

# SERVISNÁ ZMLUVA č. SZ-220701-1

**uzatvorená podľa § 269 ods 2 Obchodného zákonníka  
v znení neskorších predpisov a zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom  
obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení  
neskorších predpisov  
(ďalej len „Zmluva“)**

medzi zmluvnými stranami:

**Surf Point, a.s.**

spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Odd. Sa, VI.č. 1131/S  
so sídlom: Hronské predmestie 12, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika  
IČO: 36 017191  
IČ DPH: SK2020083670  
bankové spojenie: Uni Credit Banka,1341427007/1111  
zastúpená: Ing. Milanom Tomaníkom, predsedom predstavenstva

(ďalej len „Poskytovateľ“)

-a-

**Mestská časť Bratislava - Karlova Ves**

so sídlom: Námestie sv. Františka 8, 841 62 Bratislava  
IČO: 00 603 520  
DIČ: 2020919164  
IČ DPH: SK2020919164

(ďalej len „Objednávateľ“)

(„Poskytovateľ“ a „Objednávateľ“ ďalej spolu ako „zmluvné strany“ a jednotlivo aj ako „zmluvná strana“)

uzatvárajú túto Zmluvu

## ČL 1. PREAMBULA

Zmluvné strany sa dohodli touto Zmluvou na podmienkach, za ktorých bude Poskytovateľ poskytovať Objednávateľovi služby servisu, ďalej špecifikované v tejto Zmluve.

## ČL 2. DEFINÍCIA POJMOV

Zmluvné strany sa dohodli, že nižšie uvedené slová alebo slovné spojenia, označené veľkým začiatočným písmenom, budú mať v Zmluve nasledovný význam a to bez ohľadu na to, v akej slovnej forme budú použité:

- 2.1. „**Bežné používanie Zariadenia**“ je postup používania Zariadenia v súlade s Dokumentáciou k Zariadeniu, prípadne v súlade s inštrukciami servisného technika, odovzdávanými osobne alebo prostredníctvom telefónu (e-mailu).
- 2.2. „**Dokumentácia**“ sú manuály, príručky, servisné katalógy ako aj ďalšie materiály, ktoré sú príslušenstvom k Zariadeniu.

- 2.3. **„Doba vyriešenia“** je doba odstránenia Závady, ktorú sa zaväzuje Poskytovateľ dodržať a ktorá je stanovená v objednávke a riadi sa Prílohou č. 1 tejto Zmluvy.
- 2.4. **„Nahlásenie Závady“** je preukázateľný okamih nahlásenia Závady Objednávateľom, teda dátum a čas odoslania nahlásenia Závady v súlade s postupom nahlásenia Závady, uvedeným v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
- 2.5. **„Neoprávnený servisný zásah“** je Servisný zásah na mieste, kde je Zariadenie inštalované, ktorý bol požadovaný v rámci Paušálnych služieb, pri ktorom technik Poskytovateľa dospeje k záveru, že sa naň podmienky Paušálnych služieb (podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy) nevzťahujú, a Objednávateľ nepristúpi na Objednávku servisného zásahu. Za Neoprávnený servisný zásah sa tiež považuje Servisný zásah na mieste, pri ktorom sa zistí, že Závada má príčinu mimo Zariadenia, alebo ak sa Závada pri Servisnom zásahu na mieste neprejaví a ani diagnostika Zariadenia žiadnu Závadu neobjaví, alebo ak Objednávateľ neposkytne súčinnosť po dobu presahujúcu 8 hodín.
- 2.6. **„Popis služieb“** je písomný dokument, popisujúci spôsob a podmienky, za akých sú Služby poskytované, ktorý je obsiahnutý v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 2.7. **„Pravidelná údržba“** je taký Servisný zásah, ktorý slúži na zistenie, či sa na Zariadení nejaká Závada nevyskytuje, prípadne jej výskyt nehrozí.
- 2.8. **„Servisné centrum“** je oddelenie Poskytovateľa, ktoré zabezpečuje Nahlásenie, vyriešenie, evidenciu Servisných zásahov a komunikáciu k poskytovaniu Služby.
- 2.9. **„Servisný zásah“** znamená jeden konkrétny prípad poskytnutia Služieb za účelom odstránenia konkrétnej Závady resp. vyriešenia požiadavky Objednávateľa.
- 2.10. **„Služby“** sú servisné práce, servisné zásahy a ďalšie činnosti, vykonávané Poskytovateľom za účelom riadneho fungovania Zariadenia Objednávateľa.
- 2.11. **„Software“** znamená počítačový program, ktorý nie je špeciálne vytvorený Poskytovateľom pre Objednávateľa na základe tejto Zmluvy, ale sa jedná o software, poskytnutý predajcom Zariadenia.
- 2.12. **„Subdodávateľ“** je Poskytovateľom zmluvne viazaná organizácia za účelom čiastočného alebo úplného zaistenia plnenia predmetu zmluvy.
- 2.13. **„Ukončenie Servisného zásahu“** je preukázateľné ukončenie servisného zásahu Poskytovateľom, a to formou potvrdenia Servisného listu, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 5. Pre Servisný zásah na mieste musí byť Servisný list potvrdený Objednávateľom.
- 2.14. **„Začiatok Servisného zásahu“** je pre Servisný zásah na mieste okamih, kedy sa Poskytovateľ dostaví na miesto inštalácie Zariadenia u Objednávateľa za účelom opravy Závady.
- 2.15. **„Zariadenie“** znamená hardware, Software, príslušenstvo a ďalšie materiály, na ktoré sa vzťahuje poskytovanie Služby podľa Prílohy č. 4.
- 2.16. **„Závada (porucha, havária)“** je rozpor medzi skutočnými vlastnosťami Zariadenia alebo jeho časti a vlastnosťami, ktoré sú stanovené v Dokumentácii, funkčnej špecifikácii alebo v inom dokumente, poprípade iná chyba Zariadenia, ktorá je takto označená Objednávateľom.
- 2.17. **„Zistenie Závady“** znamená zistenie Závady na Zariadení Objednávateľom.
- 2.18. **„Zmluva“** znamená túto zmluvu, uzatvorenú medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

### ČL 3. PREDMET A ÚČEL ZMLUVY

- 3.1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa za podmienok, stanovených v tejto Zmluve, poskytovať Objednávateľovi Služby, špecifikované v tejto Zmluve a jej Prílohe č. 1 na zariadeniach Objednávateľa podľa prílohy č. 4. a Objednávateľ sa za takéto plnenie Poskytovateľom zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu a poskytnúť v tejto Zmluve stanovenú súčinnosť.
- 3.2. Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie servisnej podpory a súvisiacich Služieb pre Zariadenie Objednávateľa, špecifikované v Prílohe č. 4.

### ČL 4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 4.1. Poskytovateľ je oprávnený poskytovať Služby a iné plnenia, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy, prostredníctvom tretích osôb (Subdodávateľov) za predpokladu, že takéto osoby je Poskytovateľ povinný riadne preškoliť a vystaviť im certifikát, ktorý ich bude oprávňovať vykonávať servis Zariadení. Poskytovateľ zodpovedá za Služby a iné plnenia, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy a ktoré pre neho zabezpečuje Subdodávateľ, ako keby ich poskytoval sám. Poskytovateľ je tiež povinný svojich Subdodávateľov zaviazat' k mlčanlivosti, a to minimálne v rozsahu, uvedenom v tejto Zmluve.
- 4.2. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby osoby, ktoré vykonávajú na strane Poskytovateľa v súvislosti s

touto Zmluvou akúkoľvek činnosť v priestoroch Objednávateľa alebo sa iným spôsobom zúčastňujú na poskytovaní Služieb, budú rešpektovať všetky pravidlá a nariadenia, týkajúce sa správania sa v priestoroch Objednávateľa, s ktorými bude Poskytovateľ oboznámený.

- 4.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy v lehotách, stanovených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, hlavne však dodržiavať v tejto Zmluve stanovenú Maximálnu dobu vyriešenia.
- 4.4. Poskytovateľ sa zaväzuje každé prijaté Nahlásenie Závady potvrdiť Objednávateľovi e-mailom na e-mailovú adresu, z ktorej bolo hlásenie doručené alebo na adresu oznámenú objednávatelom podľa článku 14.4 a ďalej ho riešiť v súlade s Postupom spracovania servisnej požiadavky, uvedeným v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
- 4.5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Pravidelnú údržbu bude vykonávať s ohľadom na prevádzku Objednávateľa tak, aby čo najmenej ohrozil jej chod.

## ČL 5. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 5.1. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť súčinnosť pre vykonanie Servisného zásahu v mieste inštalácie podľa Prílohy č. 4, predovšetkým:
  - 5.1.1. možnosťou parkovania vozidla v blízkosti umiestnenia terminálu (max. vo vzdialenosti 100 m od terminálu),
  - 5.1.2. fyzickým prístupom k terminálom a kľúčom od nich,
  - 5.1.3. prístupom k prívodu elektrickej energie do terminálov tak, aby mohol byť tento prívod v prípade potreby odpojený,
  - 5.1.4. dostupnosťou elektrickej siete pre pripojenie zariadení Poskytovateľa (notebook, elektrické náradie, lampa a pod.),
  - 5.1.5. v prípade inštalácie exteriérového Zariadenia vykurovaný vnútorný priestor s potrebným osvetlením (min. 300 luxov) a prívodom elektrickej energie (230 V / min. 2000 W), kde by bolo možné v prípade potreby premiestniť Zariadenie za účelom vykonania servisu; priestor by mal umožňovať aj prípadné hlučnejšie zásahy (vŕtanie, brúsenie, nitovanie apod.),
  - 5.1.6. dostupnosťou zodpovedného pracovníka Objednávateľa za účelom dohodnutia spôsobu a postupu opravy, schválenie prípadného Neoprávneného servisného zásahu, potvrdenie Servisného listu apod..

## ČL 6. MIESTO PLNENIA

- 6.1. Miestom plnenia Služieb sú miesta inštalácií Zariadenia podľa Prílohy č. 4.

## ČL 7. TRVANIE ZMLUVY

- 7.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 01.08.2022 do 30.07.2024 alebo do vyčerpania finančného limitu 5.400,00 Eur, podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.

## ČL 8. CENA SLUŽIEB

- 8.1. Cena Služieb je stanovená dohodou zmluvných strán na základe cenníka, ktorý je obsiahnutý v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 8.2. Cena Služieb sa môže meniť v súlade s nasledovnými pravidlami:
  - 8.2.1. Zmeny cenníka budú vykonané vždy s účinnosťou od 1. dňa kalendárneho mesiaca písomným dodatkom k tejto zmluve.
  - 8.2.2. Pri každej zmene ceny služieb je Poskytovateľ povinný zaslať návrh nového cenníka najneskôr 1 mesiac pred začiatkom platnosti nového cenníka.
  - 8.2.3. Bežné zmeny cien všetkých Služieb s výnimkou ceny cestovného sa budú uskutočňovať jedenkrát ročne, a to s účinnosťou od 1.3. každého kalendárneho roku alebo s účinnosťou odo dňa nasledujúceho po zverejnení príslušného dodatku podľa osobitného predpisu. Návrh nového cenníka bude predložený Poskytovateľom najneskôr 31.1. daného roku a ceny budú, s výnimkou ceny cestovného, vypočítané podľa nasledovného vzorca:

**Nová\_cena = Doterajšia\_cena \* (1 + Inflácia / 100)**

kde:

- **Nová\_cena** je cena s platnosťou od 1.3. aktuálneho roku alebo odo dňa nadobudnutia účinnosti príslušného dodatku, ktorým bola zmenená,
- **Doterajšia\_cena** je cena platná od predchádzajúcej aktualizácie cenníka,

- **Inflácia** je ročná miera inflácie, vyjadrená prírastkom priemerného ročného indexu spotrebiteľských cien v Slovenskej republike, vyhlásená Slovenským štatistickým úradom za uplynulý kalendárny rok a uvedená v percentách.

Vypočítaná cena bude zaokrúhlená na desiatky eurocentov.

- 8.3. Všetky ceny, uvedené v tejto Zmluve, sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty („DPH“). DPH bude k cene pripočítaná vo výške podľa platných právnych predpisov.
- 8.4. Cena Služieb medzi zmenami cenníka, vykonanými podľa vyššie popísaného mechanizmu, je pevná a konečná a zahrnuje všetky náklady Poskytovateľa, spojené s poskytnutím Služieb, a to aj tie, ktoré nie sú v cenníku výslovne uvedené s výnimkou ktoré obstará vždy Objednávateľ.

## ČL 9. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1. Cena podľa čl. 8 je splatná na základe daňového dokladu (faktúry), vystaveného Poskytovateľom.
- 9.2. Za poskytovanie Paušálnych služieb bude vystavená jedna faktúra jedenkrát mesačne a to najneskôr posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Paušálne služby poskytované.
- 9.3. Neoprávnené servisné zásahy a čakanie na súčinnosť Objednávateľa budú fakturované samostatne podľa Prílohy č. 2.
- 9.4. Daňové doklady musia obsahovať náležitosti podľa ustanovení príslušných všeobecne záväzných predpisov, platných na území Slovenskej republiky. Ak nebude daňový doklad vrátane príloh obsahovať touto zmluvou dohodnuté náležitosti, má Objednávateľ právo daňový doklad, prípadne jeho kópiu vrátiť v lehote splatnosti podľa čl. 9.6, za účelom opravy a doplnenia. V takomto prípade sa daňový doklad považuje za nedoručený Objednávateľovi. Odo dňa doručenia opraveného daňového dokladu Objednávateľovi začína plynúť nová lehota splatnosti.
- 9.5. Poskytovateľ je povinný priložiť k vystaveným daňovým dokladom originály príslušných Servisných listov, podpísané Objednávateľom.
- 9.6. Splatnosť oprávnené a riadne vystavených daňových dokladov je dohodnutá na 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi.
- 9.7. Jednotlivé platby uhradí Objednávateľ bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa, uvedený na príslušnom daňovom doklade. Platba sa považuje za zrealizovanú dňom, kedy bola príslušná čiastka pripísaná na účet Poskytovateľa. Adresa pre fakturáciu je zhodná s adresou Objednávateľa, uvedenou v záhlaví tejto Zmluvy.

## ČL 10. ZÁRUKA NA OPRAVU

- 10.1. Poskytovateľ poskytuje záruku na opravu príslušnej časti Zariadenia po dobu šesť (6) mesiacov od Ukončenia Servisného zásahu. Záruka môže byť uznaná len v prípade, že na opravenom Zariadení alebo jeho časti, nebudú vykonané žiadne dodatočné úpravy alebo opravy zo strany Objednávateľa alebo tretích strán. Opravami alebo úpravami sa rozumejú zásahy, ktoré nespádajú do kategórie Bežného používania Zariadenia.
- 10.2. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje bezplatne odstrániť Závady, na ktoré sa vzťahuje záruka na opravu, v najkratšej možnej lehote, najneskôr však v lehote, stanovenej v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 10.3. Ustanovením tohto článku 10 nie sú dotknuté ďalšie prípadné práva Objednávateľa z dôvodu Závady podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka, pokiaľ nie sú v tejto Zmluve odlišne upravené.
- 10.4. Na vady opravy zariadení sa vzťahujú ustanovenia § 561 Obchodného zákonníka, avšak poskytovateľ je povinný prevzaté náhradné diely a spotrebný materiál prezrieť a upozorniť na jeho vady, ktoré je možné pri vynaložení odbornej starostlivosti zistiť, Objednávateľa upozorniť.

## ČL 11. SANKCIE

- 11.1. V prípade meškania Poskytovateľa s poskytnutím Služby oproti lehotám, stanoveným v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (Doba vyriešenia), má Objednávateľ voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 20 EUR za každú začatú hodinu prekročenia týchto lehôt, pokiaľ nie je v príslušnej Objednávke stanovené inak. Maximálny limit tejto pokuty pre jeden prípad meškania je stanovený vo výške, zodpovedajúcej cene Služieb pre Zariadenie, na ktorom bola nahlásená príslušná Závada, poskytovanej po dobu šiestich (6) mesiacov.
- 11.2. V prípade, že Objednávateľ nezabezpečí súčinnosť v súlade s čl. 5 tak, že pri Servisnom zásahu stráví technik Poskytovateľa čakaním na súčinnosť dlhšie ako 30 minút, o túto dobu sa predlžuje Doba vyriešenia. Poskytovateľ má v takomto prípade od Objednávateľa nárok na:
  - 11.2.1. zaplatenie času technika za každú celú polhodinu čakania vo výške, zodpovedajúcej jednej polovici

hodinovej sadzby za servisné práce, vykonané v režime Neoprávnený servisný zásah podľa platného cenníka, a to až do celkovej doby čakania 8 hodín;

- 11.2.2. pokiaľ celková doba čakania presiahne 8 hodín alebo bude vopred jasné, že súčinnosť nebude do 8 hodín poskytnutá, predlžuje sa Doba vyriešenia o najmenší celý násobok 24 hodín taký, aby Doba vyriešenia skončila v pracovný deň a Poskytovateľovi vzniká nárok na úhradu cesty a doby, strávenej čakaním na súčinnosť.
- 11.3. Zmluvná pokuta je splatná do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na jej zaplatenie. Vznikom nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, jej vyúčtovaním alebo zaplatením nie je dotknutý nárok poškodenej zmluvnej strany na náhradu škody, vzniknutej z rovnakého dôvodu v plnej výške.
- 11.4. Ak bude Objednávateľ v meškaní s úhradou riadne vystaveného daňového dokladu (faktúry) viac ako päť (5) pracovných dní, potom je Poskytovateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej čiastky. Úrok z omeškania bude splatný do 30 kalendárnych dní odo dňa vystavenia účtovného dokladu (faktúry), ktorým bude príslušný úrok z omeškania účtovaný.

## **ČL 12. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**

- 12.1. Zmluvné strany majú zodpovednosť za preukázateľne spôsobenú skutočnú škodu v rámci platných právnych predpisov a tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 12.2. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré riadne obdržala od druhej zmluvnej strany v prípade, že na nesprávnosť takéhoto zadania druhú stranu písomne upozornila pred vznikom ním spôsobenej škody. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za meškanie spôsobené omeškáním s plnením záväzkov druhej zmluvnej strany.

## **ČL 13. VYŠŠIA MOC**

- 13.1. Povinná zmluvná strana nie je v omeškaní v prípade zásahu vyššej moci.
- 13.2. Vyššou mocou sa rozumie také prekážky, ktoré nastali po vzniku záväzku nezávisle na vôli zmluvných strán, majú mimoriadnu povahu, sú neodvratiteľné, nepredvídateľné, neprekonateľné a objektívne bránia splneniu povinností v zmysle tejto Zmluvy (napr. vojnový stav, občianske nepokoje, požiar, záplavy, epidémie, karanténne opatrenia, vážna dopravná situácia). Plnenie sa nepovažuje za nemožné, pokiaľ ho je možné vykonať s použitím iného technologického postupu, ako sa pôvodne predpokladalo, za sťažených podmienok, s väčšími nákladmi alebo až po dohodnutom čase. Za nemožnosť plnenia sa nepovažuje zmena majetkových pomerov niektorej zo strán alebo zmena hospodárskej situácie.
- 13.3. V prípade, že prekážky vyššej moci nastanú, sa povinná zmluvná strana zaväzuje bez odkladu informovať druhú zmluvnú stranu o povahe, začiatku a konci udalosti vyššej moci, ktorá bráni splneniu povinností podľa tejto Zmluvy. Termín plnenia sa v tomto prípade predlžuje o dobu trvania vyššej moci.
- 13.4. Zodpovednosť povinnej zmluvnej strany však nie je vylúčená a termín plnenia sa nepredlžuje, pokiaľ okolnosti vyššej moci nastali až v dobe, kedy povinná zmluvná strana už bola v omeškaní s plnením záväzku podľa tejto Zmluvy, alebo pokiaľ povinná zmluvná strana nespĺnila svoju povinnosť bez odkladu informovať druhú zmluvnú stranu o povahe a počiatku udalosti vyššej moci.
- 13.5. V prípade, že doba trvania okolností vyššej moci presiahne tridsať (30) dní, môže Objednávateľ písomným oznámením, zaslaným Poskytovateľovi, od tejto Zmluvy odstúpiť s účinnosťou odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení Poskytovateľovi.

## **ČL 14. OBJEDNÁVKY, SÚČINNOSŤ A VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA**

- 14.1. Objednávateľ bude vystavovať písomné Objednávky servisného zásahu, ktoré poskytuje Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy. Objednávka sa považuje za prijatú potvrdením zo strany Poskytovateľa.
- 14.2. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie, potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov. Zmluvné strany sú povinné sa vzájomne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto Zmluvy.
- 14.3. Zmluvné strany sú povinné plniť si svoje záväzky, vyplývajúce z tejto Zmluvy, tak, aby nedochádzalo k meškaniu s plnením jednotlivých termínov a k omeškaniu splatnosti jednotlivých peňažných záväzkov.
- 14.4. Akákoľvek komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb alebo štatutárnych orgánov zmluvných strán. Kontaktné údaje oprávnených osôb, ktorými sú poverené osoby zmluvných strán si zmluvné strany navzájom písomne oznámia bez zbytočného odkladu po nadobudnutí účinnosti tejto zmluvy.

- 14.5. Všetky oznámenia, tzn. akákoľvek písomná komunikácia medzi zmluvnými stranami, ktorá sa vzťahuje k zmenám alebo ukončeniu tejto Zmluvy, musí byť uskutočnená v písomnej podobe a druhej zmluvnej strane doručená buď osobne alebo doporučeným listom, prípadne inou formou registrovaného poštového styku na adresu, uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, ak nie je stanovené v tejto Zmluve alebo medzi zmluvnými stranami pre konkrétne prípady inak. Pre bežnú komunikáciu medzi stranami sa zmluvné strany môžu dohodnúť na komunikácii e-mailom alebo telefonicky.
- 14.6. V prípade, že je pre komunikáciu použitý doporučený list a nie je preukázaný iný deň doručenia, považuje sa doporučený list za doručený v piaty deň od dňa, kedy bol podaný na pošte ako doporučený list. Pokiaľ sa v tejto Zmluve predpokladá doručovanie e-mailom alebo faxom, potom platí, že strana, ktorej je písomnosť adresovaná, je povinná do konca nasledujúceho pracovného dňa potvrdiť odosielajúcej strane doručenie písomnosti na číslo faxu alebo e-mailovú adresu, z ktorej bolo oznámenie odoslané. Pokiaľ odosielajúca strana neobdrží vo vyššie uvedenej lehote potvrdenie o doručení písomnosti, zašle písomnosť opakovane, a to faxom alebo elektronickou poštou. Toto opakované zaslanie sa považuje za doručené ku dňu odoslania bez ohľadu na to, či adresát opakované doručenie potvrdil alebo nie.
- 14.7. Ak Zmluva ukladá povinnosť doručiť niektorý dokument v písomnej podobe, môže byť doručený buď v papierovej forme alebo v elektronickej (digitálnej) forme ako dokument textového procesoru MS Word verzie 7.0 alebo vyššej na dohodnutom médiu.
- 14.8. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade zmeny svojej adresy alebo identifikačných údajov (napr. IČ, DIČ, daňový domicil, firma, apod.) budú o tejto zmene druhú zmluvnú stranu bezodkladne písomne informovať.
- 14.9. Každá zo zmluvných strán určí oprávnenú osobu alebo osoby. Oprávnené osoby budú zastupovať zmluvnú stranu v zmluvných a obchodných záležitostiach, súvisiacich s plnením tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú oprávnené kedykoľvek zmeniť svoje oprávnené osoby, sú však povinné na takúto zmenu druhú zmluvnú stranu vopred písomne upozorniť.

## **ČL 15. POSTÚPENIE PRÁV A ZÁVÄZKOV**

- 15.1. Žiadne práva z tejto Zmluvy nemôžu byť postúpené jednou zmluvnou stranou bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany, s výnimkou prípadu prechodu práv a povinností z tejto Zmluvy na právneho nástupcu niektorej zo zmluvných strán. Pokiaľ Poskytovateľ pre niektoré Služby využije Subdodávateľa, tak Poskytovateľ nesie plnú zodpovednosť za vykonanie povinností z tejto Zmluvy, akoby ich vykonával sám.
- 15.2. Všetky prípadné Zmluvy medzi Poskytovateľom a Subdodávateľom pre plnenie povinností, vyplývajúcich z tejto Zmluvy, budú uzatvárané a plnené v súlade s ustanoveniami a podmienkami tejto Zmluvy ako aj s ohľadom na ochranu dôverných informácií, uvedených v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy.

## **ČL 16. RIEŠENIE SPOROV**

- 16.1. Táto Zmluva sa riadi podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.
- 16.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že vynaložia maximálne úsilie na riešenie všetkých sporov zmierom. Spory, ktoré nebude možné vyriešiť cestou zmieru, budú riešené na príslušnom všeobecnom súde Slovenskej republiky.
- 16.3. V prípade, že vznikne spor o oprávnenosť označenia požiadavky na opravu Zariadenia ako Neoprávnený servisný zásah zo strany Objednávateľa, má ktorákoľvek zo zmluvných strán právo zabezpečiť si znalecký posudok nezávislého súdneho znalca, ktorým bude určené, či sa jedná o Závalu Zariadenia. Závery znaleckého posudku sú pre zmluvné strany záväzné. Ak sa podľa znaleckého posudku preukáže, že sa jedná o Závalu Zariadenia, bude náklady na odstránenie Závady a vyhotovenie posudku hradíť Poskytovateľ, v opačnom prípade tieto náklady znáša Objednávateľ.

## **ČL 17. PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ ZMLUVY**

- 17.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami. Táto zmluva nadobudne účinnosť 01.08.2022.
- 17.2. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená túto Zmluvu vypovedať aj bez udania dôvodu, a to písomnou formou. Výpovedná lehota v takomto prípade je dva (2) mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 17.3. Každá zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy okamžite zaslaním písomného oznámenia, s účinnosťou odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane v prípade, že:
- 17.3.1. druhá zmluvná strana porušila podstatným spôsobom povinnosť podľa tejto Zmluvy a nenapravila toto porušenie ani v lehote tridsiatich (30) dní potom, čo obdržala písomné upozornenie druhej zmluvnej strany o takomto porušení povinností (povinnosti Objednávateľa sú zakotvené v článku **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.**); alebo

- 17.3.2. neodsúhlasením novej ceny alebo nového cenníka podľa článku 7 obidvomi zmluvnými stranami; alebo
- 17.3.3. druhá zmluvná strana je v konkurze alebo likvidácii alebo na ňu bola uvalená nútená správa alebo jej bol ustanovený správca majetku.
- 17.4. Za podstatné porušenie povinností z tejto Zmluvy sa bude vždy považovať opakované (minimálne tri porušenia) nesplnenie lehôt, uvedených v Prílohe č. 1, v jednom fakturačnom období.

## ČL 18. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 18.1. Zmluvné strany prehlasujú, že táto Zmluva vyjadruje ich úplný a výlučne vzájomný dohovor, týkajúci sa daného predmetu tejto Zmluvy. Okamihom nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy strácajú platnosť všetky ústne a písomné dohody medzi zmluvnými stranami, týkajúce sa predmetu tejto Zmluvy, s výnimkou dohôd a zmlúv, na ktoré sa výslovne odkazuje.
- 18.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy ukázalo ako neplatné či neúčinné, nahradia ho do tridsiatich (30) dní odo dňa zistenia tejto skutočnosti (najneskôr však do tridsiatich (30) dní odo dňa právnej moci rozhodnutia, ktorým bola neplatnosť či neúčinnosť tohto ustanovenia potvrdená) ustanovením, ktoré bude najbližšie ustanoveniu, ktoré bolo zistené ako neplatné či neúčinné.
- 18.3. Túto Zmluvu je možné meniť iba písomnou dohodou zmluvných strán vo forme písomných a očíslovaných dodatkov tejto Zmluvy, podpísaných štatutárnymi zástupcami obidvoch zmluvných strán. Zmena mena oprávnenej osoby, sídla spoločnosti, čísla účtu, zoznamu Subdodávateľov prípadne ďalších údajov, kde z povahy veci vyplýva, že je strana oprávnená meniť ich jednostranne, nie je dôvodom k uzavretiu dodatku, takáto skutočnosť bude druhej strane len písomne oznámená.
- 18.4. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po dva (2).
- 18.5. Prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami vlastného textu tejto Zmluvy a ktoroukoľvek z týchto ich príloh majú prednosť ustanovenia vlastného textu tejto Zmluvy.
- 18.6. Zoznam príloh je nasledujúci:
- Príloha č. 1 Popis služieb
  - Príloha č. 2 Cenník služieb
  - Príloha č. 3 Postup spracovania Nahlásenia Závady
  - Príloha č. 4 Zoznam umiestnení Zariadení
  - Príloha č. 5 Servisný list (vzor)
  - Príloha č. 6 Dôvernosť informácií
- 18.7. Zmluvné strany prehlasujú, že táto Zmluva je prejavom ich pravej a slobodnej vôle a na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto Zmluvy pripojujú svoje podpisy.

V Banskej Bystrici, dňa 26.8.2022

V Bratislave, dňa 24.8.2022

Za **Poskytovateľa:**

Za **Objednávateľa:**

Podpis:

Meno:

Funkcia:

Dana Čahojová

starostka Mestskej časti



## Príloha č. 1 POPIS SLUŽIEB

**Verzia č.:** 1  
**Platnosť od:** dátumu podpisu zmluvy

**Poznámky:** Táto príloha môže byť v prípade potreby zmenená (bude vytvorená verzia s novým číslom a definovaným dátumom platnosti) v súlade s pravidlami zakotvenými v Zmluve.

### 1. Služby

#### Činnosti poskytované v rámci Služieb

Paušálne služby zahŕňujú nasledujúce činnosti, ktoré sa vzťahujú na Zariadenia:

- minimálne 1x za tri mesiace, alebo po 10 000 vykonaných transakciách Pravidelnú údržbu Zariadenia na mieste jeho inštalácie, ktorá zahŕňa:
  - demontáž krytov terminálu
  - mechanické očistenie všetkých častí terminálu od nečistôt a prachu čistiacimi prostriedkami
  - vyčistenie všetkých častí terminálu od prachu vyfúkaním kompresorom (príp. povysávaním vysávačom)
  - kontrola kabeláže a konektorov
  - kontrola batérií v záložnom zdroji
  - vyčistenie tlačiarne a jej prevodov
  - vyčistenie akceptorov bankoviek a mincí - vyčistenie senzorov
  - zakrytie terminálu
  - kalibrácia riadiacej jednotky dotykovej obrazovky
  - kontrola integrity dát na pevnom disku
  - otestovanie funkčnosti
- diagnostika a odstraňovanie porúch (opravy, odstraňovanie) Zariadenia na mieste jeho inštalácie

### 2. Doba vyriešenia

Doba vyriešenia sa počíta od času prijatia Objednávky servisného zásahu. V prípade potreby náhradných dielov bude stanovovaná pre daný konkrétny prípad dohodou.

Dohodnuté doby budú zakotvené vždy v príslušnej Objednávke servisného zásahu a po jej prijatí Poskytovateľom budú záväzné.

Pri stanovovaní Doby vyriešenia bude Poskytovateľ podľa možnosti vychádzať z nasledujúcich orientačných lehôt:

- pre prípady bežných porúch maximálne **dva pracovné dni**,
- pre prípady závažnejších porúch, ktoré si vyžadujú dodávku náhradných dielov, ktoré nemajú technici bežne k dispozícii maximálne **päť pracovných dní**,
- pre prípady významného poškodenia terminálu, jeho ukradnutie, zničenie apod. maximálne **dvadsať pracovných dní**.

### 3. Podklady pre prípravu cenovej ponuky a stanovenie Doby vyriešenia

Podklady pre prípravu cenovej ponuky náhradných dielov a stanovenie Doby vyriešenia zabezpečí zástupca Poskytovateľa (servisný technik). Podľa charakteru nahlásenej Závady a kvality informácií o prípadnom poškodení zariadenia tak urobí buď na diaľku e-mailom (napr. v prípadoch ukradnutia celého terminálu, jednoznačnej miery poškodenia apod.) alebo na základe diagnostického Servisného zásahu, vykonaného na mieste.

Na základe zistených podkladov, závažnosti Závady a platných cenníkov Poskytovateľ pripraví cenovú ponuku náhradných dielov a navrhne Dobu vyriešenia s prihliadnutím k vyššie uvedeným orientačným lehotám.

### 3. Neoprávnený servisný zásah

Neoprávnený servisný zásah je vymedzený v Zmluve. V tomto prípade budú účtované nasledujúce položky podľa cenníka služieb:

- práce servisných technikov na diagnostike Zariadenia,
- cesta z miesta lokalizácie technika na miesto inštalácie Zariadenia a naspäť.

**Príloha č. 2**  
**CENNÍK SLUŽEB**

**Verzia č.:** 1  
**Platnosť od:** dátumu podpisu zmluvy

**Poznámky:** Táto príloha môže byť v prípade potreby zmenená (bude vytvorená verzia s novým číslom a definovaným dátumom platnosti) v súlade s pravidlami zakotvenými v Zmluve.

**1. Služby**

Cena za jednotlivé Služby fakturované pre každé Zariadenie za jeden kalendárny mesiac bez DPH činí:

| typ služby                                                                                                     | paušálna<br>cena za<br>jednotku |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| paušál za práce vrátane dopravy na miesto inštalácie zariadenia za jeden kalendárny mesiac na jedno Zariadenie | 115,00 €                        |

Cena za jednotlivé Služby fakturované pre každý terminál pri Neoprávnenom servisnom zásahu príp. pri čakaní na súčinnosť Zákazníka bez DPH činí:

| typ služby                                                             | merná<br>jednotka | indikatívna<br>cena za<br>jednotku |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------|
| práce jedného servisného technika resp. čakania na súčinnosť Zákazníka | 1 hodina          | 50,00 €                            |
| cesta z miesta lokalizácie technika do miesta inštalácie Zariadenia    | 1 km              | 1,50 €                             |

Aktuálna cena cestovného v tejto verzii cenníka vychádza z ceny nafty vo výške podľa webových stránok Štatistického úradu Slovenskej republiky (smerodajná cena) ku dňu podpisu zmluvy.

**Príloha č. 3**  
**POSTUP SPRACOVANIA NAHLÁSENIA ZÁVADY**

**Verzia č.:** 1  
**Platnosť od:** dátumu podpisu zmluvy

**Poznámky:** Tato príloha môže byť v prípade potreby zmenená (bude vytvorená verzia s novým číslom a definovaným dátumom platnosti) v súlade s pravidlami zakotvenými v Zmluve.

**1. Nahlásenie Závady**

- 1.1. Objednávateľ preverí nutnosť Servisného zásahu reštartom ( fyzické vypnutie a zapnutie ) Zariadenia
- 1.2. Objednávateľ nahlási Závadu na **Servisné centrum SPM** telefonicky na číslo \_\_\_\_\_ a následne e-mailom na adresu \_\_\_\_\_

**2. Začiatok Servisného zásahu**

- 2.1. Servisné centrum SPM potvrdí Nahlásenie Závady e-mailom
- 2.2. Servisné centrum SPM stanoví spôsob riešenia požiadavku a požiadavky na poskytnutie súčinnosti (predpokladaná doba príchodu technika, špecifické požiadavky apod.) a oboznámi Objednávateľa e-mailom.

**3. Priebeh Servisného zásahu**

- 3.1. Technik na mieste vykoná základnú diagnostiku a určí typ Závady (záručná oprava, Servisný zásah Neoprávnený servisný zásah) a informuje o tom servisné centrum SPM
- 3.2. Servisné centrum SPM e-mailom oboznámi Objednávateľa o prípadnom Neoprávnenom Servisnom zásahu alebo Servisnom zásahu s potrebou náhradných dielov, zašle cenovú ponuku a čaká na jej odsúhlasenie, technik pozastaví Servisný zásah a čaká na potvrdenie pokračovania v Servisnom zásahu zo strany Servisného centra SPM
- 3.3. Servisné centrum SPM e-mailom oboznámi Objednávateľa o vyriešení Servisného zásahu

**4. 4.3 Ukončenie Servisného zásahu**

- 4.1. Servisné centrum SPM e-mailom zašle „Servisný list“ Objednávateľovi, obvykle v nasledujúci pracovný deň po Servisnom zásahu

**Príloha č. 4**  
**ZOZNAM UMIESTNENIA ZARIADENÍ**

**Verzia č.:** 1  
**Platnosť od:** dátumu podpisu zmluvy

**Poznámky:** Táto príloha môže byť v prípade potreby zmenená (bude vytvorená verzia s novým číslom a definovaným dátumom platnosti) v súlade s pravidlami zakotvenými v Zmluve.

| Typ zariadenia                                                                            | Výrobné číslo  | Presná adresa umiestnenia zariadenia                                                                            | Meno, priezvisko a telefónne číslo kontaktnej osoby |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Samoobslužný platobný terminál na úhradu poplatkov</b><br><b>Surf@Point Reflex Pay</b> | <b>R011214</b> | <b>Miestny úrad Mestská časť</b><br><b>Bratislava - Karlova Ves</b><br>Nám. sv. Františka 8<br>84262 Bratislava |                                                     |

Príloha č. 5  
SERVISNÝ LIST



Servisný  
list



Obchodné meno (meno, priezvisko) servisnej organizácie :

Surf Point Media, s.r.o. IČO: 36 017 191

Adresa :

Hronské predmestie 12, 974 01 Banská Bystrica

Obchodné meno (meno, priezvisko) zákazníka:

IČO :

DIČ / IČ DPH :

Predmet servisu a závada:

Vykonané práce:

Podrobný rozpis prác a materiálu je na strane č.2

☐ záručný servis

☐ mimo záruky

Dátum a miesto opravy:

Za odovzdávajúceho:

Za preberajúceho:

Pečiatka odovzdávajúceho

Pečiatka preberajúceho

podpis

podpis

**Podrobný popis závady:**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Zoznam vykonaných servisných úkonov:**

| Servisný úkon | Počet hodín | Typ |
|---------------|-------------|-----|
|               |             |     |
|               |             |     |
|               |             |     |
|               |             |     |
|               |             |     |
|               |             |     |
|               |             |     |
|               |             |     |
|               |             |     |

**Zoznam vymenených náhradných dielov a komponentov:**

| Názov | Typ | V.č. |
|-------|-----|------|
|       |     |      |
|       |     |      |
|       |     |      |
|       |     |      |
|       |     |      |
|       |     |      |
|       |     |      |
|       |     |      |
|       |     |      |

**Poznámka**

|  |
|--|
|  |
|--|

Typ servisného úkonu: **Z** - záručný, **P** - pozáručný, **M** - mimozáručný, **K** - zmluvný

**Príloha č. 6**  
**DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ**

Všetky informácie poskytnuté za podmienok, uvedených v Zmluve, bez ohľadu na to, či sú poskytnuté písomne, ústne, zistené pozorovaním alebo iným spôsobom, sú považované za dôverné (ďalej len „**Dôverné informácie**“).

Dôvernými informáciami sú najmä:

- a) aplikácie, databázy a ďalší už existujúci alebo budúci počítačový software, vyvinutý alebo získaný zmluvnou stranou samostatne alebo v spojení s treťou stranou a takisto všetky modifikácie, rozšírenia a verzie tohto software, všetky dostupné alternatívy tohto software a všetky budúce produkty, vyvinuté či odvodené na základe tohto software;
- b) zdrojové a cieľové kódy, vývojové diagramy, algoritmy, programové formuláre, programy, vedľajšie programy, koncepty návrhov, príslušná dokumentácia a manuály;
- c) metódy a opatrenia marketingu, zoznamy adresátov, informácie o nákupoch, princípy oceňovania, tvorba ponúk, finančné informácie, mená a požiadavky klientov a záujemcov, údaje o zamestnancoch, klientoch, dodávateľoch a distribútoroch a ďalšie materiály a informácie týkajúce sa aktivít, obchodnej činnosti a spôsobu vykonávania obchodnej činnosti Poskytovateľa;
- d) prejavy, koncepty, poznatky vrátane okrem iného povahy a výsledkov výskumu a vynálezov, počítačovo orientovaného vybavenia alebo technológie, metód, "know-how", návrhov, nákresov, špecifikácií;
- e) všetky ďalšie informácie alebo materiály, týkajúce sa obchodnej činnosti alebo aktivít zmluvnej strany, ktoré nie sú všeobecne známe iným subjektom, zaoberajúcim sa podobnou obchodnou činnosťou alebo aktivitami;
- f) všetky poznatky, ktoré vznikli alebo sú odvodené na základe prístupu k vyššie uvedeným materiálom a informáciám alebo na základe ich znalosti;
- g) všetky materiály alebo informácie, vzťahujúce sa k obchodnej činnosti alebo aktivitám tretích osôb, ktoré sú prevzaté Poskytovateľom alebo Objednávateľom ako dôverné alebo podliehajúce zachovaniu dôvernosti alebo podobným záväzkom, vrátane výhradne dôverných obchodných záznamov, finančných informácií, obchodných tajomstiev, stratégií.

Zmluvná strana, ktorá je príjemcom dôverných informácií (ďalej len „**Príjemca informácií**“) je povinná zachovávať o nich mlčanlivosť, tieto informácie nepredávať tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu ich Poskytovateľa (ďalej len „**Poskytovateľ informácií**“) a informácie chrániť primeraným spôsobom proti ich úniku. Príjemca informácií sa zaväzuje zachovávať dôvernosť poskytnutých informácií minimálne na rovnakej úrovni ako chráni svoje dôverné informácie obdobného charakteru, najmenej však v miere obvyklej s prihliadnutím ku všetkým okolnostiam.

Príjemca informácií nie je v súvislosti so Zmluvou povinný utajovať a obmedzovať využívanie informácií, ktoré:

- a) mal Príjemca informácií k dispozícii predtým, ako mu boli poskytnuté Poskytovateľom informácií;
- b) sa stali verejne známymi bez toho, aby sa tak stalo porušením Zmluvy alebo všeobecne záväzného právneho predpisu zo strany Príjemcu informácií;
- c) boli Príjemcovi poskytnuté podľa práva bez povinnosti mlčanlivosti treťou stranou;
- d) boli Príjemcom nezávisle vyvinuté;
- e) boli Poskytovateľom informácií predchádzajúcim písomným súhlasom uvoľnené z povinnosti mlčanlivosti a zachovaní dôvernosti.

Zmluvné strany sa týmto zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách v priebehu i po skončení platnosti Zmluvy.

Na žiadosť Poskytovateľa informácií je Príjemca informácií povinný bez zbytočného odkladu, podľa dispozícií Poskytovateľa informácií, informácie vrátiť alebo zničiť poskytnuté informácie, vrátane všetkých ich aj elektronických kópií, bez ohľadu na formu, v ktorej boli poskytnuté.