuxových serverů, administrace a zajištění jeho chodu a služeb na něm běžících.

Pravidelná měsíční kontrola výše uvedených serverů a vybavení:

- zálohování – kontrola funkčnosti a provedení záloh,
- kontrola kritických hodnot UPS
- kontrola systémových logů
- kontrola bezpečnostních logů
- kontrola a provedení kritických update/upgrade OS
- kontrola aktualizací bezpečnostních řešení
 - (firewall, router, VPN, antispam, antivir)

Zajištění chodu IT prostředků (PC, tiskárny, HW).

Technická podpora IT pracovníka objednatele:

- technické konzultace, poradenství
- pomoc řešení problematických nastavení a prací v IT infrastruktuře objednatele
- telefonický hotline

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

Primární kontakty:

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:



X. Smluvní pokuty

Pokud Poskytovatel nedodrží dobu určenou k zahájení servisního zásahu dle „*Servisních podmínek*“, případně znění této smlouvy, je Objednatel oprávněn účtovat mu 1% 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 1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení platby.

XI. Ochrana dat Objednavatele

Poskytovatel nevyužije žádným způsobem data objednatele pro obohacení či jiný prospěch vlastní nebo třetích osob. Pro případ porušení této povinnosti poskytovatelem se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 200.000,- Kč. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje poskytovatele povinností uhradit škodu, která druhé smluvní straně porušením povinností vznikla, případně vydat majetkový prospěch, který jí nebo třetí osobě v důsledku porušení vznikl.

Povinnost ochrany dat a ustanovení o následcích jejího porušení jsou pro obě smluvní strany závazná po dobu trvání smluvního vztahu a dobu dvou let od jejího ukončení, ať už je důvod ukončení jakýkoliv.

XII. 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.

Změnu znění „*Servisních podmínek*“ nebo „*Ceníku servisních prací*“ musí Poskytovatel oznámit minimálně jeden měsíc před tím, než změna vstoupí v platnost.

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

Smlouva vstupuje v platnost v den podpisu oběma smluvními stranami.

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: 13. 9. 2010



Ing. Lea T o m k o v á
místopředsedkyně představenstva

Za Poskytovatele:

Dne: 22/9/2010

Telarova 291
533 51 Pardubice
IČO 15050084
DIČ CZ15050084
Pardubice



RNDr. Pavel H e ř m a n
jedenatel společnosti

SLUŽBY MĚSTA PARDUBIC a.s.
Bílá předměstí, Hůrka 1803
530 02 Pardubice
①

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

Všechny ceny jsou uváděny bez DPH.

Typ práce	Hodinová sazba			Označení sazby
	Standardní cena	Cena pro stálé zákazníky	Cena pro smluvní zákazníky	
Standardní servis v sídle ComArr	600,-	500,-	350,-	A
Standardní servis u objednatele	700,-	650,-	500,-	B
Servis serverů, servis sítí				
Poskytování součinnosti třetím stranám	850,-	725,-	600,-	C
Odvirování				
Expertní činnosti (firewall, školení)	1.000,-	900,-	750,-	D
Programování				
Expertní programování	1.500,-	1.250,-	1.000,-	E
Příplatky:				
Příplatek za výjezd do 4 hod	1.500,-	1.000,-	500,-	P1
Příplatek za výjezd do 6 hod	1.000,-	500,-	zdarma	P2
<i>jednorázový příplatek</i>				
Příplatek za práci mimo pracovní dobu	1.000,-	500,-	500,-	P3
<i>hodinová sazba (příplatek ke každé odpracované hodině)</i>				
Další sazby:				
Otevření Hotline účtu	500,-	250,-	zdarma	
Doprava za km	12,-	12,-	10,-	
			Pardubice zdarma	

Pracovní doba:

Po - Pá od 7:00 do 17:00 hod

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. září 2010

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.

Ceník zápůjček zařízení firmy ComArr, spol. s r. o.

Všechny ceny jsou uváděny bez DPH.

Typ zařízení	Sazba za den		Označení sazby
	Standardní ceny	Cena pro smluvní zákazníky	
Počítač / server / notebook	60,-	30,-	Z1
Monitor / LCD	40,-	20,-	Z2
Tiskárna	40,-	20,-	Z3
UPS / záložní zařízení	20,-	10,-	Z4
Aktivní síťový prvek	20,-	10,-	Z5

Cena za spotřební materiál se účtuje individuálně podle spotřeby a ceny pořízení.

Smluvní zákazníci mají prvních 30 dní zápůjčky zdarma - účtuje se pouze spotřební materiál - dále dle příslušných sazeb ceníku.

Ceník je platný od:

1. července 2009

Ceny mohou být upraveny odlišně servisní smlouvou.

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, programátor nebo analytik** – 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, v němž jsou popsány podmínky pro uplatňování záruk zákaznický 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

- Profylaxe** – 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, vyjma zásahů typu Programování a Expertní programování
- 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, vyjma zásahů typu Programování a Expertní programování
- Odvirování** – práce spojené s odstraněním jakéhokoliv škodlivého software z pracovních stanic, serverů i ostatních zařízení k záznamu dat, nebo zařízení obsahujících programové vybavení, dále pak práce spojené s odstraněním následků činnosti škodlivého software na prostředcích výpočetní techniky Objednatele
- Expertní činnost** – práce dále specifikované tímto odstavcem:
- o servis fiskálních tiskáren a registračních pokladen
 - o práce s nestandardními technologiemi
 - o práce s nestandardním software a hardware
 - o práce s aplikacemi zákazníka mimo základní software, vyjma zásahů typu Programování a Expertní programování
 - o práce s technologiemi pro ochranu proti softwarovým útokům a proti zneužití dat a informací uložených prostředky výpočetní techniky
 - o práce s technologiemi pro utajení informací
 - o testy hardware a software vyžádané zákazníkem
 - o poradenská činnost
- Programování** – práce prováděné programátorem nebo analytikem na tvorbě nového softwarového prostředku, na úpravě či rozšíření programového prostředku, nebo jiné speciální práce, které mohou být prováděny pouze analytikem nebo programátorem
- Expertní programování** – programátorské a analytické práce v prostředí vyžadujícím speciální znalosti, zvláštní školení, oprávnění nebo certifikáty, znalosti komunikačních protokolů, zvláštních programovacích jazyků, propojení s jinými programovými prostředky, softwarové ovládnání speciálního hardware, a podobně
- 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:

- o statutární zástupci Objednatele
- o 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:

- o vedoucí skladu a servisu firmy ComArr, spol.s r.o.
- o osoby určené Servisní smlouvou
- o 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:
 - o sídlo Objednatele
 - o sídlo Poskytovatele
 - o 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 předcházejí
- pokud jde o následek činnosti škodlivého software, pak výslovné upozornění na tuto skutečnost, včetně všech relevantních informací (popis reakce prostředků antivirové ochrany, hlášení o detekovaném typu škodlivého software, atd.)
- 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 oprávněně pochybnosti o vůli či schopnosti Objednatele požadovaný zásah uhradit
- požadavek nezasadal 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, programátor nebo analytik 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, programátor nebo analytik 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 zapůjčky a spotřební materiál.

X. Záruční servis

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

Podmínky pro oprávněně 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, a informacemi uvedenými v záručním listě k dodanému zařízení, popřípadě licenčními podmínkami k programovému vybavení. 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, programátor nebo analytik 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, případně v licenčním ujednání k programovému vybavení.

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.

Vyúčtování servisního zásahu je vždy doloženo dodacími listy nebo doklady, které je nahrazují.

XIV. Posuzování a vyúčtování prací typu „Odvirování“

Pokud servisní zásah obsahoval práce na odstranění škodlivého software a následků jeho činnosti z prostředků výpočetní techniky Objednatele, budou tyto práce vždy posuzovány jako práce na zásahu vyvolaném nedbalostí uživatele.

Pokud Objednatel hrađí dle Servisní smlouvy servis paušální částkou bez omezení odpracovaných hodin v daném období, je práce typu „Odvirování“ vždy Objednatelem hrazena nad rámec paušální platby dle platného Ceníku servisních prací.

XV. Platební podmínky

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

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

XVI. Kontaktní informace pro zadání servisního požadavku

Telefon:  v pracovní dny v době od 7.00 do 16.00
Fax:  v pracovní dny v době od 7.00 do 16.00
Mobilní telefon:  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.

XVII. Platnost servisních podmínek

Tyto Servisní podmínky vstupují v platnost dnem:

1. září 2009

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.