

Smlouva o zajištění technické podpory, servisu a služby HOT LINE pro IT technologie

1. Smluvní strany

Dodavatel:

Pavčina Pešková
Smetanovo nám. 1866
580 01 Havlíčkův Brod
IČ: 69850216
DIČ: CZ7462072970
Bank. spojení: KB Havl. Brod
Účet: 2779400217 / 0100

Odběratel:

Muzeum Vysočiny Havlíčkův Brod, p.o.
Havlíčkovo nám.19
580 01 Havlíčkův Brod
IČ: 00083607
DIČ: CZ00083607
Bank. spojení: Komerční banka
Účet: 11237-521/0100
Zastoupená paní Mgr. Alenou Jindrovou

Uvedené smluvní strany uzavírají ve vzájemné dohodě tuto smlouvu s dále uvedeným obsahem.

1. Předmět smlouvy a ceny

Předmětem smlouvy je zajištění komplexní technické podpory, servisu a služby HOT LINE dodavatelem pro IT technologie odběratele.

Technická podpora zahrnuje zejména správu počítačové sítě odběratele, správu HW a SW PC stanic a serverů, SW údržbu a poradenství. Dále zahrnuje konzultace odborných pracovníků dodavatele při řešení požadavků na rozšíření informačního systému odběratele o softwarové nebo hardwarové produkty tak, aby bylo zajištěno efektivní zhodnocení investic odběratele. Tato technická podpora zahrnuje i spolupráci s třetími stranami, zejména dodavateli software při zajištění optimálního chodu informačního systému odběratele.

Technická podpora dále zahrnuje neodkladné telefonické konzultace problémů omezujících provoz IT a IS odběratele a pravidelnou péči, údržbu, aktualizace serverových a bezpečnostních prvků sítě odběratele. Technická podpora dále zahrnuje vzdálenou podporu na koncovém zařízení odběratele (PC stanice), v případech kdy je vyžadováno neodkladné řešení a nelze ho zahrnout do standardní konzultace u zákazníka.

Komplexní servis techniky odběratele v sobě zahrnuje zejména zajištění oprav počítačové techniky, počítačové sítě a další kancelářské techniky.

Materiál pro opravy bude účtován dle platného ceníku dodavatele se slevou 5%.

Služba HOT LINE je specifikována jako prostředek pro aktuální řešení problémů způsobených nesprávnou funkcí či konfigurací hardware, nesprávnou softwarovou konfigurací systému, zavirováním počítačů a dalšími vlivy, které mohou negativně ovlivnit činnost zařízení odběratele. Služba HOT LINE je využitelná v pracovní dny v době od 7:00 do 17:00. Pracovníci odběratele ji mohou v rámci platnosti této smlouvy využívat pomocí volání na telefonní čísla 777 711 786, 777 711 785 nebo 569 333 666 (na tomto tel. čísle od 8:00 do 17:00).

Předmětem této smlouvy jsou též přestavby, repase a rozšíření stávající techniky včetně dodávky potřebných dílů. Cena těchto dílů bude účtována dle platného ceníku dodavatele se slevou 5%.

2. Cena za poskytované služby

Konzultační a poradenská činnost v místě sídla odběratele bude účtována dle výkazu práce za hodinovou sazbu 450,- bez DPH pro běžné SW a HW práce.

Konzultační a poradenská činnost v místě sídla odběratele bude účtována dle výkazu práce za hodinovou sazbu 450,- bez DPH pro práce týkající se OS WINDOWS SERVER, síťových zařízení CISCO, ZYXEL a managovatelných prvků sítě.

V případě HW nezaručených servisních prací bude účtována dle výkazu práce hodinová sazba 450,- bez DPH. Cestovné bude účtováno 8 Kč bez DPH / 1 km mimo Havlíčkův Brod.

3. Termíny a místo plnění

Při nahlášení závad na službách či zařízeních IT vyjmenovaných v předmětu smlouvy, je dodavatel povinen max. do 2 hodin od nahlášení servisu kontaktovat odpovědné pracovníky odběratele a zajistit průběh řešení vedoucí k odstranění nahlášené závady.

Při nahlášení závad na síťových serverech nebo síťových prvcích, které výrazně omezují běžnou činnost odběratele je dodavatel povinen zahájit práce na opravě neprodleně, nejpozději však do 4 pracovních hodin od nahlášení závady.

Servisní zásah pro běžnou opravu počítačů bude proveden do 18 pracovních hodin od nahlášení závady.

Servisní zásah bude prováděn v místě instalace zařízení, pokud nebude dohodnuto jinak.

Závadu je možno nahlásit telefonicky na 569 333 666, mailem - help@dpcomp.cz v pracovní době od 7:00 do 17:00, nebo na HOT LINE službě v době její využitelnosti. Aktuální telefonní čísla jsou uvedena v ceníku dodavatele, nebo budou sdělena odběrateli samostatně písemnou formou. V případě, že nebude možno závadu opravit na místě a půjde o zařízení, jehož funkčnost je nezbytná, bude v případě požadavku odběratele na zajištění náhradního zařízení poskytnuto odběrateli náhradní zařízení obdobného typu za předem domluvenou cenu, tak aby výpadek provozu systému nepřekročil dva pracovní dny od nahlášení závady. V případě poruchy tiskárny zajistí dodavatel opravu u autorizovaného servisního střediska a v případě požadavku odběratele na zajištění náhradní tiskárny poskytne odběrateli za úplaty náhradní tiskárnu obdobného typu. V případě poruchy ostatní techniky zajistí dodavatel opravu způsobem obvyklým pro dané zařízení ve lhůtě obvyklé pro daný typ zařízení.

4. Záruka a servis

Záruční doba na servisní práce u hardwaru je 6 měsíců. Tato záruka se nevztahuje na opakované závady způsobené nespolehlivou funkcí starší techniky. Záruční doba na náhradní díly a rozšiřující komponenty je 24 měsíců, pokud není v dodacím listu uvedeno jinak. Záruka se vztahuje na hardware komponenty. Při opravě softwarového typu, která byla zaviněna nesprávným používáním dodavatele se záruka nevztahuje a odběratel za práce hradí dohodnutou cenu dle článku 2.

4. Platnost a účinnost smlouvy

Smlouva o zajištění technické podpory, servisu a služby HOT LINE pro IT technologie nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je podepsána oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 12 měsíců od data podpisu včetně.

5. Platební podmínky

Dodavatel vyúčtuje dodané služby vždy souhrnně za uplynulý kalendářní měsíc se splatností 21 dní. Dodaný materiál bude zahrnut do nejbližší fakturace za služby s výjimkou položek přesahujících částku 3 000,- Kč bez DPH, tyto mohou být fakturovány neprodleně se splatností 14dní.

V případě prodlení platby uhradí odběratel dodavateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 procenta z dlužné částky za každý den prodlení. Dodavatel k faktuře doloží kopie předávacích protokolů.

6. Ostatní ujednání


6.1. Tato smlouva je uzavřena podle Obchodního zákoníku, podle kterého jsou řešeny všechny otázky v této smlouvě zvláště neupravené.

6.2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž jeden obdrží dodavatel a jeden odběratel. Tato smlouva je uzavřena dosažením souhlasu smluvních stran s celým obsahem této smlouvy.


6.3. Smluvní strany se zavazují nepřistupovat k řešení problémů vzešlých z této smlouvy návrhem na soudní rozhodnutí sporu dříve, dokud se nepokusily odstranit hrozící spor formou účinného osobního jednání na základě zásad dobré vzájemné spolupráce.

Tato smlouva má dvě strany.

V Havlíčkově Brodě dne 1.1.2024


.....
dodavatel

DPCOMP
Pavlína Pešková
Vysoká 77, 580 01 Havlíčkův Brod
IČ: 092 7215 DIČ: CZ74 2072970
provozovna Havlíčkův Brod


.....
odběratel

Muzeum Vysočiny
Havlíčkův Brod
příspěvková organizace