



## SERVISNÍ PODMÍNKY

### 1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Tyto servisní podmínky stanovují podmínky pro poskytování servisních služeb (předmět dodávky) společností Gitech – Jiří Herian, IČ 65563565 (dále jen dodavatel) koncovému zákazníkovi (dále jen odběratel).
- 1.2. Jakékoliv případné servisní podmínky odběratele nejsou součástí obchodního vztahu mezi dodavatelem a odběratelem, a to ani v tom případě, že nebyly ze strany naší společnosti výslovně odmítnuty.
- 1.3. Případná neplatnost jednotlivých částí těchto servisních podmínek nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
- 1.4. Právní vztahy výslovně neupravené servisními podmínkami se řídí obchodním zákoníkem v případě, že odběratelem je společnost (právnícká či fyzická osoba), nebo občanským zákoníkem v případě, že odběratelem je koncový spotřebitel (občan).
- 1.5. Všeobecné obchodní vztahy mezi dodavatelem a odběratelem upravují „Obchodní podmínky“ dodavatele.

### 2. Sjednání servisního zásahu

- 2.1. Servisní zásah je možné sjednat buď na opravu a údržbu stávajících technologií odběratele (pokud se nejedná o záruční reklamaci), nebo na dodávku nových technologií, jejich instalaci, konfiguraci a podporu uživatelů.
- 2.2. Servisní zásah objedná odběratel osobně, telefonicky, e-mailem či písemně. Odběratel může stanovit kompetence pro sjednávání servisních zásahů pro své jednotlivé zaměstnance.
- 2.3. Požadavek na servisní zásah může též vyplynout na základě činnosti dodavatele u odběratele.
- 2.4. Každý požadavek na servisní zásah bude zaznamenán, veden a sledován dodavatelem jako samostatná zakázka, nebo dílčí úkol dlouhodobě sjednaných činností.
- 2.5. Odběratel obdrží od dodavatele potvrzení servisního zásahu, termín a orientační dobu zásahu a cenový rozpočet. Na základě jeho odsouhlasení bude servis realizován.
- 2.6. Dodavatel může na servisním zásahu začít pracovat bez předchozího odsouhlasení odběratelem v případě, že se má s odběratelem dohodu o poskytování servisních služeb a jedná se o neodkladný zásah jehož cena nepřekračuje výrazně běžnou cenu servisních zásahů.

### 3. Provedení servisního zásahu

- 3.1. Servisní zásah může být dle dohody či charakteru zásahu v prostorách odběratele nebo dodavatele.
- 3.2. Vzhledem k návaznosti prací u jednotlivých odběratelů může být servisní zásah standardně zahájen o 1 hodinu dříve či později oproti času smlouvenému a ukončen o 2 hodiny později oproti času plánovanému. V případě větších časových disparit bude odběratel předem, nebo v průběhu, servisního zásahu dle možností dodavatele informován.
- 3.3. Dodavatel provede servisní zásah svými silami, nebo prostřednictvím dalších servisních společností, které si sám na tuto činnost sjedná.
- 3.4. Odběratel poskytne dodavateli maximální potřebnou součinnost, zejména zajistí přístup do prostor a k zařízení kde bude zásah probíhat a které s ním mohou souviset (např. serverovna či datový rozvaděč).
- 3.5. Před započatím servisního zásahu je odběratel povinen zajistit si, nebo si nechat provést, zálohu dat ze zařízení, na kterém se bude servisní činnost provádět.
- 3.6. Během servisního zásahu může dojít ke skutečnostem, které změní časovou či finanční náročnost zásahu:
  - Jsou diagnostikovány další související závady, nebo se závady projeví v průběhu servisní činnosti.
  - Je zapotřebí zajistit náhradní díly, nebo opravný software.
  - Je nutné kontaktovat technickou podporu nebo odborný servis a čekat na jeho reakci.
  - Zařízení vykazuje pomalé odezvy z důvodu jeho stáří nebo vytížení operačního systému nežádoucími procesy.
  - Odběratel změni v průběhu servisní činnosti požadavky na priority či časový rozvrh.
  - Nastanou jiné nepředvídatelné skutečnosti.
- 3.7. Po ukončení servisního zásahu vyplní servisní technik pracovní list, na kterém uvede provedené práce a stav dokončení zakázky. Odběratel seznámí s provedenými pracemi, stavem dokončení a odběratel si vyzkouší základní funkčnost zařízení na kterém se pracovalo.
- 3.8. Pokud odběratel nepodá do druhého pracovní dne proti pracovnímu listu u dodavatele dodatečný odpor, má se za to, že souhlasí bez výhrad s rozsahem provedených prací, aktuálním ceníkem a dodacími podmínkami.

### 4. Vyúčtování servisního zásahu

- 4.1. Po dokončení zakázky, která se může sestávat i z více servisních zásahů, vystaví dodavatel odběrateli fakturu na provedené práce. Faktura může obsahovat více dokončených zakázek a další použité zboží nebo materiál.
- 4.2. Ceny za provedené práce se účtují dle platného ceníku a případně typu servisní smlouvy s daným odběratelem. Aktuální ceník a ostatní dokumenty jsou přístupné u dodavatele nebo na jeho webových stránkách [www.gitech.cz](http://www.gitech.cz).
- 4.3. Doba potřebná k provedení jednotlivých servisních úkonů se stanoví a účtuje následovně:
  - Doba na provádění standardních prací na standardních zařízeních, které jsou všeobecnou znalostí (např. instalace operačního systému, ovladačů, kancelářského software, montáž hardware, základní diagnostika atd.)
  - Doba na řešení nestandardních situací (např. diagnostika nepravdivě se projevující závady, práce na zavirovaném systému apod.)
  - Doba na instalaci, konfiguraci a údržbu pokročilých a nadstandardních funkcí na běžných zařízeních a software. (např. pokročilé síťové funkce, pokročilé nastavení a funkce software a jiné).
  - Doba na instalaci, konfiguraci a údržbu zařízení a software které jsou specifické pro daného odběratele nebo obor jeho působnosti (např. specializovaný hardware a software).

- 4.4. Do doby prováděných a účtovaných prací dle bodu 4.3. se v případě činností, které nejsou v kategorii běžných prací na standardních zařízeních, započítává i doba nezbytně potřebná k související diagnostice a seznámení s danou problematikou.
- 4.5. K provedeným pracím se účtuje dopravné za veškeré cesty uskutečněné v souvislosti s danou zakázkou. Dopravné se nepočítá za cesty, které vznikly z důvodu překážek na straně dodavatele, tj. přerušení prací v průběhu plánované servisní doby, které nevzniklo z důvodů uvedených v bodě 3.6.

## 5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Tyto servisní podmínky jsou platné od 1. 1. 2007 a platí do doby vydání servisních podmínek nových.
- 5.2. Dodavatel je oprávněn vydat nové servisní podmínky bez předchozího upozornění.
- 5.3. Pro dodávky zboží a služeb realizované v době platnosti předchozích servisních podmínek platí ustanovení časově příslušných předchozích servisních podmínek.

>>> V Karlových Varech 31. 12. 2006 | konec dokumentu