



SPRÁVA IT

Servisní podmínky firmy ComArr, spol. s r.o.

Datum:

25. 4. 2018



www.comarr.cz

I. Terminologie

Objednatel – uživatel prostředků výpočetní techniky

Poskytovatel – subjekt poskytující Objednateli služby související s údržbou, správou a servisem výpočetní techniky Objednatele

Servisní smlouva – smlouva uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem o poskytování služeb podle těchto Servisních podmínek

Paušální platba – smlouvou stanovená částka placená pravidelně Objednatelem Poskytovateli.

Zúčtovací období – smlouvou stanovené období, v rámci něhož provádí Poskytovatel vyúčtování služeb poskytnutých Objednateli podle těchto Servisních podmínek.

Servisní zásah – Objednatelem vyžádaná služba Poskytovatele, vedoucí k obnovení nebo zlepšení funkcí výpočetní techniky Objednatele.

Cena servisního zásahu – cena za provedení služby, která se stanovuje na základě „Ceníku servisních prací“

Ceník servisních prací – Poskytovatelem zpracovaný dokument, přístupný Objednateli, který stanovuje ceny za jednotlivé druhy prací.

Garantovaná doba servisního zásahu – doba, v níž Poskytovatel zahájí činnosti vedoucí k obnovení nebo zlepšení funkcí výpočetní techniky Objednatele.

Servisní technik, programátor nebo analytik – pověřený pracovník Poskytovatele, způsobilý k provádění služeb pro Objednatele dle těchto Servisních podmínek.

Náhradní zařízení – zařízení Poskytovatele plnící obdobné funkce jako zařízení, na němž je prováděn Servisní zásah, které Poskytovatel zapůjčí Objednateli k používání po dobu řešení Servisního zásahu.

Místo poskytnutí servisu – místo kde bude prováděn Servisní zásah, které určil Objednatel, je ve shodě s těmito Servisními podmínkami, případně bylo Poskytovatelem výslovně odsouhlaseno.

Dodací list – doklad o rozsahu provedených prací a množství dodaného materiálu, kterým Odběratel potvrdí převzetí služeb a materiálu.

Záruční list – doklad vystavený Poskytovatelem, na němž je specifikována délka záruky jednotlivých zařízení dodaných Objednateli a další podmínky pro uplatnění záruky

Reklamační řád – dokument vydaný firmou ComArr, spol. s r.o., který je v platném znění přístupný na internetových stránkách firmy na adrese www.comarr.cz, v němž jsou popsány podmínky pro uplatňování záruk zákazníky firmy ComArr.

II. Specifikace prací

Opravy a diagnostika hardware v sídle firmy

- o běžné opravy a diagnostika hardware pracovních stanic a tiskáren Servisním technikem *). Dopravu servisovaných zařízení na pracoviště Poskytovatele a zpět zajišťuje Objednatel

Rutinní softwarové práce, odborné hardwarové a diagnostické práce

- o rutinní instalace, základní nastavení a aktualizace operačních systémů na pracovních stanicích a přenosných počítačích *)
- o odborné opravy a diagnostika hardware pracovních stanic a přenosných počítačů prováděné na místech stanovených Objednatelem nebo na pracovištích Poskytovatele *)

Odborné softwarové práce (pracovní stanice, přenosné počítače)

- o instalace a konfigurace softwarového vybavení, které není součástí operačního systému, na pracovní stanice a přenosné počítače Servisním technikem *)
- o odvírování - práce spojené s odstraněním jakéhokoli škodlivého software z pracovních stanic nebo přenosných počítačů Servisním technikem, dále pak práce spojené s odstraněním následků činnosti škodlivého software na prostředcích výpočetní techniky Objednatele *)

Odborné softwarové práce, expertní hardwarové a diagnostické práce (servery, sítě), programování

- o instalace, základní konfigurace a aktualizace serverových operačních systémů Servisním technikem *)
- o kontroly logů serverů, bezpečnostních řešení a síťových prvků Servisním technikem
- o oživení a základní konfigurace aktivních síťových prvků Servisním technikem *)
- o opravy a diagnostika hardware serverů, síťových prvků a jiných specializovaných zařízení Servisním technikem **)
- o práce prováděné programátorem nebo analytikem na tvorbě nového softwarového prostředku, na úpravě či rozšíření programového prostředku, nebo jiné speciální práce, které mohou být prováděny pouze analytikem nebo programátorem *)

Expertní softwarové práce - bezpečnostní řešení, servery, sítě, konzultace, součinnost třetím stranám, programování

- o instalace a konfigurace softwarových a hardwarových bezpečnostních řešení určených jak pro sítě WAN, nebo LAN Servisním technikem **)
- o instalace a konfigurace softwarového vybavení, které není součástí operačního systému, na servery Servisním technikem **)
- o instalace a pokročilá konfigurace aktivních síťových prvků Servisním technikem **)
- o odvírování - práce spojené s odstraněním jakéhokoli škodlivého software ze serverů a ostatních zařízení k záznamu dat Servisním technikem, dále pak práce spojené s odstraněním následků činnosti škodlivého software na prostředcích výpočetní techniky Objednatele,
- o technické konzultace poskytnuté Objednavateli
- o práce s nestandardními technologiemi
- o servis fiskálních tiskáren a registračních pokladen Servisním technikem

- práce vyžádané Objednatelem nebo jinými subjekty spolupracujícími s Objednatelem, při nichž je potřebná přítomnost pracovníka Poskytovatele a jeho případná spolupráce při činnostech prováděných třetí stranou na prostředcích výpočetní techniky Objednatele
- programátorské a analytické práce v prostředí vyžadujícím speciální znalosti, zvláštní školení, oprávnění nebo certifikáty, znalosti komunikačních protokolů, zvláštních programovacích jazyků, propojení s jinými programovými prostředky, softwarové ovládání speciálního hardware, a podobně **)

Doprava

- vyúčtovává se na základě sazby za jeden kilometr, počet kilometrů se stanovuje na základě běžně dostupných prostředků jako délka trasy ze sídla Poskytovatele na místo Servisního zásahu a zpět. Ke každému výjezdu se vždy započítává jednorázová sazba za výjezd Servisního technika

*) mimo práce popsané ostatními odstavci tohoto bodu Servisních podmínek, prováděné na místech stanovených Objednatelem nebo na pracovištích Poskytovatele.

***) práce vyžadující speciální znalosti, zvláštní školení nebo certifikace.

III. Servisovaná zařízení

Všechna zařízení výpočetní techniky, ke kterým má Objednatel právo užívání, a na něž se vztahuje poskytování služeb podle těchto Servisních podmínek. Některá zařízení mohou být výslovnou dohodou Objednatele s Poskytovatelem z poskytování služeb vyjmuta.

IV. Garantovaná doba servisního zásahu

Není-li určeno smlouvou, objednávkou nebo jiným závazným ujednáním jinak, činí Garantovaná doba servisního zásahu dvacet čtyři hodin od doloženého vyžádání Servisního zásahu Objednatelem, do této doby se nezapočítávají dny pracovního volna ani dny pracovního klidu. Garantovaná doba servisního zásahu není pro Poskytovatele závazná v době přírodních, politických, společenských, či jiných událostí, znemožňujících poskytnutí služby v uvedené době.

Je-li Servisní smlouvou sjednána kratší Garantovaná doba a není-li v ní stanoveno jinak, potom se do počtu hodin započítávají celé hodiny od 7.00 do 19.00 času platného v místě sídla Poskytovatele.

V. Oprávnění pracovníci

Oprávněný pracovník Objednatele – pracovník Objednatele oprávněný k zadávání Servisních požadavků ze strany Objednatele a k jednáním souvisejícím s jeho provedením. Oprávněnými pracovníky Objednatele jsou:

- statutární zástupci Objednatele
- osoby určené Servisní smlouvou

Oprávněný pracovník Poskytovatele – pracovník Poskytovatele, který je povinen přijmout Servisní požadavek Objednatele vyžádaný dle následujícího bodu těchto Servisních podmínek, a kompetentní k jednáním souvisejícím s jeho provedením. Oprávněnými pracovníky Poskytovatele jsou:

- vedoucí servisního oddělení Poskytovatele
- osoby určené Servisní smlouvou
- mimo pracovní dobu Servisní technik, určený Poskytovatelem k pohotovosti

Oprávněný pracovník Objednatele a Oprávněný pracovník Poskytovatele mohou se souhlasem druhé strany pověřit jednáním v rozsahu jim vymezeném těmito Servisními podmínkami, případně Servisní smlouvou, jinou způsobilou osobu.

VI. Vyžádání servisního zásahu

Oprávněný pracovník Objednatele vyžádá Servisní zásah u Oprávněného pracovníka Poskytovatele. Požadavek může být předán telefonicky, elektronickou poštou, faxem nebo běžnou poštou. Kontaktní informace pro vyžádání Servisního zásahu jsou stanoveny zvláštním bodem těchto Servisních podmínek. Požadavek musí obsahovat:

- určení místa Servisního zásahu. Standardními místy Servisního zásahu jsou:

- sídlo Objednatele
- sídlo Poskytovatele
- místa určená Servisní smlouvou

Pokud se jedná o zásah na jiném místě, není Poskytovatel vázán Garantovanou dobou servisního zásahu.

- určení zařízení, jehož se bude zásah týkat
- úplný popis závady, případně také činností, které závadě předcházely
- pokud jde o následek činnosti škodlivého software, pak výslovné upozornění na tuto skutečnost, včetně všech relevantních informací (popis reakce prostředků antivirové ochrany, hlášení o detekovaném typu škodlivého software, atd.)
- určení osoby, která bude po dobu zásahu přítomna za Objednatele a bude zajišťovat potřebnou součinnost Objednatele v průběhu Servisního zásahu, a kontakt na ni

Pracovník Poskytovatele poskytne informaci o dalším zabezpečení Servisního zásahu.

VII. Odmítnutí servisního zásahu

Poskytovatel je oprávněn bez jakýchkoli sankcí odmítnout provedení Servisního zásahu v případě, že:

- Objednatel požaduje provedení prací, které by způsobily porušení platných zákonných norem, například instalování software v rozporu s licenčními pravidly výrobce nebo dodavatele software
- Objednatel je v prodlení s platbou za již poskytnuté služby, s platbou paušální částky nebo s platbou za dodané zboží nebo materiál nebo má vůči Poskytovateli jiné neuhrazené finanční či jiné závazky po splatnosti
- Poskytovatel má oprávněné pochybnosti o vůli či schopnosti Objednatele požadovaný zásah uhradit
- požadavek nezadal pracovník Objednatele oprávněný k zadávání požadavků dle těchto Servisních podmínek nebo Servisní smlouvy
- požadavek neobsahuje informace dle předešlého bodu těchto Servisních podmínek

VIII. Průběh servisního zásahu

Pověřený Servisní technik, programátor nebo analytik Poskytovatele kontaktuje osobu, která bude přítomna zásahu ze strany Objednatele a vyžádá si potřebnou součinnost:

- přístup ke všem zařízením, jichž se zásah týká
- přístup ke všem informacím, které mohou být při provádění Servisního zásahu potřebné, mimo jiného zejména přístupová jména a hesla k zařízením a aplikacím
- dokumentaci zařízení a software, včetně instalačních médií
- záruční listy a ostatní doklady týkající se servisovaných zařízení

Poté provede všechny práce, které jsou potřebné k provedení zásahu. Pokud není možno provést zásah definitivně v místě, kde je prováděn, je Servisní technik oprávněn po dohodě s pracovníkem Objednatele zvolit další postup:

- náhradní řešení prostředky Objednatele nebo
- náhradní řešení pomocí Náhradního zařízení nebo
- ponechat po nezbytnou dobu nevyřešeno

Servisní zásah potom může pokračovat na pracovištích Objednatele nebo na pracovištích Poskytovatele. V každém případě ale Poskytovatel vynaloží veškeré úsilí k tomu, aby zásah byl ukončen v co nejkratším termínu.

V případě, že Servisní technik, programátor nebo analytik při provádění Servisního zásahu neobdrží od Objednatele potřebnou součinnost ve výše popsaném rozsahu, je oprávněn Servisní zásah přerušit, případně vůbec nezahájit, aniž by z toho pro Poskytovatele vyplýval jakýkoli možný postih.

IX. Poskytnutí náhradního zařízení

Pokud v rámci Servisního zásahu poskytne Poskytovatel Objednateli náhradní zařízení, je oprávněn mu v rámci vyúčtování Servisního zásahu účtovat náklady na zapůjčení náhradního zařízení, a to především dopravu, opotřebení zařízení po dobu zápůjčky a spotřební materiál.

X. Záruční servis

A) Záruční servis zařízení dodaných firmou ComArr, spol.s r.o.

Podmínky pro oprávněné uplatnění záruky jsou stanoveny Reklamačním řádem firmy ComArr, spol.s r.o., který je v platném znění přístupný na internetových stránkách firmy na adrese www.comarr.cz, a informacemi uvedenými v záručním listě k dodanému zařízení, popřípadě licenčními podmínkami k programovému vybavení. Řešení Servisního zásahu, jehož součástí je uplatnění záruky, probíhá v ostatním shodně jako řešení běžného Servisního zásahu.

B) Záruky třetích stran

Pokud se Servisní zásah týká zařízení nebo software, které je v záruce poskytnuté třetí stranou, je Objednatel povinen o tom Poskytovatele informovat před zahájením Servisního zásahu. Zároveň je povinen jej informovat o způsobu uplatnění záruky u třetí strany. Servisní technik potom vykoná všechny práce, které se netýkají zařízení nebo software, na které bude uplatňována záruka u třetí strany. Práce na tomto zařízení nebo software zahájí na výslovnou žádost Objednatele, který zajistí předem souhlas třetí strany s jejich provedením tak, aby nebyly porušeny záruční podmínky třetí strany. Záruku u třetí strany uplatňuje Objednatel. Na výslovnou žádost Objednatele může záruku u třetí strany uplatňovat pracovník Poskytovatele, avšak vždy jménem Objednatele a na jeho náklady.

XI. Předání servisního zásahu

Po ukončení Servisního zásahu vyplní Servisní technik, programátor nebo analytik dodací list, případně také záruční list. Tyto doklady předloží k podpisu Objednateli. Dodací list musí obsahovat specifikaci a rozsah všech provedených služeb a soupis veškerého předaného materiálu.

XII. Záruka na provedený servisní zásah

Na provedené opravy se poskytuje záruka v délce šesti měsíců. Pokud se na zařízení, jeho část nebo software vztahuje záruka delší, je to vyznačeno na záručním listě k zařízení nebo software. Uplatnění záruky se řídí Reklamačním řádem firmy ComArr, spol.s r.o. a informacemi uvedenými na záručním listě, případně v licenčním ujednání k programovému vybavení.

XIII. Vyúčtování servisního zásahu

Servisní zásah se vyúčtovává podle Ceníku servisních prací. Vyúčtování servisního zásahu obsahuje:

- náklady na dopravu
- cenu za jednotlivé provedené služby
- cenu za použitý a dodaný materiál
- případné další náklady, např. služby a materiál dodaný třetími stranami

Má-li Objednatel s Poskytovatelem uzavřenu Servisní smlouvu, mohou být práce na Servisním zásahu zahrnuty do paušální částky, celý Servisní zásah pak může být zúčtován v rámci zúčtovacího období spolu s ostatními servisními zásahy v tomto období.

Vyúčtování servisního zásahu je vždy doloženo dodacími listy nebo doklady, které je nahrazují.

XIV. Posuzování a vyúčtování prací typu „Odvirování“

Pokud servisní zásah obsahoval práce na odstranění škodlivého software a následků jeho činnosti z prostředků výpočetní techniky Objednatele, budou tyto práce vždy posuzovány jako práce na zásahu vyvolaném nedbalostí uživatele.

Pokud Objednatel hradí dle Servisní smlouvy servis paušální částkou bez omezení odpracovaných hodin v daném období, je práce typu „Odvirování“ vždy Objednatelem hrazena nad rámec paušální platby dle platného Ceníku servisních prací.

XV. Platební podmínky

Objednatel uhradí Servisní zásah bezhotovostní platbou na účet Poskytovatele, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Splatnost faktur je 10 dní, Servisní smlouvou může být stanovena jiná splatnost.

Fakturu vystaví Poskytovatel do patnácti dnů od ukončení Servisního zásahu nebo od skončení zúčtovacího období.

XVI. Kontaktní informace pro zadání servisního požadavku

Telefon: +420 466 889 111 v pracovní dny v době od 7.00 do 16.00
Fax: +420 466 412 481 v pracovní dny v době od 7.00 do 16.00
Mobilní telefon: +420 602 878 654 od 7.00 do 19.00

Elektronická pošta: servis@comarr.cz

Poštovní adresa: ComArr, spol. s r.o.
Tolarova 291
533 51 Pardubice

Elektronická a běžná pošta jsou zpracovávány pouze v pracovních dnech.

XVII. Zpracování osobních údajů

Poskytovatel se zavazuje, že bude s veškerými osobními údaji nakládat dle ustanovení platné legislativy, především dle ustanovení směrnice EU 2016/679 a navazujících právních předpisů. Poskytovatel za tím účelem na svých internetových stránkách zpřístupní dokument „Podmínky zpracování osobních údajů dle směrnice EU 2016/679 (GDPR)“. Tento dokument tvoří závazný rámec pro veškerá zpracování osobních údajů Poskytovatelem jako zpracovatelem dle směrnice EU 2016/679, která jsou prováděna pro Objednatele jako správce osobních údajů dle směrnice EU 2016/679.

Pokud jakékoli ustanovení Servisní smlouvy týkající se ochrany osobních údajů je v rozporu s dokumentem „Podmínky zpracování osobních údajů dle směrnice EU 2016/679 (GDPR)“, potom ustanovení dokumentu „Podmínky zpracování osobních údajů dle směrnice EU 2016/679 (GDPR)“ má přednost.

XVIII. Platnost servisních podmínek

Tyto Servisní podmínky vstupují v platnost dnem:

1. březen 2011

a nahrazují v plném rozsahu všechna ustanovení předešlých verzí Servisních podmínek firmy ComArr, spol. s r.o..

Platnost těchto Servisních podmínek může být upravena nebo omezena ustanovením Servisní smlouvy.