

Zmluva o servise a údržbe zariadenia
č. SLA/LS 20/2020



Číslo zmluvy:		SLA/LS 20/2020			
Poskytovateľ („Poskytovateľ“):			Odberateľ („Zákazník“):		
LevServis, s.r.o. Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Odd.: Sro, vložka č.: 21829/N			Firma:	Mestské kultúrne stredisko Levice	
Kpt. Nálepku 78, 934 01 Levice			Siidlo:	Sládkovičova 2, 934 01, Levice	
IČO:	36 499 951	DIČ:	2021913432	IČO:	00060526
				DIČ:	2020401350
V zastúpení:		Ing. Erik Filip, konateľ		V zastúpení: Bc. Berta Jasečková, riaditeľka	
Tel.:	+421 903 798 911	Fax:		Tel.:	0905 848 850
				Fax:	
E-mail:		levservis@levservis.sk		E-mail: sekretariat.msk@centrum.sk	
Bankové spojenie:		Tatra Banka, a. s. Číslo účtu.: 2948048331/1100 IBAN: SK72 1100 0000 0029 4804 8331 SWIFT:TATRSKBX		Bankové spojenie: Banka: Prima banka Slovensko, a.s. Číslo účtu: 7117495010/5600 IBAN: SK63 5600 0000 0071 1749 5010 SWIFT: KOMASK2X	
Kontaktná osoba pre fakturačné záležitosti:		Ing. Erik Filip +421 903 798 911 filip@levservis.sk		Kontaktná osoba pre fakturačné záležitosti: Meno: Bc. Berta Jasečková Tel. kontakt: 0905 848 850 Email: sekretariat.msk@centrum.sk	
Kontakt na hlásenie stavu počítačiel:		obchod@levservis.sk		Kontaktná osoba všeobecne (aplikácia Chester): Meno: Bc. Berta Jasečková Tel. kontakt: 0905 848 850 Email: sekretariat.msk@centrum.sk	

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_T
Model:	C7001V_D
Výrobné číslo Zariadenia	3391596637
Adresa miesta, na ktorom sa Zariadenie nachádza:	Levicá informáčná agentúra, Ul. E. Štúra 3, 934 01 Levice
Počiatočný stav počítačiel je uvedený na príslušnom inštalačnom protokole.	

II. Doba trvania zmluvy

- Zmluva sa uzatvára na dobu 12 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
- Zmluva nadobúda účinnosť dňom odpočtu stavu počítačiel Zariadenia uvedenom v príslušnom inštalačnom protokole, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

III. Poplatky

Poplatok za kópiu/výtlačok	
Poplatok za ČB kópiu/výtlačok formát A4, pokrytie do 7,5%	0,0085 € 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 kópia/výtlačok formátu A4	
Fakturácia základného mesačného poplatku:	N/A
Fakturácia kópii/výtlačkov:	Mesačne pozadu
Jednorazový poplatok za inštaláciu Zariadenia:	N/A
Jednorazový poplatok za zaškolenie obsluhy:	N/A

IV. Garantovaná úroveň poskytovaných služieb

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

V. Údržba a servis zariadenia

1. Poskytovateľ zabezpečí údržbu a servis zariadenia prostredníctvom tzv. servisných zásahov a poskytovania servisných služieb.
2. Servisom a údržbou sa pre účely tejto zmluvy rozumie:
 - a) 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;
 - b) pracovnou hodinou sa rozumie hodina v období od **08:00 - 16:00** v pracovné dni okrem štátnych sviatkov a iných dní pracovného pokoja;
 - c) dodávanie 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 (zošívачka a spony do zošívачky, lepiaca páska atď.);
 - d) pri vyššom pokrytí budú tonery 1 × ročne k 31.12., respektíve k dátumu ukončenia tejto zmluvy doúčtované podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa.
3. Poskytovanie služieb a servisných zásahov bude začaté na základe ohlásenia Zákazníkom prostredníctvom **webovej aplikácie Chester** na adrese www.chester.xerox.sk, telefonicky na tel. čísle **+421 908 067 080** alebo e-mailom na **servis@levservis.sk**, s prihladením k ich aktuálnej skutočnej potrebe. Poskytovateľ sa zaväzuje začať servisný zásah priemerne 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.
4. 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.
5. Zákazník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek neodborné zásahy do technických alebo softvérových častí Zariadenia. V prípade, že k chybe Zariadenia dôjde v dôsledku poručenia 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.
6. 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.

7. Odstránenie poruchy bude ukončené priemerne do **3 pracovných dní** potom, čo bude vykonaný servisný zásah.
8. Chyba sa považuje za odstránenú aj dodaním dočasného náhradného zariadenia, ktoré bude po stránke funkcionalít na rovnakej či vyššej úrovni ako chybné Zariadenie. Ak bude chyba Zariadenia odstránená včas, nebude chyba považovaná za porušenie povinností Poskytovateľa.
9. V prípade, že objednanie servisného zásahu alebo poskytnutie služieb bude nedôvodné, je Zákazník povinný nahradiť Poskytovateľovi náklady s tým spojené.
10. Náhradné diely použité pri oprave môžu byť nové alebo použité, ale rozhodne v plnej úžitkovej hodnote. Vlastnícke právo k vymieňaným náhradným dielcom nadobúda Poskytovateľ okamihom výmeny a bez náhrady.
11. Dodaný spotrebný materiál zostáva po celú dobu vo vlastníctve Poskytovateľa, a to až do jeho úplného spotrebovania v zariadení.
12. Zákazník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa, ak chce premiestniť zariadenia z miesta, kde bolo pôvodne inštalované a dojednať s ním podmienky premiestnenia.
13. 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

1. Výška základného mesačného poplatku je uvedená v článku III. tejto zmluvy. K základnému mesačnému poplatku bude Zákazník ďalej hradíť poplatky podľa počtu vykonaných výtlačkov vo výške uvedenej v tejto zmluve (spoločne ďalej ako "Poplatky").
2. Výtlačkom sa rozumie výtlačky aj kópie vykonané prostredníctvom zariadenia.
3. **Obojstranný výtlačok sa bude účtovať ako dva výtlačky.**
4. **Výtlačok vo formáte A3 bude účtovaný ako dva výtlačky formátu A4**, ak neobsahuje táto zmluva osobitné sadzby pre výtlačky iných formátov ako A4.
5. 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 dielcov, 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;

IV. Garantovaná úroveň poskytovaných služieb

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

V. Údržba a servis zariadenia

1. Poskytovateľ zabezpečí údržbu a servis zariadenia prostredníctvom tzv. servisných zásahov a poskytovania servisných služieb.
2. Servisom a údržbou sa pre účely tejto zmluvy rozumie:
 - a) 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;
 - b) pracovnou hodinou sa rozumie hodina v období od **08:00 - 16:00** v pracovné dni okrem štátnych sviatkov a iných dní pracovného pokoja;
 - c) dodávanie potrebného spotrebného materiálu, ktorým sa rozumie materiál pre čiernobielu a farebnú tlač a kopírovanie do celkového pokrytia tonerom **30%** v súčte všetkých farieb. Nezahŕňa však papier a príslušenstvo (zošívачka a spony do zošívачky, lepiaca páska atď.);
 - d) pri vyššom pokrytí budú tonery 1 × ročne k 31.12., respektíve k dátumu ukončenia tejto zmluvy doúčtované podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa.
3. Poskytovanie služieb a servisných zásahov bude začaté na základe ohlásenia Zákazníkom prostredníctvom **webovej aplikácie Chester** na adrese www.chester.xerox.sk, telefonicky na tel. čísle **+421 908 067 080** alebo e-mailom na **servis@levservis.sk**, s prihladením k ich aktuálnej skutočnej potrebe. Poskytovateľ sa zaväzuje začať servisný zásah priemerne 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.
4. 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.
5. Zákazník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek neodborné zásahy do technických alebo softvérových častí Zariadenia. V prípade, že k chybe Zariadenia dôjde v dôsledku poručenia 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.
6. 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.

7. Odstránenie poruchy bude ukončené priemerne do **3 pracovných dní** potom, čo bude vykonaný servisný zásah.
8. 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 včas, nebude chyba považovaná za porušenie povinností Poskytovateľa.
9. V prípade, že objednanie servisného zásahu alebo poskytnutie služieb bude nedôvodné, je Zákazník povinný nahradiť Poskytovateľovi náklady s tým spojené.
10. Náhradné diely použité pri oprave môžu byť nové alebo použité, ale rozhodne v plnej úžitkovej hodnote. Vlastnícke právo k vymieňaným náhradným dielcom nadobúda Poskytovateľ okamihom výmeny a bez náhrady.
11. Dodaný spotrebný materiál zostáva po celú dobu vo vlastníctve Poskytovateľa, a to až do jeho úplného spotrebovania v zariadení.
12. Zákazník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa, ak chce premiestniť zariadenia z miesta, kde bolo pôvodne inštalované a dojednať s ním podmienky premiestnenia.
13. 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

1. Výška základného mesačného poplatku je uvedená v článku III. tejto zmluvy. K základnému mesačnému poplatku bude Zákazník ďalej hrdiť poplatky podľa počtu vykonaných výtlačkov vo výške uvedenej v tejto zmluve (spoločne ďalej ako "Poplatky").
2. Výtlačkom sa rozumie výtlačky aj kópie vykonané prostredníctvom zariadenia.
3. **Obojstranný výtlačok sa bude účtovať ako dva výtlačky.**
4. **Výtlačok vo formáte A3 bude účtovaný ako dva výtlačky formátu A4**, ak neobsahuje táto zmluva osobitné sadzby pre výtlačky iných formátov ako A4.
5. 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 dielcov, 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;

- verejnem registri, ak sa Zákazník do obchodného registra nezapisuje.
5. Otázky touto zmluvou neupravené sa riadia obchodným zákonníkom.
 6. Zmluva môže byť menená iba písomne a to formou očíslovaných dodatkov, podpísaných obidvomi zmluvnými stranami.
 7. 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.

8. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží jeden rovnopis.
9. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom **01.12.2020**.
10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je inštalačný protokol.

V Leviciach, dňa 30.11.2020.....

V Leviciach, dňa 14.12.2020.....

Za LevServis, s. r. o. :

Za Mestské kultúrne stredisko Levice:

Ing. Erik Filip
konateľ spoločnosti

Bc. Berta Jasečková
riaditeľka