

Servisní smlouva o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení

Smluvní strany:

Dodavatel:

Mgr. Pavel Kolář
Oblá 460/81, Brno 634 00
IČ: 42576334 DIČ: CZ6609082051
ž.l. č.j. 04/24625/01/0
tel.: 603437885 mail: info@pkdata.cz

Odběratel:

Gymnázium Jana Blahoslava Ivančice, příspěvková organizace
Lány 2, Ivančice 664 91
IČO : 66596769
Zastoupená: Mgr. Radek Musil, ředitel školy

1- Předmět smlouvy

- a) Předmětem smlouvy je údržba výpočetní techniky a programového vybavení. Tato údržba zahrnuje běžnou údržbu počítačové sítě, včetně instalací HW a SW dle aktuálních pokynů a havarijní zásahy a to jak údržbu na místě, tak prostřednictvím dálkové správy. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby odběratele.
- b) Údržba se nevztahuje na správu a kontrolu licencí používaného softwaru, kterážto náleží nadále plně odběrateli.
- c) Předmětná výpočetní technika a programové vybavení se nacházejí v prostorách sídla odběratele.

2- Podmínky a způsob provádění údržby

- a) Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků odběratele údržbu hardwarového a programového vybavení a havarijní servisní zásahy.
- b) Dodavatel provádí údržbu i havarijní zásahy s využitím vlastních technických prostředků i s využitím prostředků odběratele, které jsou k dispozici.
- c) Odběratel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí odběratel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu odběratele.

- d) V případě technické poruchy jakékoliv komponenty či součásti souboru, zajistí dodavatel její výměnu či opravu a to buď přímo sám, nebo prostřednictvím patřičného autorizovaného servisního střediska.
- e) Odběratel poskytne potřebnou dokumentaci, informace, licenční kódy a nutná hesla potřebná pro servisní zásah dodavateli bez zbytečného odkladu.
- f) Dodavatel je oprávněn upozornit odběratele na možná rizika plynoucí z jednotlivých požadovaných řešení. Rozhodnutí za zvolená technicko-programová řešení a odpovědnost za zálohy dat a nese odběratel.
- g) V případě, že by oprava byla nerentabilní, upozorní dodavatel na tuto skutečnost odběratele.
- h) Jedná-li se o součást nebo programové vybavení dodané a servisované smluvně třetími stranami, poskytne dodavatel, bude-li to nezbytné, součinnost při řešení problémů.
- i) Jedná-li se o součást dodanou dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí dodavatel její opravu či výměnu na vlastní náklady.
- j) Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí odběratel veškeré náklady na opravu či výměnu této součásti účelně vynaložené.
- k) Za úschovu vlastních dat si ručí odběratel.
- l) Dodavatel nenes odpovědnost za chyby a závady vzniklé v důsledku zásahů třetích osob.

3- Způsob hlášení poruchy

- a) Závady a požadavky na servisní zásah musí být vždy hlášeny v pracovní době od 8:00 do 17:00 hodin telefonicky na tel. 603437885 a případně potvrzeny na email info@pkdata.cz
- b) Při hlášení závady je nutné uvádět tyto údaje:
 - Název, umístění a typ počítače či zařízení
 - Požadovaná rychlost zásahu
 - Stručný popis závady
 - Čas a datum nahlášení závady
 - Jméno a podpis (podpis v případě psané formy)

4- Termín zásahu a odstranění poruch

- a) Dodavatel nabízí širší škálu havarijních servisních zásahů podle doby odstranění poruchy respektive doby zajištění náhradního provozu. Tyto servisní zásahy se vzájemně odlišují cenou. Odběratel má právo volby rychlosti servisního zásahu v každém jednotlivém případě. Není-li vyžádáno výslovně jinak, má se za to, že servisní zásah není vyžadován ve zrychleném a havarijním režimu.
- b) Standardní doba na zahájení odstraňování poruchy respektive doba zajištění náhradního provozu je v rozsahu od 48 do 96 hodin od nahlášení poruchy. Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).
- c) Dodavatel v takových případech, kdy není z technických důvodů možné v přiměřeném čase poruchu odstranit, zajistí, je-li to účelné, náhradní řešení. Náhradní řešení musí umožnit všechny potřebné funkce systému na nezbytnou dobu.
- d) V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální a technologické limity pro jednotlivé nutné činnosti. V takovém případě je dodavatel povinen reagovat v požadované lhůtě a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.

5- Cena za údržbu a servisní zásahy

- a) Veškeré servisní zásahy jsou zpoplatňovány.
- b) Za služby poskytované dodavatelem na základě této smlouvy se objednatel zavazuje platit poplatek 350,- Kč / hod. servisního zásahu bez DPH. V případě zrychleného respektive expresního servisu může dodavatel navýšit cenu až o 50% respektive 100% / hod. Odpovídající částka bude účtována vždy za každou započatou ½ hodinu.
- c) Dodavateli patří náhrada dopravních nákladů spojených se servisními úkony.
- d) Za další díly, zboží, komponenty, instalační a spotřební materiál se odběratel zavazuje zaplatit běžnou prodejní cenu, kterou odsouhlasí.
- e) Dodavatel vyvine takové úsilí a podnikne takové kroky, aby náklady spojené se servisními úkony byly maximálně efektivní.

6- Platební podmínky

- a) Dodavatel vystaví daňový doklad vždy po ukončení bloku servisních úkonů, nejpozději do 30 dnů od ukončení servisního bloku se splatností 7 dnů.
- b) Odběratel je povinen zaplatit daňový doklad do data splatnosti.

7- Záruky

- a) Dodavatel poskytuje na všechny mechanické servisní úkony standardní záruku po dobu 6 měsíců a na dodané zboží po dobu 24 měsíců, není-li v konkrétních jednotlivých případech stanoveno jinak.
- b) Záruka se nevztahuje na fungování programového vybavení jako takového, na změny v důsledku aktualizací, či v důsledku nekompatibility jednotlivých částí. Dále pak se nevztahuje na chyby vzniklé přítomností virů a nevyžádaného nebo parazitního softwaru, nebo chyby v používaných programech.
- c) Záruka se nevztahuje na odvírování a odstranění parazitního softwaru. V tomto případě ale dodavatel poskytne maximální součinnost pro bezproblémové fungování zařízení, pokud odběratel ihned, bez zbytečného odkladu nahlásí případné problémy.
- d) Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou odběratelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.
- e) I po ukončení smlouvy dodavatel poskytuje záruční a pozáruční servis na dodané komponenty a zboží.

8- Vyšší moc

- a) Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit objednateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění.

9- Platnost smlouvy a její ukončení

- a) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.
- b) Smlouva automaticky zaniká bez výpovědi, nebude-li objednan servisní zásah odběratelem po dobu delší jak 2 roky od posledního servisního zásahu.
- c) Smlouva může být změněna pouze písemnou formou a za souhlasu obou smluvních stran.

- d) Platnost smlouvy je možné ukončit dohodou, výpovědí bez udání důvodu nebo okamžitou výpovědí z důvodu opakovaného závažného porušování smluvních povinností. Jakákoliv dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu.
- e) Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy bez udání důvodu činí pro obě smluvní strany 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi.
- f) V případě závažného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může strana druhá vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností. Zmíněná závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžité výpovědi smlouvy musí předcházet písemné upozornění na neplnění povinností.
- g) Za závažné neplnění smluvních povinností je na jedné straně považováno nedodržování časových termínů pro rychlost zásahu či opravy a na druhé straně nedodržení splatnosti vystavené faktury.
- h) Jakákoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vyřádkání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

10- Mlčenlivost

- a) Dodavatel i odběratel je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými během trvání smluvního vztahu přijdou do styku a které mají povahu důvěrné a to i po ukončení smlouvy.
- b) Dodavatel a jeho pracovníci je povinen přiměřeně zachovat mlčenlivost o osobních údajích, se kterými přijde do styku. To se nevztahuje na informace, které jsou přiměřeně ke své podstatě obecně známy.
- c) Dodavatel i odběratel jsou povinni uchovávat bezpečně hesla a licenční kódy tak, aby bylo minimalizováno riziko jejich prozrazení. Dojde-li přesto k tomu, musí se navzájem o tomto faktu co nejdříve informovat.


11- Řešení sporů

- a) V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit jej vzájemným jednáním. Jestliže se takovým způsobem spor nepodaří vyřešit, bude předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému soudu.

12- Závěrečná ustanovení

- a) Veškerá ustanovení se řídí platným a účinným českým právním řádem.
- b) Smlouva je připravena ve dvou vyhotoveních, z nichž odběratel a dodavatel obdrží po jednom.

Dne 1. 2. 2016

Odběratel: 

Dodavatel: