

Rámcová smlouva o zajištění technické podpory, servisu a služby HOT LINE pro výpočetní a kancelářskou techniku

1. Smluvní strany

Dodavatel:

DPCOMP s.r.o.
Žižkova 35
580 01 Havlíčkův Brod
IČ: 04316029
DIČ: CZ04316029

Odběratel:

Mateřská škola Korálky
Příčná 191
580 01 Havlíčkův Brod
IČ: 75015196
DIČ: CZ75015196

Zastoupený: Mgr. Štěpánkou Sýkorovou

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 výpočetní a kancelářskou techniku odběratele.

Technická podpora zahrnuje zejména správu počítačové sítě odběratele. 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 nebo na tomto tel. čísle od 8:00 do 17:00).

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

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 nezáručních servisních prací bude účtována dle výkazu práce hodinová sazba 450,- bez DPH.

Cestovné mimo Havlíčkův Brod je stanoveno cenou 8,- Kč bez DPH./1km.

3. Termín a místo plnění

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Servisní zásah bude prováděn v místě instalace zařízení, pokud nebude dohodnuto jinak. Servisní zásah pro běžnou opravu počítačů nebo prvků počítačové sítě bude proveden do 18 pracovních hodin od nahlášení závady. Závadu je možno nahlásit na adrese dodavatele, nebo telefonicky či faxem na tel. , fax v pracovní době od 7:00 do 17:00, nebo 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.**

5. Platební podmínky

Dodavatel vyúčtuje dodané služby vždy souhrnně za uplynulý kalendářní měsíc se splatností 30 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 30dní.

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 1.1.2025

.....
dodavatel

.....
odběratel