

# 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

### **Odběratel:**

Základní škola Havlíčkův Brod  
Štáflova 2004  
580 01 Havlíčkův Brod  
IČ: 70911011

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 úplatu 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 do 30.6.2025.

### 5. Platební podmínky

Dodavatel vyúčtuje dodané služby vždy souhrnně za uplynulý kalendářní měsíc se splatností 14 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 14 dní.

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 15.6.2024

V Havlíčkově Brodě 15. 06. 2024

.....  
dodavatel

.....  
odběratel