

SERVISNÁ ZMLUVA č. SLU20250404

1 Strany

Objednávateľ:

Obchodné meno:	Poliklinika Karlova Ves
Sídlo:	Líščie údolie 57, 842 31 Bratislava – Karlova Ves
IČO:	17 336 236
DIČ:	2020890432
IČ DPH:	SK2020890432
Bankové spojenie:	Štátna pokladňa
Číslo účtu:	SK43 8180 0000 0070 0047 5630
BIC:	SPSRSKBA
Konajúci:	Mgr. Ivana Šurinová, MPH - riaditeľka
Vo veciach technických:	
Vo veciach prevádzkových:	
Mobil:	
E-mail:	sekretariat@poliklinikakv.sk

(v texte ako **Objednávateľ**)

a

Dodávateľ:

obchodné meno:	T R I T O N spol. s r. o.
sídlo:	Topoľčianska 25, 851 05 Bratislava
adresa pre doručovanie:	Kopčianska 9, 851 01 Bratislava
Príslušný register:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III oddiel: Sro, vložka č.: 2728/B
Bankové spojenie:	Slovenská sporiteľňa, a.s.
číslo účtu:	SK02 0900 0000 0051 5988 9553
IČO:	31 323 642
DIČ:	2020350244
IČ DPH:	SK2020350244
Konajúci:	Ing. Peter Lehotský, konateľ spoločnosti

(v texte ako **Dodávateľ**)

2. Predmet zmluvy

- 2.1. Na základe tejto zmluvy sa dodávateľ zaväzuje poskytovať technickú a SW podporu na Parkovací systém objednávateľa umiestneného pri objekte **Poliklinika Karlova Ves** a objednávateľ sa zaväzuje tieto služby prevziať a zaplatiť dodávateľovi dohodnutú cenu.
- 2.2. Zoznam technických zariadení a SW vzťahujúci sa na túto zmluvu je uvedený v prílohe č.1. tejto zmluvy.

3. Povinnosti dodávateľa

- 3.1. Poskytovať **Hotline 24x7** definované v bode 4. tejto Zmluvy.
- 3.2. Poskytovať **expresnú ONLINE technickú podporu** pri riešení väd SW alebo HW parkovacieho systému definované v bode 5. tejto Zmluvy.
- 3.3. Poskytovať objednávateľovi služby **dohľadového centra** definované v bode 6. tejto Zmluvy.
- 3.4. Na základe tejto zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje vykonať 1 krát ročne v dohodnutom termíne **profylaktickú prehliadku a údržbu** vybraných Zariadení definovaných v bode 7. tejto Zmluvy.
- 3.5. Poskytnúť **servisnú podporu pre platobné POS terminály** definovanú v bode 8. tejto Zmluvy.
- 3.6. Zabezpečiť službu **aktualizácie SW rozpoznávania EČV** definovaná v bode 9. tejto Zmluvy.

4. Hotline 24 x 7

- 4.1. Servisné oddelenie je dostupné na nonstop telefónnom čísle .

5. Expresná ONLINE technická podpora

- 5.1. Objednávateľ je povinný zabezpečiť Internetové pripojenie v minimálnej konfigurácii 5/5 Mbps.

5.2. Vady Softvéru

- 5.2.1. Ak bola objednávateľom identifikovaná záhada softvéru, vyplní servisný formulár nahlásenia závady v informačnom systéme spol. Triton, do ktorého dostane prístup, pričom uvedie všetky podstatné jemu známe skutočnosti o prejave závady a prehlási, že SW nie je funkčný podľa dohodnutej špecifikácie. Dodávateľ v tomto prípade je povinný spolupracovať s objednávateľom za účelom identifikovania skutočnosti, či SW je vadný a či sa požaduje oprava SW vady.
- 5.2.2. Pri vyskytnutí prípadnej vady SW sa ju dodávateľ zaväzuje odstrániť v pracovných dňoch do 2 hod od nahlásenia tak, aby bola obnovená prevádzka systému. V prípade, že sa vada SW vyskytne mimo pracovné dni, dodávateľ sa ju zaväzuje odstrániť v najbližší pracovný deň.

5.3. Vady zariadení – Hardvéru

- 5.3.1. Ak bola objednávateľom identifikovaná záhada hardvéru, vyplní servisný formulár nahlásenia závady v informačnom systéme spol. Triton, do ktorého dostane prístup, pričom uvedie všetky podstatné jemu známe skutočnosti o prejave závady. V prípade potreby oznámi túto skutočnosť aj telefonicky na servisné oddelenie dodávateľa na čísle telefónu , ktoré je dostupné 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
- 5.3.2. V prípade vážnej poruchy - t.j. pri výpadku celého systému, alebo kompletného funkčného bloku alebo pri výpadku kľúčových systémových služieb, ktoré zásadným spôsobom ovplyvňujú prevádzku a používanie systému – zahájí dodávateľ:
 - diaľkovú diagnostiku Zariadení špecifikovaných v bode 2.2 do 2 hodín od nahlásenia poruchy
 - zásah na mieste v prípade potreby do 24 hodín od nahlásenej poruchy v pracovných dňoch alebo v nasledujúci deň ráno od nahlásenia poruchy počas víkendov a sviatkov.
- 5.3.3. V prípade bežnej poruchy ktorá neohrozuje základnú prevádzku systému zahájí dodávateľ:
 - diaľkovú diagnostiku v deň nahlásenia poruchy
 - zásah na mieste poruchy, ak je to potrebné, do 3 pracovných dní od nahlásenia poruchy
- 5.3.4. Dodávateľ môže uprednostniť výmenu vadného zariadenia alebo modulu pred jeho opravou alebo modulom s kompatibilnou funkčnosťou.
- 5.3.5. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať adekvátnu podporu a dostupnosť náhradných dielov alebo kompatibilných alternatívnych dielov pre Zariadenia po dobu 10 rokov.
- 5.3.6. Dodávateľ bude počas záručnej doby zabezpečovať opravu alebo výmenu na vlastné náklady vrátane nákladov na dopravu.

- 5.3.7. Po ukončení servisného zásahu vypíše technik dodávateľa Zápis o vykonaní opravy, ktorý má zodpovedný pracovník objednávateľa možnosť doplniť o svoje vyjadrenie.
- 5.3.8. Počas záručnej doby nie je oprávnený Objednávateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa vykonávať žiadne úpravy Hardvéru v Zariadení. Dodávateľ nebude zodpovedný za vady v prípade poškodenia hardvéru, ktoré vznikli počas záručnej doby ako výsledok nepovolenej zmeny/modifikácie, doplnenia a rozšírenia dodaného Softvéru/Hardvéru bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa a/alebo, ak vada na Zariadení vznikla nesprávnou obsluhou Zariadenia alebo nesprávnym zaobchádzaním so Zariadením.
- 5.3.9. Dodávateľ nezodpovedá za (a záručná doba sa nevzťahuje na) škody a vady, ktoré sa preukázateľne vyskytli:
- fyzickým poškodením zariadenia.
 - akýmkoľvek zásahom do Zariadenia a/alebo do dodaného softvéru v rozpore s dokumentáciou a/alebo zanedbaním predpísanej údržby podľa prílohy č.3.
 - ako výsledok nesprávneho používania, nesprávneho zaobchádzania alebo opravy, následok pôsobenia elektrického prúdu (napr. zle nadimenzovaná prípojka, istenie, účinky bleskov) alebo ako výsledok neautorizovaných úprav na Zariadení vykonaných Objednávateľom.

6. Dohľadové centrum

- 6.1. Dodávateľ sa zaväzuje dodávať služby dohľadového centra, ktoré je dostupné 24 hodín denne, 7 dní v týždni, nepretržite. V prípade potreby je možné komunikovať s operátormi dohľadového centra priamo cez zariadenia parkovacieho systému alebo na telefónnom čísle (číslo je určené výhradne na komunikáciu zmluvných strán).
- 6.2. Popis poskytovaných služieb:
- 6.3. Informovanie zástupcu Objednávateľa o nutnosti doplnenia papiera do automatickej pokladne alebo o nutnosti doplnenia mincí do automatickej pokladne.
- 6.4. Informovanie zástupcu Objednávateľa o zaseknutom lístku alebo nutnosti doplnenia zásobníku lístkov.
- 6.5. Informovanie servisného strediska Poskytovateľa o vzniknutom probléme a o potrebe jeho zásahu.
- 6.6. Informovanie zákazníka pri stojane alebo automatickej pokladni o príčine prípadného problému a podanie návodu na jeho odstránenie.
- 6.7. Jednorázové alebo trvalé otvorenie závery v nutnom prípade.
- 6.8. Kontaktné osoby Objednávateľa:
- - Asistentka, sekretariat@poliklinikav.sk,
- 6.9. Kontaktné osoby Poskytovateľa:
- Servisná podpora, , servis@triton.eu
 - Dohľadové centrum, , dohlad@triton.eu

7. Profylaktické prehliadky

- 7.1. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať práce pravidelnej údržby systému a jeho jednotlivých prvkov v stanovených lehotách 1 x za rok v termíne na základe predchádzajúcej dohody s objednávateľom. Pri profylaktickej prehliadke vykoná objednávateľ práce podľa prílohy č.4 tejto Zmluvy.
- 7.2. Po vykonaní pravidelnej údržby pracovník dodávateľa vypíše protokol o údržbe, v ktorom je zoznam zariadení s informáciou, či je zariadenie v poriadku alebo je potrebné určitý diel vymeniť.
- 7.3. Dodávateľ vypracuje na výmenu poškodených dielov ponuku a po jej odsúhlasení poškodené diely vymení. V prípade, že Objednávateľ neakceptuje ponuku na opravu po profylaktickej prehliadke, končí záruka na časť Zariadenia, ktorého oprava bola Dodávateľom odporúčaná.

- 7.4. V cene za pravidelnú údržbu systému nie sú zahrnuté náklady na vymenené diely mimo záruky a na vymenené diely podliehajúce opotrebeniu.
- 7.5. Odporúčané intervaly výmeny dielov, ktoré podliehajú opotrebeniu sú v prílohe č.5 tejto Zmluvy.

8. POS terminály

- 8.1. Poskytovateľ zabezpečí servisnú podporu pre správu platobných terminálov s vybraným certifikovaným partnerom.
- 8.2. Poskytovateľ zabezpečí pravidelnú aktualizáciu Firmware, prípadne bezpečnostné záplaty, ak to bude systém vyžadovať v spolupráci s vybraným certifikovaným partnerom.
- 8.3. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť pripojenie na Internet, aby bankové transakcie mohli byť uskutočňované.

9. Aktualizácia SW rozpoznávania EČV

- 9.1. Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu OS Linux na serveri Parkovacieho systému v lehote podľa vzájomnej dohody zmluvných strán počas každého kalendárneho roka.
- 9.2. Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu engine rozpoznávacieho softvéru na najnovšiu dostupnú verziu v lehote podľa vzájomnej dohody zmluvných strán počas každého kalendárneho roka.
- 9.3. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť aktuálnu licenciu SW rozpoznávania EČV a jej nasadenie.

10. Cena služieb a fakturácia

10.1. Hotline 24 x 7

Cena služieb podľa predmetu tejto zmluvy podľa bodu 3.1 je stanovená ako mesačná paušálna cena dohodou na: 9,- EUR bez DPH

10.2. Expresný servis

Cena služieb podľa predmetu tejto zmluvy podľa bodu 3.2 je stanovená ako mesačná paušálna cena dohodou na: 90,- EUR bez DPH

10.3. Dohľadové centrum

Cena služieb podľa predmetu tejto zmluvy podľa bodu 3.3 je stanovená ako mesačná paušálna cena dohodou na: 70,- EUR bez DPH / kontrolovaný bod, t.j. spolu 210,- EUR bez DPH

10.4. Profylaktická prehliadka a údržba systému

Cena služieb podľa predmetu tejto zmluvy podľa bodu 3.4 je stanovená ako mesačná paušálna cena dohodou: 37,- EUR bez DPH

10.5. Servis POS terminálov

Cena služieb podľa predmetu tejto zmluvy podľa bodu 3.5 je stanovená ako mesačná paušálna cena dohodou: 17,- EUR bez DPH / ks, t.j. spolu 34,- EUR bez DPH

10.6. Aktualizácia SW rozpoznávania EČV

Cena služieb podľa predmetu tejto zmluvy podľa bodu 3.6 je stanovená ako mesačná paušálna cena dohodou: 30,- EUR bez DPH

10.7. Celková cena služieb

Cena služieb podľa predmetu tejto zmluvy podľa bodov 10.1-10.6 je stanovená ako mesačná paušálna cena dohodou: 410,- EUR bez DPH

10.8. Cenníky

Cenník náhradných dielov je v prílohe č.6 tejto Zmluvy.

Cenník prác a služieb je v prílohe č.7 tejto Zmluvy.

10.9. Fakturácia

Faktúry sú splatné do 14 dní od vystavenia.

11. Úrok z omeškania

Ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením vzájomne dohodnutej zmluvnej ceny podľa článku 7. tejto Zmluvy, zaplatí Dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,01% z nezaplatenej sumy za každý deň omeškania, až do úplného zaplatenia dohodnutej zmluvnej ceny.

12. Zmluvná pokuta, zodpovednosť za škodu

12.1. Žiadna zmluvná strana nezodpovedá druhej zmluvnej strane za náhradu nepriamych a následných škôd vrátane ušlého zisku.

12.2. Zmluvné strany si vzájomne dohodli zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR bez DPH za deň omeškania nedodanej služby podľa tejto Zmluvy.

13. Dôvernosc informácií

Pojem „dôverné informácie“ znamená akékoľvek informácie, ktoré sprístupnila jedna zo zmluvných strán druhej buď ústne alebo na akomkoľvek hmotnom médiu. Každá zo zmluvných strán súhlasí s tým, že podnikne také opatrenia, aby zabránila akémukoľvek nepovolenému sprístupneniu alebo použitiu dôvernej informácie. Záväzok utajenia sprístupnených dôverných informácií v súlade s touto Zmluvou potrvá po dobu piatich (5) rokov od dátumu ich sprístupnenia. Povinnosti stanovené týmto článkom budú platné aj v prípade ukončenia tejto Zmluvy.

14. Doba platnosti a ukončenie Zmluvy

14.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a následne účinnosť dňom jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na **dva (2) roky** od dátumu nadobudnutia účinnosti Zmluvy. Táto zmluva bude automaticky obnovená vždy na ďalšie obdobie jedného roka, ak žiadna zo zmluvných strán nepredloží druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o jej zámere vypovedať ju nie neskôr ako 3 mesiace pred vypršaním počiatočnej doby platnosti zmluvy alebo jej obnovených dôb platnosti.

14.2. V prípade, že bude Objednávateľ v omeškaní s akoukoľvek plátbou o viac ako 14 dní po doručení upomienky Dodávateľa o takomto omeškaní, podľa tejto Zmluvy alebo ustanovení Objednávky, má Dodávateľ právo prerušiť akékoľvek plnenie dodávky a/alebo služby. Všetky lehoty týkajúce sa dodávok podľa objednávky budú automaticky predĺžené najmenej o obdobie takéhoto prerušenia.

14.3. Ak sa ktorákoľvek zo strán stane nesolventnou (napr. ak bude na ktorúkoľvek zo zmluvných strán vyhlásený konkurz alebo povolená reštrukturalizácia), je v likvidácii alebo sa stane z iných dôvodov neschopnou plniť svoje finančné záväzky, môže druhá zmluvná strana, bez dopadu na uplatnenie akýchkoľvek iných práv alebo právnych prostriedkov, ktoré jej môžu byť dostupné, vypovedať túto Zmluvu oznámením prvej zmluvnej strane o tejto skutočnosti.

14.4. Túto zmluvu je možné meniť či zrušovať iba písomne, a to formou obojstranne odsúhlasených a podpísaných dodatkov.

14.5. Zástupcovia zmluvných strán, respektíve zmluvné strany si zmluvu riadne prečítali, porozumeli jej obsahu a na znak súhlasu zmluvu podpisujú. Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch, z toho dva si ponechá objednávatel a jeden dodávateľ.

Za Objednávateľa:

Za Dodávateľa:

Vo Bratislave, dňa:

V Bratislave, dňa

.....
Mgr. Ivana Šurinová, MPH
riaditeľka

.....
Ing. Peter Lehotský
konateľ

Príloha č.1. Zoznam zariadení a softvéru

Položka	Množstvo
Kontrolný stojan	2
Prídavná tlačiareň parkovacích lístkov, rolka	1
POS terminál, bezkontaktné platby, klávesnica	1
Automatická závara 36V (LE)	2
Detektor vozidla	4
Indukčná slučka	4
Dopravný ostrov	1
Automatická pokladňa	1
Akceptor bankoviek	1
POS terminal	1
Server	1
Kamera pre rozpoznanie ECV Triton	2
SW ParkIS	1
SW rozpoznávania ECV NoL	1

Príloha č.2 Zoznam zariadení, na ktorých sa vykonávajú profylaktické prehliadky

Profylaktika v dohodnutých termínoch			Počet za- riadení	Počet opa- kovaní do roka	Jednotková cena v EUR bez DPH	Cena spolu v EUR bez DPH
1	TAVI	Vjazdový parkovací stojan	1	1	70,00	70,00
2	TAVO	Výjazdový parkovací stojan	1	1	70,00	70,00
3	TAZR3LE	Automatická závera	2	1	35,00	70,00
4	TLPR	EČV kamera	2	1	17,50	35,00
5	TACS	Automatická pokladňa	1	1	70,00	70,00
6	TSRV	Server	1	1	90,00	90,00
7	TDV	Detektor vozidla	4	1	10,50	42,00
Spolu za vykonanie profylaktiky 1x ročne						447,00
Mesačný paušál po zaokrúhlení						37,00

Príloha č.3 Pravidelná údržba systému vykonávaná objednávatelom.

Úkon	Interval
Kontrola a vyčistenie snímačov čiarového kódu vo výjazdových stojanoch technickým liehom	1x mesačne
Kontrola a vyčistenie optiky EČV kamier z vonkajšej strany	1x mesačne

Príloha č.4 Práce vykonávané pri profylaktickej prehliadke

Automatické závory

- Kontrola správneho chodu závor
- Kontrola a nastavenie koncových snímačov
- Kontrola a nastavenie vyváženia ramena
- Kontrola a dotiahnutie spojov, kontrola konektorov a ochranných svoriek PEN
- Kontrola a nastavenie detektorov vozidla, kontrola a vyčistenie fotobuniek

Parkovacie stojany

- Kontrola a vyčistenie tlačiarne parkovacích lístkov
- Kontrola a vyčistenie skenerov QR kódov
- Kontrola riadiacej jednotky a ďalších zariadení parkovacieho stojana
- Kontrola ventilátorov a nastavenia termostatu
- Kontrola vykurovacieho telesa

Automatické pokladne

- Kontrola konektorov a spojov
- Kontrola a vyčistenie odoberača bankoviek a mincovníka
- Kontrola a vyčistenie čítačky parkovacích lístkov
- Kontrola a vyčistenie tlačiarne dokladov

EČV kamery

- Kontrola konektorov a spojov
- Kontrola a nastavenie optiky kamery
- Vyčistenie vnútra kamery

Server

- Defragmentácia diskov
- Kontrola databáz
- Zálohovanie

Príloha č.5 Zoznam a cenník dielov podliehajúcich opotrebeniu

ZARIADENIE	Súčiastka	Interval	Cena EUR / ks
Vjazdový / výjazdový parkovací stojan	Termohlava tlačiarne	50km / 500 000 lístkov / 24 mesiacov	235,00
	Strihač papiera	Po 300 000 lístkov	132,00
	Tlačidlo interkom / iné	Po 24 mesiacoch	34,00
	Flash pamäť	Po 36 mesiacoch	69,00
Automatická pokladňa	Termohlava tlačiarne	50km / 500 000 lístkov / 24 mesiacov	235,00
	Strihač papiera	Po 300 000 lístkov	132,00
	Tlačidlo interkom / iné	po 24 mesiacoch	34,00
	Flash pamäť	Po 36 mesiacoch	69,00
	Dotyková obrazovka	Po 48 mesiacoch	680,00
Automatické závory	Pružiny	po 400 000 cykloch alebo po 36 mesiacoch	98,00

Príloha č.6 Cenník náhradných dielov

1	Rameno závory 3m	149.00
2	Konzola ramena so skrulkami	124.00
3	LED podsvietenie ramena 3m	180.00
4	Poistky	5.00
5	Elektronika závory	466.70
6	Motor	788.40
7	Klinový remeň	38.80
8	Fotobunky	105.60
9	Detektor vozidla	149.00
10	Switch	490.00
11	Prevodník RS 232/USB	87.00
12	Tlačidlo	34.00
13	Čítačka UHF	770.00
14	Riadiace PC	250.00
15	I/O doska	181.10
16	Zdroj	48.00
17	Prevodník Wiegand/RS 232	120.00
18	Čítačka Mifare	149.00
19	Stabilizátor 5V	15.00
20	Zdroj 24V, 12 V	30.40
21	Sada FLASH	69.00
22	Čítačka 3rd side	220.00
23	Mincovník	316.00
24	Hopper	360.00
25	Akceptor bankoviek	430.00
26	Tlačiareň lístkov	819.00
27	Skener lístkov	290.00
28	Displej stojan	127.00
29	Displej AP basic / stojan	380.00
30	Displej AP touch	680.00
31	Kamera ŠPZ	990.00
32	Zalamovací mechanizmus	230.00
33	Skelet stojanu	560.00
34	Panel stojanu	225.00
35	Skelet závory komplet	782.00
36	Skelet závory	667.20
37	Dvere skeletu závory	128.10
38	Oska závory	184.80
39	Koncový spínač	35.20
40	Pružina závory	98.00
41	Skelet kamery – telo pod kamerou	165.00

Príloha č.7 Cenník prác a služieb

#	Názov	Jedn.	Bežná cena v EUR	Cena pre zmluvného partnera v EUR
1	inštalácia aplikácie online	kpl.	70,-	50,-
2*	školenie užívateľa (2 hod.)	kpl.	150,-	100,-
3	náhrada za stratu času	hod.	13,-	10,-
4	cestovné autom v Bratislave	výjazd	30,-	20,-
5	cestovné autom mimo Bratislavu	km	0,70	0,50
6* *	Práca HW špecialistu / servis – 1.hodina	hod.	90,-	60,-
7	Práca HW špecialistu / servis – ďalšia hodina	hod.	60,-	40,-
8	Práca SW špecialistu / programátora	hod.	120,-	80,-
9	Manažment prístupov – vytvorenie, zmazanie, zablokovanie/odblokovanie, doplnenie EČV, iné	úkon	15,-	10,-

Poznámky:

- účtovaná je každá začatá hodina práce
- pracovná doba HW špecialistov je počas pracovných dní od 08:00 do 16:00 hod.
- pracovná doba SW špecialistov je počas pracovných dní od 09:00 do 17:00 hod.
- na práce vykonané mimo pracovnej doby v rámci týždňa je príplatok 50% (nutná dohoda)
- na práce vykonané počas víkendov a sviatkov je príplatok 100% (nutná dohoda)

* Uvedená cena je za online školenie, v prípade požiadavky on-site je potrebné pripočítať dopravné náklady a náhradu za stratu času.

** Cena 1.hodiny práce zahŕňa prípravu dielov a základnú analýzu logov systému.

Cenník je platný od 1.1.2024. Uvedené ceny sú bez DPH.