

# SMLOUVA O KOMPLEXNÍCH SLUŽBÁCH NA VÝPOČETNÍ TECHNIKU

## Č. 1/2017

uzavřená podle § 269 odst. 2 obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

### 1. SMLUVNÍ STRANY

**Odběratel:** Obchodní firma: XY

Sídlo: XY

Zastoupený: XY

IČ: XY

**Dodavatel:** Obchodní firma: TenNet.cz

Sídlo: Saběnice 13, 43401 Havraň

Zastoupený: Michaelou Mudrochovou

IČ: 63121913

Číslo účtu, bankovní spojení: 3131 26026/2010 FIO Banka

### 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem smlouvy je zajištění komplexní péče o výpočetní techniku odběratele. Dodavatel se zavazuje poskytovat odběrateli služby uvedené v bodu 2 smlouvy.
- 2.2. Malé servisní systémové zásahy lze řešit formou "vzdálené správy" použitím legálního software, který může být nainstalován na PC odběratele.
- 2.3. Provádění dodávek výpočetní a kancelářské techniky a telekomunikačních zařízení podle požadavků odběratele.
- 2.4. Správa kamerového a zabezpečovacího systému u odběratele podle požadavků, buď z dodávky provedené podle bodu 2.1 smlouvy, nebo z výpočetní techniky opatřené odběratelem jiným způsobem.
- 2.5. Poskytování záručního a pozáručního servisu výpočetní a kancelářské techniky a telekomunikačních zařízení odběratele, servisu počítačové sítě odběratele.
- 2.6. Poskytování dodávek spotřebního materiálu, náhradních dílů a počítačových komponent dle požadavků a specifikace odběratele.
- 2.7. Poskytování konzultačních a poradenských služeb v oblasti IT.

### 3. MÍSTO PLNĚNÍ

3.1. Dodavatel bude poskytovat služby podle této smlouvy odběrateli na jeho zařízeních na těchto adresách:

Adresa: XY  
Kontaktní osoba: XY  
Telefon: XY

3.2. Další místa plnění lze rozšířit pouze dodatkem k této smlouvě.

### 4. CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A JEJÍ ÚHRADA

4.1. Měsíční paušální poplatek obsahuje X **hodiny** servisních prací v pracovní době zdarma. Paušální poplatek zahrnuje cestovní náhrady, platby za telefonní hovory, servisní a reklamační práce.

**MĚSÍČNÍ PAUŠÁLNÍ POPLATEK ČINÍ X KČ**  
(dodavatel není plátce DPH)

4.2. Při nevyčerpání všech paušálních hodin v kalendářním měsíci, lze nevyužité hodiny převést do následujícího měsíce, maximálně však 50% z nevyužitých paušálních hodin. Z paušálních hodin se odečítá každá započatá půlhodina.

4.3. Každá další započatá hodina nad rámec paušálu uvedeného v bodě 4.1. je účtována cenou 300 Kč. Nejmenší zaúčtovatelnou jednotkou je půlhodina - 30min.

4.4. Součástí paušálu jsou také osobní a telefonické konzultace, poradenství v oblasti IT.

4.5. Při požadavku urgentního a expresního zásahu (mimo pracovní dobu) se z paušálních hodin odečítá dvojnásobný čas vykonané práce.

4.6. Reakční doba je čas, který počíná nahlášením závady po dobu, kdy započne dodavatel s jejím řešením. Reakcí není myšleno odstranění závady.

**Reakční doba** Do 24 hodin v pracovní době  
Do 48 hodin mimo pracovní dobu

4.7. Podkladem pro úhradu ceny dodaného zboží nebo poskytnutých služeb je faktura – doklad vystavený dodavatelem mající náležitosti dokladu požadované právními předpisy. Doklady pro úhradu měsíčního poplatku a poskytnutých služeb v rámci sjednaného paušálu dodavatel vystaví do 15. dne daného měsíce.

4.8. Splatnost vystavených faktur je 14 dnů od data jejich vystavení. Faktura je zaplacená, je-li částka v něm uvedená, nejpozději v den splatnosti připsána na účet dodavatele, nebo uhrazena dodavateli v hotovosti proti potvrzení.

4.9. Pro případ opožděné úhrady kteréhokoliv z dokladů vystavených dodavatelem sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši 0,1% z neuhrazené částky za každý den ode dne následujícího po splatnosti dokladu do jeho zaplacení.

---

## 5. OBJEDNÁNÍ A POSKYTOVÁNÍ SJEDNANÝCH SLUŽEB

5.1. Odběratel zastoupený Kontaktní osobou uvedenou v bodě 3.2 nahlásí požadavek na provedení servisního zásahu těmito způsoby:

- V pracovní době na telefonních číslech **777116567, 777131303**
- 24hod denně na e-mailové adrese **info@tennet.cz**

Při nahlášení odběratel uvede své jméno, umístění zařízení, telefonní kontakt, specifikaci objednané služby, popřípadě popis HW nebo SW problémů daného zařízení.

**POŽADAVEK NA SERVISNÍ ZÁSAH JE PŘIJÍMÁN:**

**V PRACOVNÍCH DNECH V DOBĚ OD 8:00 DO 17:00 HOD  
NA ČÍSLECH +420 777116567 A +420 777131303  
NEBO KDYKOLI NA E-MAILU: **INFO@TENNET.CZ****

---

5.2. Dodavatel se domluví s odběratelem na termínu nástupu na servisní zásah. Dodavatel se zavazuje reagovat na žádost odběratele o provedení servisní práce do časového limitu uvedeného jako reakční doba. Pracovní dobou se rozumí doba mezi 8:00 a 17:00 hod. v pracovní dny. V případě, že provedení služby je vázáno na dodávku materiálu nebo na dalších okolnostech, bude termín provedení této služby stanoven individuálně dohodou.

5.3. V případě poruchy na zařízení nebo po záruce, může dodavatel zapůjčit náhradní díl (počítačovou sestavu, tiskárnu, apod.) za denní pronájem, který činí 1% z aktuální ceny zapůjčeného zařízení, pokud o to odběratel požádá. Součástí kalkulované ceny bude počítáno cestovné a čas na zprovoznění a odvezení zařízení.

5.4. Nebude-li dodavatel reagovat na žádost odběratele v době sjednané jako reakce dodavatele, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 20% měsíčního paušálu za kalendářní měsíc, v němž dodavatel svoji povinnost k reakci porušil. Nárok na smluvní pokutu vzniká odběrateli vždy maximálně jednou v kalendářním měsíci a to i v případě, porušil-li dodavatel svoji povinnost k včasné reakci opakovaně.

---

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN PŘI PLNĚNÍ SMLOUVY

6.1. Dodavatel se zavazuje veškeré činnosti podle této smlouvy provádět kvalifikovaně s náležitou péčí při uplatňování veškerých dostupných poznatků z oblasti výpočetní techniky ve lhůtách uvedených v této smlouvě.

6.2. Odběratel je povinen dodržovat instalační a provozní podmínky servisovaného zařízení a zabezpečit jeho provoz prostřednictvím kvalifikované obsluhy.

6.3. Odběratel se zavazuje k zabezpečení plnění předmětu této smlouvy poskytnout dodavateli ve sjednaném časovém období účinnou součinnost, která spočívá především v umožnění vstupu do prostor odběratele, kde bude servis prováděn, dále pak určení osoby ze strany odběratele, která bude specifikovat potřebný servis, zadávat objednávky na náhradní díly, spotřební materiál apod.

6.4. Dodavatel se zavazuje, že všechny osoby, které budou provádět údržbu a servis výpočetní techniky odběratele, zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými přijdou do styku u odběratele.

---

## 7. ZÁRUKA

- 7.1. Dodavatel poskytuje na dodávané zboží a služby záruku v rozsahu příslušných ustanovení obchodního zákoníku.
- 7.2. V případě reklamace provedené práce se zavazuje dodavatel odstranit reklamovanou závadu dle možností neprodleně, garantuje zahájení servisního zásahu nejpozději do reakční doby.
- 7.3. Dodavatel neodpovídá za vady dodávky, které mají původ ve vadách plnění odběratele, pokud takové vady v průběhu provádění prací nemohl zjistit.

---

## 8. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 8.1. Tato smlouva se uzavírá s účinností od prvního dne měsíce následujícího po jejím podpisu na dobu neurčitou.
- 8.2. Každá ze smluvních stran může tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu s jednoměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Dohodou lze tuto smlouvu písemně ukončit kdykoliv k vzájemně dohodnutému datu.

---

## 9. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 9.1. Všechny skutečnosti a informace týkající se této smlouvy, informace získané při plnění této smlouvy, jakož i informace týkající se smluvních stran, které nejsou běžně dostupné, jsou považovány za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku s možnostmi ochrany uvedenými v § 20 obchodního zákoníku.
- 9.2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jejím podpisu statutárními zástupci obou smluvních stran každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Jakékoliv změny nebo dodatky této smlouvy musí být učiněny písemnou formou a schváleny podpisem obou stran.
- 9.3. Obě smluvní strany prohlašují, že s obsahem této smlouvy se řádně seznámily, souhlasí s ním a na důkaz toho statutární zástupci obou smluvních stran k této smlouvě připojují své podpisy.

V Mostě, dne 1.1.2017

---

*Za odběratele*  
XY

---

*Za dodavatele*  
Ing. Michaela Mudrochová