

Zmluva o servise a údržbe zariadenia č. SLA/LS 24/2019



Číslo zmluvy:		SLA/LS 24/2019			
Poskytovateľ („Poskytovateľ“):			Odberateľ („Zákazník“):		
LevServis, s.r.o. Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Odd.: Sro, vložka č.: 21829/N			Firma Fond ochrany vkladov Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava, Odd.: PO, vložka: 566/B		
Kpt. Nálepku 78, 934 01 Levice			Sídlo	Kapitulská 12, 812 47 Bratislava	
IČO	36 499 951	DIČ	2021913432	IČO	35700564
				DIČ	2020862030
V zastupení			V zastupení		
Tel			Tel		
Fax			Fax		
E-mail			E-mail		
Bankové spojenie			Bankové spojenie		
Kontaktná osoba pre fakturačné záležitosti			Kontaktná osoba pre fakturačné záležitosti		
Kontakt na hlásenie stavu počítačiel			Kontakt na hlásenie stavu počítačiel		

I. Predmet zmluvy

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi služby servisu a údržby popísané v tejto zmluve po dobu tu stanovenú, vzťahujúce sa k zariadeniu. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť, ako aj zaplatiť všetky poplatky stanovené v článku III. tejto zmluvy. Zariadením sa pre účely tejto zmluvy rozumie:

Typ:	XEROX VersaLink C7025
Model:	C7001V D
Výrobné číslo Zariadenia	Na základe príslušného inšalačného protokolu
Adresa miesta, na ktorom sa Zariadenie nachádza:	Kapitulská 12, 812 47 Bratislava
Počiatočný stav počítačiel je uvedený na príslušnom inšalačnom protokole.	

II. Doba trvania zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu **60** mesiacov odo dňa jej účinnosti.
2. Zmluva nadobúda účinnosť dňom odpočtu stavu počítačiel Zariadenia uvedenom v príslušnom inšalačnom protokole, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

III. Poplatky

Poplatok za kópiu/výtlačok	
Poplatok za ČB kópiu/výtlačok formát A4, pokrytie do 7,5%	0,0078 € bez DPH
Poplatok za FAR kópiu/výtlačok formát A4, pokrytie do 22,5%	0,0412 € bez DPH
Kópie/výtlačky formátu A3 budú účtované ako 2x kópie/výtlačok formátu A4	
Fakturácia základného mesačného poplatku:	Neúčtuje sa
Fakturácia kópií/výtlačkov:	Mesačne pozadu

Jednorazový poplatok za inštaláciu Zariadenia:	Neúčtuje sa
Jednorazový poplatok za zaškolenie obsluhy:	Neúčtuje sa

IV. Garantovaná úroveň poskytovaných služieb

Čas odozvy:	priemerne do 8 pracovných hodín
Čas opravy:	do 3 pracovných dní
Poskytnutie náhradného plnenia:	5-ty pracovný deň

V. Údržba a servis zariadenia

- Poskytovateľ zabezpečí údržbu a servis zariadenia prostredníctvom tzv. servisných zásahov a poskytovania servisných služieb.
- Servísom a údržbou sa pre účely tejto zmluvy rozumie:
 - udržiavanie funkčnosti zariadenia, čo zahŕňa údržbu a opravy zariadenia, poplatky za prácu, dopravu, poskytnutie a montáž potrebných náhradných dielcov, to všetko počas pracovných hodín Poskytovateľa;
 - pracovnou hodinou sa rozumie hodina v období od 08:00 - 16:00 hodiny v pracovné dni okrem štátnych sviatkov a iných dní pracovného pokoja;
 - odávanie potrebného spotrebného materiálu, ktorým sa rozumie materiál pre čiernobiely a farebnú tlač a kopírovanie do celkového pokrytia tonerom 30% v súčte všetkých farieb. Nezahŕňa však papier a príslušenstvo (zošívacia a spony do zošívacky, lepiaca páska atď.);
 - pri preukázanom vyššom pokrytí budú tonery po dohode so Zákazníkom 1 × ročne k 31.12., resp. k dátumu ukončenia tejto zmluvy doúčtované podľa cenníka Poskytovateľa aktuálneho ku dňu účtovania.
- Poskytovanie služieb a servisných zásahov bude začaté na základe ohlásenia Zákazníkom prostredníctvom

a

č

s

aktuálnej skutočnej potrebe. Poskytovateľ sa zaväzuje začať servisný zásah na najneskôr do **8 pracovných hodín** po tom, čo mu je jeho potreba nahlásená Zákazníkom. Priemer sa bude zisťovať polročne. Oznámenie musí obsahovať skutočný aktuálny stav počítadla Zariadenia, v opačnom prípade nemusí Poskytovateľ servisný zásah vykonať.
- V Zariadení nesmie byť použitý iný papier ako papier odporučený výrobcom, iný toner, jeho časť, súčasť, ktorá nebola dodaná alebo odporučená Poskytovateľom, najmä nie repasovaný toner alebo toner z iných zariadení. To isté platí o používaní súčiastok iných výrobcov.
- Zákazník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek neodborné zásahy do technických alebo softvérových častí Zariadenia. V prípade, že k chybe Zariadenia preukázateľne dôjde v dôsledku porušenia tejto povinnosti Zákazníka, náklady na odstránenie chyby nesie v plnom rozsahu Zákazník. Poskytovateľ nie je povinný v takom prípade poskytnúť Zákazníkovi náhradné zariadenie, a to počas celého obdobia odstraňovania chyby.
- Zákazník je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť na poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy, najmä poskytnúť prístup k zariadeniu v pracovné hodiny, inak v nevyhnutných prípadoch podľa dohody.
- Odstránenie chyby bude ukončené najneskôr do **3 pracovných dní** potom, čo bude vykonaný servisný zásah.
- Chyba sa považuje za odstránenú aj dodaním dočasného náhradného zariadenia, ktoré bude po stránke funkcionality na rovnakej či vyššej úrovni ako chybné Zariadenie. Ak bude chyba Zariadenia odstránená riadne a včas, nebude chyba považovaná za porušenie povinností Poskytovateľa.
- V prípade, že objednanie servisného zásahu alebo poskytnutie služieb bude preukázateľne nedôvodné, je Zákazník povinný nahradiť Poskytovateľovi preukázateľné náklady s tým spojené.
- Náhradné diely použité pri oprave môžu byť len nové, alebo použité, ale rozhodne v plnej úžitkovej hodnote, a to len na prechodné obdobie, pokiaľ Poskytovateľ zabezpečí nový diel. Vlastnícke právo k vymieňaným náhradným dielcom nadobúda Poskytovateľ okamihom výmeny a bez náhrady.
- Dodaný spotrebný materiál zostáva po celú dobu vo vlastníctve Poskytovateľa, a to až do jeho úplného spotrebovania v zariadení.
- Zákazník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa, ak chce premiestniť zariadenia z miesta, kde bolo pôvodne inštalované a dojednať s ním podmienky premiestnenia.
- Zmluvná pokuta za omeškanie Poskytovateľa so splnením povinností podľa článku IV. tejto Zmluvy činí 0,05% z priemernej mesačnej fakturácie za posledné tri fakturačné obdobia, a to za každý deň omeškania.

VI. Platobné podmienky a splatnosť

- Výška základného mesačného poplatku je uvedená v článku III. tejto zmluvy. K základnému mesačnému poplatku bude Zákazník ďalej hradieť poplatky podľa počtu vykonaných výtlačkov vo výške uvedenej v tejto zmluve (spoločne ďalej ako "Poplatky").
- Výtlačkom sa rozumie výťahy aj kópie vykonané prostredníctvom zariadenia.
- Obojstranný výtlačok sa bude účtovať ako dva výtlačky.**
- Výtlačok vo formáte A3 bude účtovaný ako dva výtlačky formátu A4**, ak neobsahuje táto zmluva osobitné sadzby pre výtlačky iných formátov ako A4.
- Poplatky nezahŕňajú náklady a cenu opráv, úprav, údržby, dopravy a použitých materiálov v prípade:
 - ak budú vykonané na žiadosť Zákazníka mimo pracovné hodiny, alebo

- ak budú vykonané ako dôsledok nakladania so zariadením v rozpore s návodom na použitie alebo účel, ku ktorému je Zariadenie určené;
 - použitia materiálov alebo náhradných dielov, ktoré neboli dodané ani odporúčané Poskytovateľom;
 - neodbornej údržby či vykonávanie opráv, resp. iných zásahov osobami, ktoré k tomu neboli riadne a odborne vyškolené a autorizované;
 - udalostí nemajúcej pôvod v zariadení;
 - výpadku alebo porúch elektrickej, internetovej či podobnej siete;
 - premiestnenia zariadenia z miesta, kde bolo pôvodne inštalované (ak nie je premiestnenie vykonávané Poskytovateľom) a podobne.
6. Úhrady budú hradené na účet Poskytovateľa uvedeného v tejto zmluve, prípadne na faktúrach Poskytovateľa, pričom prioritu má číslo účtu uvedené na faktúrach Poskytovateľa.
7. K sumám uvedeným v tejto Zmluve bude pripočítaná DPH.
8. Faktúry Poskytovateľa sú splatné v lehote **14 dní** od dátumu vystavenia.
9. Ak Zákazník neuhradí poplatky stanovené v tejto zmluve riadne a včas a to ani do dvoch týždňov po lehote splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy.
10. Poskytovateľ je oprávnený po dohode so Zákazníkom upraviť poplatky uvedené v tejto zmluve:
- v nadväznosti na medziročnú infláciu v SR (spotrebiteľské ceny) v predchádzajúcom kalendárnom roku tak, ako je publikovaná slovenským štatistickým úradom alebo iným úradom, ktorý ho nahradí;
 - v prípade uloženia alebo zmien daní alebo ciel na tovar dovážaný v súvislosti s použitím a údržbou zariadenia.
11. Úprava poplatkov nenadobudne účinnosť skôr ako 1 mesiac odo dňa doručenia správy Zákazníkovi, ak nie je v oznámení stanovený neskorší termín.
12. Zariadenie je vybavené zabudovaným softvérovým modulom SMart eSolution (ďalej len „SMart eSolution“) umožňujúcim automatický odpočet počítačiel. SMart eSolution funguje na základe aktivácie vykonanej Poskytovateľom prostredníctvom pripojenia na sieť internet. Pre využívanie aplikácie SMart eSolution je Zákazník povinný zaistiť stále pripojenie Zariadenia k sieti internet, v opačnom prípade nedochádza k automatickému odpočtu počítačiel a je nutné ich nahlásenie telefonicky alebo e-mailom. Zákazník súhlasí s automatickým zberom dát prostredníctvom SMart eSolution. O aktívnych službách SMart eSolution bude Zákazník Poskytovateľom informovaný.
13. V prípade nefunkčnosti SMart eSolution je Zákazník povinný poskytnúť Poskytovateľovi odčítanie počítačiel v zariadení vždy k poslednému dňu každého kalendárneho mesiaca alebo v akomkoľvek inom čase, podľa požiadavky Poskytovateľa. K hláseniu stavu počítačiel môže Zákazník využiť e-mail, prípadne telefonické nahlásenie príslušnému zamestnancovi Poskytovateľa. Pokiaľ Zákazník nevykoná hlásenie o stave počítačiel, Zákazník uhradí Poskytovateľovi poplatky podľa odhadu Poskytovateľa ohľadne stavov počítačiel. Opravy účtovania stavov je Poskytovateľ povinný uskutočniť v nasledujúcich

fakturáciách, hneď ako mu budú známe skutočné stavy počítačiel.

14. V prípade omeškania Zákazníka s platbou činí úrok z omeškania 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
15. Ak je Zákazník v omeškaní s platením splatných faktúr,
- a) je Poskytovateľ voči Zákazníkovi oprávnený zastaviť všetky ďalšie dodávky a služby;
 - b) stávajú sa okamžite splatné všetky faktúry, ktoré boli aj budú vydané a ktoré ešte nie sú splatné, a to až do odstránenia omeškania Zákazníka so splácaním.
- Vyššie uvedené kroky môžu byť vykonané osobitne alebo aj spoločne.

VII. Ukončenie Zmluvy

1. Zákazník je oprávnený ukončiť zmluvu výlučne takto:
 - a) odstúpením v prípade opakovaného podstatného porušenia povinností Poskytovateľa, ktoré neboli napravené ani v lehote 30 dní plynúce odo dňa, keď bol Poskytovateľ písomne informovaný Zákazníkom o porušení a o možnosti ukončenia Zmluvy odstúpením, ak nebude porušenie odstránené;
 - b) odstúpením v prípade, že nesúhlasí s úpravou poplatkov v zmysle článku VI. ods. 10 tejto zmluvy.
2. Poskytovateľ je oprávnený ukončiť zmluvu výlučne takto:
 - a) odstúpením v prípade omeškania Zákazníka s úhradou poplatkov;
 - b) odstúpením v prípade opakovaného podstatného porušenia povinností Zákazníka, ktoré nebolo napravené ani v lehote 30 dní plynúcich odo dňa, kedy bol Zákazník písomne informovaný Poskytovateľom o porušení a možnosti ukončenia zmluvy, ak nebude porušenie odstránené;
3. Zmluva dohodnutá na dobu určitú nemôže byť ukončená výpoveďou.
4. Táto zmluva môže byť ďalej ukončená nasledujúcimi spôsobmi:
 - a) trvalým vyradením zariadenia z prevádzky;
 - b) dohodou zmluvných strán.
5. K ukončeniu tejto Zmluvy trvalým vyradením zariadenia z prevádzky dôjde výlučne v prípade odcudzenia, úplného zničenia zariadenia.
6. Zákazník je povinný ku dňu skončenia platnosti tejto zmluvy vrátiť alebo uhradiť Poskytovateľovi všetky nepoužité, nezamontované nespotrebované spotrebné materiály a náhradné diely, ktoré boli dodané Poskytovateľom Zákazníkovi v rámci tejto zmluvy.

VIII. Záverečná ustanovenia

1. Táto zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany nie je možné previesť ani postúpiť zmluvu ani akékoľvek z práv a povinností z nich vyplývajúcich.

3. Všetky spory vyplývajúce z tejto zmluvy a v súvislosti s ňou budú prednostne riešené dohodou zmluvných strán, s konečnou platnosťou riešené pred Okresným súdom SR podľa sídla, príp. bydliska, odporcu.
4. V prípade doručovania písomností poštou platí, že písomnosť sa považuje za doručení dňom jej prevzatia, príp. posledným dňom jej uloženia na pošte. Písomnosti si zmluvné strany zasielajú na adresu, ktorú si oznámili ako poslednú a v prípade pochybností na adresu zapísanú v obchodnom registri. Skutočnosť touto zmluvou neupravené sa riadia obchodným zákonníkom.
5. Zmluva môže byť menená iba písomne a to formou očíslovaných dodatkov, podpísaných obidvoma zmluvnými stranami.
6. V prípade, že sa zmení identifikácia účtu alebo má dôjsť ku zmene kontaktnej osoby, príslušná

zmluvná strana je povinná túto zmenu oznámiť druhej strane bez zbytočného odkladu a to prostredníctvom e-mailu s elektronickým podpisom oznamujúcej zmluvnej strany alebo prostredníctvom originálneho listu, ktorý bude obsahovať úradne overený podpis osoby oprávnenej konať menom oznamujúcej zmluvnej strany.

7. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana dostane jeden rovnopis.
8. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom jej zverejnenia na webovom sídle Zákazníka.
9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je inštalčný protokol.

V Leviciach, dňa 6.12.2019.....

V Bratislave, dňa 10.12.2019.....

Za LevServis, s. r. o. :

Za Fond ochrany vkladov :