

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PODPORY A ÚDRŽBY

uzatvorená v súlade s ustanovením § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov („ObZ“) medzi nižšie uvedenými zmluvnými stranami:
(ďalej len „Zmluva“)

Zmluvné strany:

Obchodné meno: **AXASOFT, a. s.**
So sídlom: Panenská 7, 811 03 Bratislava - mestská časť Staré Mesto
IČO: 35 738 219
IČ DPH: SK 2020269691
DIČ: 2020269691
Zápis do registra: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 1627/B
Konajúci prostredníctvom: Ing. Juraj Polák, predseda predstavenstva
Bankové spojenie:
Číslo účtu:
(ďalej aj ako „**Dodávateľ**“)

a

Obchodné meno: **Mesto Žilina**
So sídlom: Mestský úrad v Žiline, Námestie obetí komunizmu 1, 011 31 Žilina
IČO: 00 321 796
IČ DPH: SK2021339474 (Mesto Žilina je v zmysle zákona č. 222/2004 o DPH registrované podľa §7 a §7a ako osoba registrovaná pre daň. Mesto Žilina nie je platca DPH)
DIČ: 2021339474
Konajúci prostredníctvom: Mgr. Peter Fiabáne, primátor
Bankové spojenie: Prima banka Slovensko, a.s.
Číslo účtu: SK37 5600 0000 0003 3035 3001
Kontaktná osoba: Ing. Pavol Vaščák, PhD., +421 917 829 760, pavol.vascak@zilina.sk
(ďalej aj ako „**Objednávateľ**“)
(ďalej „Dodávateľ“ a „Objednávateľ“ spolu aj ako „Zmluvné strany“)

dohodli sa na uzavretí nasledovnej zmluvy o dodávke POS terminálov a o poskytovaní služieb podpory a údržby (ďalej len „Zmluva“):

ČLÁNOK I VÝKLAD POJMOV

1.1 Výrazy používané v tejto Zmluve, pokiaľ nevyplývajú z konkrétnych ustanovení tejto Zmluvy niečo iné, majú nasledujúci význam:

Doba odstránenia chýb: znamená dobu, do uplynutia ktorej sa Dodávateľ zaväzuje odstrániť chyby nahlásené Objednávateľom podľa zmluvných podmienok;
KIOSK je zariadenie umožňujúce platbu platobnou kartou prostredníctvom platobného POS terminálu;
Oprávnené osoby Objednávateľa: sú oprávnené osoby Objednávateľa uvedené v Prílohe č. 3 Zmluvy. Na zmenu Oprávnených osôb Objednávateľa nie je potrebné uzatvorenie dodatku k tejto Zmluve, akákoľvek zmena v Oprávnených osobách určených Objednávateľom je účinná po doručení písomného oznámenia Dodávateľovi. Dodávateľ má právo z akéhokoľvek opodstatneného dôvodu zo

**Oprávnené osoby
Dodávateľa:**

strany Dodávateľa žiadať výmenu jednotlivých Oprávnených osôb zúčastňujúcich sa na poskytovaní činností v zmysle Článku I Zmluvy za Objednávateľa;

POS terminál:

sú oprávnené osoby Dodávateľa uvedené v Prílohe č. 3 Zmluvy. Na zmenu Oprávnených osôb Dodávateľa nie je potrebné uzatvorenie dodatku k tejto Zmluve, akákoľvek zmena v Oprávnených osobách určených Dodávateľom je účinná po doručení písomného oznámenia Objednávateľovi. Objednávateľ má právo z akéhokoľvek opodstatneného dôvodu zo strany Objednávateľa žiadať výmenu jednotlivých Oprávnených osôb zúčastňujúcich sa na poskytovaní činností v zmysle článku I Zmluvy za Dodávateľa;

Pracovný deň:

je elektronické zariadenie umiestnené na obchodnom mieste Objednávateľa a umožňujúce prijímanie platieb prostredníctvom platobných kariet; každý kalendárny deň s výnimkou soboty, nedele a dní pracovného pokoja (štátne sviatky) v štáte Objednávateľa;

**Pracovná doba
Dodávateľa:
Reakčný čas:**

je doba počas Pracovného dňa medzi 8:00 a 16:00 SEČ; znamená dobu, v ktorej sa Dodávateľ zaväzuje reagovať na požiadavky nahlásené Objednávateľom podľa tejto Zmluvy. Doba sa počíta od času nahlásenia požiadavky Objednávateľa v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve;

SLA:

(t.j. Service-level Agreement) znamená zmluvne dohodnutú úroveň poskytovania služieb technickej podpory s prehľadom lehôt a limitov pre poskytovanie služieb, ktorá je uvedená v Prílohe č. 2 Zmluvy;

Upgrade:

znamená zdokonalenú alebo vylepšenú alebo úplne novú verziu Informačného systému vyvinutú pre trvalé použitie. Upgrade zahŕňa všetky kódy, označované ako verzia, update, upgrade, alebo iné označenie, pričom takto vylepšená verzia softvérového kódu je vyvinutá všeobecne bez zohľadnenia osobitných úprav požadovaných Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodli inak. Upgrade môže byť realizovaný na základe požiadaviek Objednávateľa alebo ponúknutý Objednávateľovi Dodávateľom;

- 1.2 Pokiaľ nie je uvedené inak, pojmy definované v jednotnom čísle budú mať v tejto Zmluve rovnaký význam, keď budú použité v množnom čísle a naopak.
- 1.3 Prílohy tejto Zmluvy predstavujú jej neoddeliteľné súčasti a výklad Zmluvy je správny len v ich kontexte.
- 1.4 Objednávateľ na obstaranie predmetu tejto zmluvy použil postup verejného obstarávania podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o verejnom obstarávaní“), ktorého úspešným uchádzačom sa stal Dodávateľ.

ČLÁNOK II PREDMET ZMLUVY MIESTO A ČAS PLNENIA

- 2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Dodávateľa na obchodnom mieste Objednávateľa špecifikovanom v prílohe č.1 tejto Zmluvy previesť vlastnícke právo k hardware komponentom POS terminálov, nainštalovať a uviesť do prevádzky POS terminály a poskytovať Objednávateľovi služby podpory a údržby POS terminálu bližšie špecifikované v prílohe č.2 tejto Zmluvy.
- 2.2 V prípade rozšírenia obchodných miest sa Zmluvné strany dohodli, že Objednávateľ bude informovať Dodávateľa pomocou e-mailu a pri rozšírení nebude potrebné robiť zmeny v Zmluve prípadne vytvárať nový dodatok Zmluvy. Potvrdenie emailu zo strany Dodávateľa je považované za zmenu tejto zmluvy v príslušnej časti.
- 2.3 Dodávky POS terminálov budú realizované podľa dohody a možností Zmluvných strán a podľa harmonogramu odsúhlaseného Zmluvnými stranami a spoločnosťou Surf Point, a.s., ktorá je dodávateľom KIOSK v prospech Objednávateľa.
- 2.4 Zoznam obchodných miest je Prílohou č.1 tejto Zmluvy.

ČLÁNOK III PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN LNENIA

3.1 Práva a povinnosti Dodávateľa:

- 3.1.1 Dodávateľ je povinný bezodkladne informovať Objednávateľa o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jeho schopnosť riadne vykonávať plnenia v zmysle tejto Zmluvy, vrátane povinnosti informovať o akýchkoľvek zmenách príslušných právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na činnosť Dodávateľa a môžu mať vplyv na plnenia poskytované Dodávateľom v zmysle tejto Zmluvy.
- 3.1.2 Dodávateľ je povinný zabezpečiť výkon záručného a pozáručného servisu podľa podmienok SLA.

- 3.1.3 Dodávateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť a podporu pri uvádzaní zariadení do prevádzky a pri riešení vzniknutých problémov jeho prevádzky.

3.2 Práva a povinnosti Objednávateľa:

- 3.2.1 Objednávateľ sa zaväzuje spolupracovať s Dodávateľom a poskytnúť Dodávateľovi pri plnení záväzkov podľa tejto Zmluvy nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre výkon činností v zmysle tejto Zmluvy, a to najmä zabezpečiť prítomnosť tretích osôb, ak je podľa požiadavky Dodávateľa potrebná.
- 3.2.2 Objednávateľ zabezpečí pri vykonávaní servisných služieb ako aj pri vykonávaní s nimi súvisiacich úkonov, bezprekážkový a bezpečný prístup k POS terminálu tak, aby na strane Dodávateľa nevznikli prestoje a zabezpečí vytvorenie nerušených pracovných podmienok pre pracovníkov (servisných technikov) Dodávateľa vykonávajúcich servisné služby.
- 3.2.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že splní peňažné záväzky podľa tejto Zmluvy riadne a včas. Omeškanie Objednávateľa s úhradou niektorej splatnej peňažnej čiastky podľa tejto Zmluvy oprávňuje Dodávateľa na prerušenie ďalších plnení podľa tejto Zmluvy, a to až do úplného zaplatenia splatnej čiastky.

3.3 Práva a povinnosti Zmluvných strán:

- 3.3.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné na riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením záväzkov Zmluvných strán vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

ČLÁNOK IV

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1 Cena, ktorú sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi za plnenie podľa tejto Zmluvy, je dohodnutá Zmluvnými stranami v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách.
- 4.2 Odplata za servis POS terminálov**
- Odplata za servis platobného terminálu je **10 EUR bez DPH** / mesiac / POS terminál.
- 4.3 Zmluvné strany si dohodli 14-dňovú splatnosť faktúr od doručenia faktúr Objednávateľovi.
- 4.4 Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek zmena cien v zmysle tohto Článku Zmluvy je možná výlučne na základe dohody Zmluvných strán.
- 4.5 Ak Objednávateľ zistí v predloženej faktúre nezrovnalosti alebo nepresnosti, alebo že faktúra Dodávateľa nie je vystavená v zmysle platných právnych predpisov, alebo že nezodpovedá podmienkam dohodnutým v tejto Zmluve, alebo obsahuje zjavné chyby v písaní alebo počítaní, je Objednávateľ oprávnená faktúru v lehote splatnosti vrátiť Dodávateľovi na jej doplnenie alebo prepracovanie. Počas tejto lehoty nie je Objednávateľ v omeškaní, pričom Dodávateľ je povinný vystaviť novú faktúru s novou lehotou splatnosti.
- 4.6 Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek platba podľa tejto Zmluvy sa pre účely tejto Zmluvy považuje za uhradenú okamihom jej pripísania na účet Dodávateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.

ČLÁNOK V

ZÁRUKA, ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 5.1 Dodávateľ je povinný na základe tejto Zmluvy poskytovať Objednávateľovi servisné služby na POS termináloch v nasledovnom rozsahu:
- a) inštalácia/deinštalácia POS terminálov,
 - b) odstraňovanie nahlásených porúch POS terminálov (servisný zásah),
 - c) zmeny parametrov, konfigurácie na základe požiadavky Objednávateľa, resp. podľa osobitnej dohody Objednávateľa a Dodávateľa.
- 5.2 Servisné podmienky - SLA:**
Služby podpory a údržby zahŕňajú :
- a) technickú údržbu aplikačného programového vybavenia POS terminálov (najmä aktualizácie poskytované spravidla na diaľku),
 - b) preberanie nahlásených porúch a podporu pri riešení problémov na diaľku prostredníctvom pracoviska Helpdesk Dodávateľa,
 - c) servis POS terminálov vykonávaný v súčinnosti s technikom Surf Point. Servisný technik Dodávateľa vykoná opravu formou opravy poruchy na mieste inštalácie alebo formou dodávky a inštalácie iného plne funkčného POS terminálu vtedy, ak poruchu nie je možné odstrániť na mieste inštalácie,

- d) servisný výkon servisným technikom Dodávateľa na mieste inštalácie poskytovaný v pracovných dňoch v čase od 08:00 hod. do 16:00hod.,
- e) odstránenie poruchy terminálu do 24 hodín od jej nahlásenia na Helpdesk Dodávateľa, ak táto porucha bude nahlásená v čase od 08.00 – 16.00 hod. v pracovných dňoch, inak lehota 24 hodín, v ktorej je Dodávateľ povinný poruchu odstrániť, začína plynúť od 08.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa,
- f) v mimoriadnych prípadoch možnosť zabezpečenia odstránenia poruchy aj mimo servisných hodín technikov Dodávateľa („Mimoriadny servisný výkon“) na základe objednávky takéhoto výjazdu.

Záruka na HW komponenty POS terminálu je 12 mesiacov.

V prípade fakturácie nákladov pozáručných opráv výrobcom, budú tieto refakturované na základe objednávky.

5.3 Ceny služieb, ktoré nie sú zahrnuté do Servisného poplatku – neparаметrizované výkony:

Položka	Merná jednotka	Cena v EUR bez DPH
Práca (Cena výkonu na odstraňovanie väd spôsobených neodbornou obsluhou, vandalizmom a udalosťami vyššej moci)	hod. počas Pracovnej doby	20,00
	hod. počas Pracovných dní mimo Pracovnej doby	26,00
	hod. mimo Pracovných dní	32,00
Dopravné náklady	km	0,50

5.4 Dodávateľ nezodpovedá za vady, ktoré vznikli z dôvodu:

- a) nevhodného alebo nesprávneho prevádzkovania alebo údržby či iného plnenia Dodávateľa podľa tejto Zmluvy; alebo
- b) neautorizovaných modifikácií a iných neoprávnených zásahov; alebo
- c) zlyhania funkčnosti HW a SW platformy Objednávateľa; alebo
- d) vyššej moci.

5.5 Objednávateľ bez zbytočného odkladu písomne oznámi Dodávateľovi vady, ktoré sa vyskytli v rámci Záručnej doby POS terminálu alebo vady SW aplikácie.

5.6 V oznámení musí Objednávateľ vady popísať a uviesť, ako sa prejavujú. K oznámeniu prípadne Objednávateľ doloží dôkazné prostriedky, ktoré umožnia overiť oprávnenosť nároku Objednávateľa.

5.7 Právo na bezodplatné odstránenie vady musí byť uplatnené u Dodávateľa v Záručnej dobe, inak toto právo zaniká. Doba od uplatnenia práva až do odstránenia vady a písomného potvrdenia Oprávnenej osoby Objednávateľa o jej odstránení sa do Záručnej doby ohľadne odstraňovanej vady nepočíta; o túto dobu sa predlži Záručná doba.

5.8 Objednávateľ je povinný umožniť Dodávateľovi prístup k odstráneniu reklamovaných väd. Pokiaľ Objednávateľ túto podmienku nesplní, je povinný súhlasiť s posunom termínu dohodnutého na odstránenie vady o dobu, po ktorú bol Objednávateľ v omeškaní.

5.9 Každá Zmluvná strana zodpovedá za škodu spôsobenú druhou Zmluvnou stranou v dôsledku porušenia jej povinnosti v zmysle tejto Zmluvy.

5.10 Zmluvná strana nie je zodpovedná za škodu, pokiaľ bola spôsobená preukázateľne druhou Zmluvnou stranou alebo osobou konajúcou v jej mene, a to úmyselne (napr. trestným činom) alebo z nedbanlivosti (napr. nedodržaním bezpečnostných pokynov).

5.11 Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna zo Zmluvných strán nenesie žiadnu zodpovednosť za straty, zničenie alebo poškodenie majetku, z toho vyplývajúce straty alebo výdavky, alebo následné škody, priamo alebo nepriamo spôsobené pôsobením vyššej moci, ako napr. vojna, mobilizácia, ekologická havária, živelné a iné katastrofy, ktoré Zmluvná strana nemohla v dobe uzatvárania tejto Zmluvy predvídať alebo im zabrániť. V prípadoch, ktoré umožňujú iné riešenie vzniknutej situácie, je dotknutá Zmluvná strana povinná zabezpečiť poskytnutie plnenia náhradnou formou, a to aj vtedy, ak by došlo k oneskorenému poskytnutiu plnenia v zmysle tejto Zmluvy. V týchto prípadoch je dotknutá Zmluvná strana povinná okamžite informovať druhú Zmluvnú stranu o vzniknutej situácii a o prijatých opatreniach na zabezpečenie poskytnutia plnenia.

5.12 Zmluvná strana je povinná pre uplatnenie prípadného nároku na náhradu škody vzniknutej pri realizácii činnosti v zmysle tejto Zmluvy voči druhej Zmluvnej strane dodať písomné informácie o výške, druhu a dôvodu vzniku spôsobenej škody.

5.13 Ak niektorá Zmluvná strana nie je schopná plniť záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo je v omeškaní z dôvodu, že nastali okolnosti, ktoré objektívne nemohla ovplyvniť, a ktoré nemohla objektívne predvídať v čase uzavretia tejto Zmluvy (vyššia moc), potom táto Zmluvná strana nebude považovaná za stranu, ktorá by bola v omeškaní alebo iným spôsobom porušila dohodu uvedenú v tejto Zmluve, a nebude povinná plniť svoje záväzky po dobu trvania pôsobenia vyššej moci. Pôsobenie vyššej moci je dotknutá Zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane.

ČLÁNOK VI

SANKCIE

- 6.1 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vystavenej a doručenej faktúry alebo inej platby má Dodávateľ nárok požadovať úrok z omeškania vo výške 0,05% denne z dlžnej čiastky za každý skončený deň omeškania Objednávateľa.

ČLÁNOK VII

KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 7.1 Akákoľvek komunikácia medzi Zmluvnými stranami súvisiaca s touto Zmluvou bude prebiehať prostredníctvom príslušných Oprávnených osôb Zmluvných strán.
- a) Oprávnené osoby Zmluvných strán sú oprávnené zastupovať Zmluvné strany vo veciach súvisiacich so Zmluvou, v príslušných oblastiach, na ktoré sa vzťahujú ich kompetencie v zmysle Prílohy č.3 Zmluvy, pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak.
 - b) Úkony, ktoré sa týkajú platnosti, účinnosti alebo obsahu tejto Zmluvy môžu vykonávať len štatutárne orgány Zmluvných strán.
 - c) V prípade zmeny Oprávnených osôb Zmluvná strana, ktorej sa zmena týka, má povinnosť bez zbytočného odkladu oznámiť túto skutočnosť druhej Zmluvnej strane a označiť mená nových Oprávnených osôb. Akákoľvek zmena bude voči druhej Zmluvnej strane účinná momentom doručenia písomného oznámenia druhej Zmluvnej strane.
- 7.2 Zmluvné strany sú oprávnené uskutočňovať bežnú komunikáciu súvisiacu s predmetom Zmluvy prostredníctvom e-mailov, a to zasielaním e-mailov na e-mailové adresy príslušných Oprávnených osôb Zmluvných strán uvedené v tejto Zmluve, resp. iným spôsobom výslovne dohodnutým medzi Zmluvnými stranami. Pre vylúčenie pochybností, v prípade, že je v rámci príslušného zmluvného ustanovenia výslovne uvedené, že príslušná komunikácia musí byť písomná, takáto komunikácia sa nepovažuje za bežnú.
- 7.3 Písomnosti, ktorých obsah sa týka platnosti, účinnosti, zmeny obsahu Zmluvy alebo ktorých obsah je odosielať Zmluvnou stranou považovaný za podstatný z iného dôvodu, sa považujú za doručené, len pokiaľ boli doručené osobne, kuriérom alebo poštou v zmysle tohto Článku Zmluvy, pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak.

ČLÁNOK VIII

TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY

- 8.1 Táto Zmluva je uzavretá na dobu neurčitú. Ukončiť ju možno iba písomnou dohodou Zmluvných strán alebo písomnou výpoveďou ktoroukoľvek zo Zmluvných strán aj bez udania dôvodu. Zmluvné strany sa dohodli, že výpovedná doba je 6 mesiacov a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Účinnosť Zmluvy končí uplynutím výpovednej doby.
- 8.2 Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že plnenia vrátane finančných plnení, ktoré boli vzájomne potvrdené a odsúhlasené pred ukončením platnosti a účinnosti Zmluvy, sú si Zmluvné strany povinné poskytnúť.

ČLÁNOK IX

RIEŠENIE SPOROV

- 9.1 Strany sa zaväzujú všetky prípadné spory, ktoré medzi nimi vzniknú pri realizácii tejto Zmluvy, riešiť primárne dohodou. Ak nedôjde k dohode, je ktorákoľvek zo Strán oprávnená podať návrh na riešenie sporu na vecne a miestne príslušnom všeobecnom súde v Slovenskej republike.

ČLÁNOK X

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť okamihom jej podpisu oprávnenými zástupcami Zmluvných strán. Akákoľvek zmena tejto Zmluvy je možná len písomnou dohodou Zmluvných strán formou číslovaných dodatkov k Zmluve, pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak. Kontaktné údaje Zmluvných strán uvedené v záhlaví tejto Zmluvy je možné meniť bez potreby dodatku k tejto Zmluve, a to na základe písomného oznámenia dotknutej Zmluvnej strany doručeného druhej Zmluvnej strane.
- 10.2 Právne vzťahy vyplývajúce z tejto Zmluvy ako aj ostatné vzťahy, ktoré neupravuje táto Zmluva, sa riadia slovenskými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 10.3 Osoby, ktoré podpisujú túto Zmluvu, prehlasujú, že sú oprávnené konať v mene Zmluvnej strany a túto Zmluvnú stranu zaväzovať.

- 10.4 Táto Zmluva spolu so všetkými prílohami a prípadnými dodatkami predstavuje kompletne a úplné dojednanie medzi Zmluvnými stranami.
- 10.5 V prípade, že akékoľvek ustanovenie alebo akékoľvek časti ustanovení tejto Zmluvy budú považované za neplatné alebo nevymáhateľné, nebude mať táto neplatnosť alebo nevymáhateľnosť za následok neplatnosť alebo nevymáhateľnosť celej Zmluvy, ale celá Zmluva sa bude vykladať tak, ako keby neobsahovala príslušné neplatné alebo nevymáhateľné ustanovenia alebo časti ustanovení. Pokiaľ to bude možné, Zmluvné strany nahradia neplatné alebo nevymáhateľné ustanovenie novým, platným a vymáhateľným ustanovením, ktoré bude čo najbližšie zodpovedať zmyslu pôvodného neplatného alebo nevymáhateľného ustanovenia a úmyslu Zmluvných strán.
- 10.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
Príloha č.1 – Zoznam prevádzok Objednávateľa
Príloha č.2 – SLA pre prevádzku POS terminálov
Príloha č.3 – Zoznam Oprávnených osôb
- 10.7 Žiadna zo Zmluvných strán nie je oprávnená postúpiť práva a previesť povinnosti z tejto Zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany.
- 10.8 Táto Zmluva je uzatvorená v 5 (piatich) vyhotoveniach rovnakej právnej sily, pričom Dodávateľ obdrží 1 (jedno) vyhotovenie a Objednávateľ obdrží 4 (štyri) vyhotovenia.
- 10.9 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpísaním prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní ako prejav ich slobodnej vôle. Na dôkaz dohody o všetkých Článoch tejto Zmluvy pripájajú štatutárni zástupcovia Zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

Za Dodávateľa:

Za Objednávateľa:

V Bratislave, dňa:

V Žiline, dňa: 23.03.2023

Ing. Juraj Polák
predseda predstavenstva
AXASOFT, a. s.

Mgr. Peter Fiabáne
primátor
Mesto Žilina

Ing. Pavol Vaščák, PhD.

Príloha č.1

Zoznam obchodných miest Objednávateľa

Názov	Adresa	Kontaktná osoba	Telefónne číslo
Mestský úrad v Žiline	Námestie obetí komunizmu 1, 011 31 Žilina	Ing. Pavol Vaščák, PhD. Ing. Filip Švec	+421 917 829 760 +421 948 205 035

Príloha č. 2

SLA pre prevádzku POS terminálov

Služba Hot-line

Služba Hot-line je poskytovaná pracovníkmi Helpdesku Dodávateľa. Služba je poskytovaná za účelom poskytnutia priamej pomoci pri probléme s POS terminálmi Objednávateľa t.j. v prípade výskytu problémov, týkajúcich sa funkčného a používateľského nastavenia a metodických postupov či nejasností s ovládaním systému, vrátane náhlych a neodkladných problémov, ktorých riešenie je potrebné realizovať okamžite, ako napríklad havarijné stavy systému, t.j. keď celý systém alebo jeho časti nie je možné použiť na určený účel.

Pracovník Dodávateľa "operátor" na základe informácií pracovníkov Objednávateľa zistí, o aký druh problému sa jedná a zvolí určený postup riešenia. Požiadavku Objednávateľa odovzdá príslušným pracovníkom Dodávateľa pre danú oblasť a zároveň do 30 minút potvrdí Objednávateľovi prijatie hlásenia na emailovú adresu zamestnanca Objednávateľa, ktorý hlásenie zaslal.

Dostupnosť služby

Prevádzková doba pracoviska Helpdesk Dodávateľa:

Pracovné dni 06:00 – 22:00

Dni pracovného pokoja 08:00 – 16:00

Mimo prevádzkových hodín odkazová schránka s riešením hlásenia nasledujúci deň.

Kontakt:

telefón : + 421-2-4829 4259, + 421-2-4342 6840

mobil : + 421 910 329 462

e-mail : helpdesk@axasoft.eu

Servisné strediská

Pracoviská servisných technikov :

Banská Bystrica

Košice (Prešov)

Nitra

Bratislava

Pracovná doba servisných technikov Dodávateľa: pracovné dni 08:00- 16:00 hod.

Reakčný čas servisného zásahu

Servisný zásah a zabezpečenie odstránenia poruchy terminálu bude vykonané do 24 hodín od nahlásenia požiadavky na Helpdesk Dodávateľa, ak táto porucha bude nahlásená v čase od 08.00 – 16.00 hod. v pracovných dňoch, inak lehota 24 hodín, v ktorej je Dodávateľ povinný poruchu odstrániť, začína plynúť od 08.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa.

V mimoriadnych prípadoch je možnosť zabezpečenia odstránenia poruchy aj mimo servisných hodín technikov („Mimoriadny servisný výkon“) na základe objednávky takéhoto výjazdu. Výjazd bude spoplatnený podľa cenníka.

Servis POS terminálov servisným technikom Dodávateľa bude formou opravy poruchy na mieste inštalácie alebo formou dodávky a inštalácie iného plne funkčného POS terminálu vtedy, ak poruchu nie je možné odstrániť na mieste inštalácie.

Príloha č.3

Zoznam Oprávnených osôb

Kontaktné osoby zodpovedné za plnenie podľa tejto Zmluvy:

	<i>Meno, priezvisko</i>	<i>Telefón</i>	<i>E-mail</i>
<i>Objednávateľ</i>			
<i>Dodávateľ</i>	Ing. Zuzana Gašparíková	+421 918 702 721	zuzana.gasparikova@axasoft.eu

Kontaktné osoby pre riešenie reklamácií platobnej funkcionality:

	<i>Meno, priezvisko</i>	<i>Telefón</i>	<i>E-mail</i>
<i>Objednávateľ</i>			
<i>Dodávateľ</i>	Helpdesk	+421-2-4342 6840	helpdesk@axasoft.eu

Osoby zodpovedné za technickú funkčnosť POS terminálov:

	<i>Meno, priezvisko</i>	<i>Telefón</i>	<i>E-mail</i>
<i>Objednávateľ</i>			
<i>Dodávateľ</i>	Ing. Rastislav Nachaj	+421 915 745 677	rastislav.nachaj@axasoft.eu

Osoby oprávnené oznámiť bez zbytočného odkladu akúkoľvek zmenu údajov (napr. zmenu kontaktných osôb, korešpondenčnej, elektronickej adresy, návrh na zmenu zmluvných podmienok, návrhy marketingovej spolupráce atď.) v súvislosti so Zmluvou:

	<i>Meno, priezvisko</i>	<i>Telefón</i>	<i>E-mail</i>
<i>Objednávateľ</i>			
<i>Dodávateľ</i>	Ing. Zuzana Gašparíková	+421 918 702 721	zuzana.gasparikova@axasoft.eu