

## **Smlouva o poskytování servisních služeb**

**Tomáš Krist**

**ToP COMPUTER**

Ptácká 96/78

293 01 Mladá Boleslav

IČO: 63820668

DIČ: CZ7504200946

dále jen poskytovatel,

a

**FIRMA**

Ulice 111

000 00 Město

IČO: 00000000

zastoupená XY

dále jen odběratel,

uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb:

### **I. Předmět smlouvy**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat odběrateli po dobu platnosti této smlouvy servisní služby v oblasti informačních a komunikačních technologií spočívající zejména (nikoli však pouze) ve správě počítačové sítě, jednotlivých samostatných počítačů, software. Předmětem této smlouvy je podrobná specifikace služeb, záruk a jiných závazků převzatých poskytovatelem, jakož i závazků odběratele.

Služby podle této smlouvy budou poskytovány zejména v sídle odběratele.

### **II. Služby**

#### **Poradenství a školení**

Podle potřeby bude poskytovatel zodpovídat dotazy odběratele, poskytovat poradenství týkající se využití a ovládání různých softwarových nástrojů, případně uspořádá školení pro vybrané pracovníky odběratele. Telefonické konzultace budou poskytovány a účtovány v rámci domluvených paušálních hodin, případně nad rámec za hodinové sazby uvedené v této smlouvě. Dostupnost přiměřeně kvalifikovaného odborníka však bude garantována pouze v době stanovené v článku IV. této smlouvy.

#### **Realizace nákupů**

Veškeré potřebné náhradní díly vč. software a hardware nutné pro opravy či úpravy musí obstarat firma ToP COMPUTER.

#### **Instalace a zaškolení**

Poskytovatel zajistí dodávku všech zařízení a technologií zakoupených odběratelem až na příslušné pracoviště odběratele, jeho instalaci, konfiguraci a zaškolení obsluhy v rámci domluvených paušálních hodin, případně nad rámec za hodinové sazby uvedené v této smlouvě.

Tento dokument byl zhotoven v Print2PDF.!

Po registraci Print2PDF se tato informace nebude zobrazovat.!

Produkt Print2PDF lze zakoupit na <http://www.software602.cz>

## **Běžná správa**

Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový a bezporuchový chod všech informačních a komunikačních systémů odběratele. Poskytovatel se zavazuje být přítomen na každém hlavním pracovišti odběratele v předem odsouhlasených termínech dle přílohy I této smlouvy. („servisní návštěvy“). Tyto návštěvy budou sloužit především k řešení aktuálních požadavků odběratele. Termín návštěv bude stanoven na základě ústní dohody mezi odběratelem a poskytovatelem.

Poskytovatel bude řešit identifikované problémy, resp. zabránovat jejich opakovanému vzniku.

Poskytovatel bude provádět podle svého uvážení všechny ostatní činnosti směřující k optimálnímu chodu informačních a komunikačních technologií odběratele.

## **Zabezpečení**

### Ochrana dat před ztrátou

Poskytovatel pomůže zajistit zálohování dat odběratele v předem dohodnutém rozsahu a dle dohodnutého časového plánu. Rozsah, způsob a termíny zálohování dat budou upraveny dle potřeb odběratele.

### **Pravidelná aktualizace, správa a údržba aplikačního SW**

Poskytovatel zajistí pravidelnou aktualizaci, správu a údržbu aplikačního software.

### **Poruchy a havárie**

Pro účely této smlouvy se havárií rozumí stav, kdy je výrazným způsobem omezena podnikatelská činnost odběratele z důvodu výpadku některého klíčového systému jako například:

1. výpadek kteréhokoli souborového serveru
2. výpadek aktivních prvků sítě
3. výpadek připojení na Internet
4. výpadek poštovního serveru
5. nefunkčnost některého klíčového aplikačního software
6. rozšíření počítačového viru
7. závažná porucha hardware počítačů nebo způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců odběratele

Ostatní případy, kdy informační systémy a odběratele nejsou funkční jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu.

Reakcí na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok související s řešením dané události.

V případě vzniku havárie nebo poruchy je poskytovatel povinen reagovat v termínech uvedených v příloze I této smlouvy.

## **III. Rozsah prací**

Standardní rozsah prací krytých paušální částkou dle čl.VII podle této smlouvy je maximálně 8 hodin měsíčně. Do tohoto rozsahu se započítává čas strávený při běžné správě a při odstraňování havárií. Poskytovatel je povinen předem upozornit odběratele, pokud se lze domnívat, že rozsah požadovaných prací bude výrazně překročen. Nevyužité hodiny v rámci paušálu se převádějí do dalšího období. Veškerá vykonaná práce bude sepsána do protokolu, který bude podepsán zástupcem ze strany odběratele. Protokol bude obsahovat datum, strávený čas technika na místě a popis vykonané práce.

## **IV. Zvláštní záruky a ostatní závazky poskytovatele**

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se odběratele, se kterými při plnění své části smlouvy přijde do styku.

Tento dokument byl zhotoven v Print2PDF!  
Po registraci Print2PDF se tato informace nebude zobrazovat!  
Produkt Print2PDF lze zakoupit na <http://www.software602.cz>

Poskytovatel garantuje dostupnost alespoň jednoho přiměřeně kvalifikovaného pracovníka pro telefonické podávání informací v pracovní dny od 8 – 17 hod.

Poskytovatel je povinen vést záznamy o veškerém odpracovaném čase a uchovávat je nejméně 12 měsíců zpětně.

#### **V. Používání software**

Poskytovatel je povinen písemně upozornit odběratele na případy protiprávního užívání software. Pokračuje-li odběratel v nelegálním užívání i po upozornění poskytovatelem, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní následky.

#### **VI. Nákupy hardware a software**

Žádné závazky mezi oběma stranami nejsou.

#### **VII. Cena a platební podmínky**

Cena za standardní rozsah služeb ve smyslu článku III této smlouvy je stanovena měsíční paušální částkou ve výši XXX,- Kč (slovy XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) bez DPH 19%, pokud není v následujících odstavcích uvedeno jinak.

Tato cena nezahrnuje případné vedlejší náklady předem odsouhlasené odběratelem. Cena rovněž nezahrnuje práce nad maximální standardní rozsah uvedený v článku III této smlouvy, pokud byly takové práce předem schváleny odběratelem. Hodinová sazba víceprací se stanovuje na 200,- Kč (slovy Dvěstěkorunčeských).

#### **Fakturace a platební podmínky**

Fakturaci podle této smlouvy bude poskytovatel provádět vždy k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce. Splatnost faktur je 7 dní.

#### **VIII. Součinnost odběratele**

Odběratel je povinen umožnit poskytovateli přístup do prostor, kde má poskytovatel práce vykonávat. Odběratel zpřístupní poskytovateli potřebná přístupová hesla do svých systémů.

Odběratel sdělí bez zbytečného odkladu poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků.

Odběratel poskytne veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností vymezených v této smlouvě.

#### **IX. Smluvní pokuty**

Pro případ prodlení odběratele se splatností faktur se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

#### **X. Společná ustanovení**

Smlouva nabývá platnosti dne 1. 2. 2007

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou.

Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.

Tato smlouva může být doplněna nebo změněna pouze písemným dodatkem, podepsaným oběma stranami.

Tato smlouva vyjadřuje svobodnou vůli obou stran a byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno převzal poskytovatel a druhé odběratel.

V Mladé Boleslavi dne: 01. 2. 2007

V Městě dne: 01. 2. 2007

Za poskytovatele:

Za odběratele:

## Příloha I: Seznam zařízení, rozsah činností, časové lhůty, ceník servisních výkonů

Tato Příloha I je platná od 1. 2. 2007.

Všechny níže uvedené ceny jsou bez DPH.

### 1. Úhrady za vykonané servisní zákroky

Zařízení (příp. počet)	Rozsah servisní činnosti	Doba odezvy	Jednotková cena
1x PC	kompletní servis HW a SW, nastavení a konfigurace parametrů počítačů a periferií včetně přenosných zařízení, instalace nových SW a upgrade stávajících SW	24h	
	Pravidelný servis 1x měsíčně v rozsahu 2h.		YYY,-

### 2. Sumarizace

Paušální poplatek za pravidelný servis specifikovaný v bodu 1. této přílohy činí XXX,- Kč bez DPH 19% měsíčně.

V Mladé Boleslavi dne: 1. 2. 2007

.....  
odběratel

.....  
poskytovatel

## **Příloha II: Seznam, rozsah a podmínky poskytnutých zvláštních slev**

Tato Příloha II je platná od 01. 2. 2007.

Touto Přílohou II se nahrazují veškeré předchozí Přílohy II smlouvy o servisu a udržování odpovídajícího technického stavu výpočetní techniky.

Všechny uvedené ceny jsou bez DPH.

### **1. Zvláštní zvýhodněné sazby za vykonané zákroky nad rámec této smlouvy**

Na základě podpisu smlouvy o servisu a udržování odpovídajícího technického stavu výpočetní techniky ToP COMPUTER stanovuje následující zvýhodněný sazebník služeb:

Hodinové sazby v Kč / hod	200,-
Doprava v Kč / km	8,-

Na práce vynucené hrubým nebo opakovaným neoprávněným zasahováním do hardwarové nebo softwarové konfigurace zařízení (viz článek 7.2 smlouvy) se vztahuje platný standardní zvýhodněný ceník ToP COMPUTER.

V Mladé Boleslavi dne: 1. 2. 2007

.....  
odběratel

.....  
poskytovatel

### **Příloha III: Seznam a vymezení pravomocí kontaktních osob smluvních partnerů**

Tato Příloha III je platná od 01. 2. 2007.

Touto Přílohou III se nahrazují veškeré předchozí Přílohy III smlouvy o servisu a udržování odpovídajícího technického stavu výpočetní techniky.

#### **1. Kontakty a kontaktní osoby na straně SPOLEČNOSTI**

<b>Jméno</b>	<b>Kontakty (v pořadí dle priority)</b>	<b>Oprávnění kontaktní osoby</b>
XY	000 000 000	Majitel(ka)

#### **2. Kontakty a kontaktní osoby na straně ToP COMPUTER**

Preferované univerzální kontakty pro nahlášení závad jsou (v pořadí dle priority):

- [servis@topcomputer.cz](mailto: servis@topcomputer.cz) (neustále monitorovaný e-mail pro jistotu nejrychlejší odezvy)

Jmenný seznam:

<b>Jméno</b>	<b>Kontakty (v pořadí dle priority)</b>	<b>Oprávnění kontaktní osoby</b>
Tomáš Krist	605 700 950, 608 304 419	Servis, obchod, smlouvy
Jiří Krist	605 700 953	Servis

V Mladé Boleslavi dne: 1. 2. 2007

.....  
odběratel

.....  
poskytovatel

Tento dokument byl zhotoven v Print2PDF.!  
Po registraci Print2PDF se tato informace nebude zobrazovat!  
Produkt Print2PDF lze zakoupit na <http://www.software602.cz>