

SERVISNÁ ZMLUVA č. 1/3/2013

uzavretá v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 a podporne v spojení s ust. § 536
a nasl. Obchodného zákonníka

1. Zmluvné strany:

1.1. Objednávateľ: Univerzita Komenského v Bratislave Filozofická fakulta

Sídlo: Gondova ul. 2, 814 99 Bratislava
v zastúpení: prof. PhDr. Jaroslav Šušol, PhD., dekan fakulty
Bank. spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 8000241287
IČO: 00397865
DIČ: 2020845332
ďalej len „Objednávateľ“

1.2. Zhotoviteľ: TESLA Liptovský Hrádok a.s.

Sídlo: Pálenica 53/79, 033 17 Liptovský Hrádok
Štatutárny zástupca: Ing. Roman Palaj, predseda predstavenstva
Ing. Peter Zuzčák, člen predstavenstva
Zástupca na rokovanie:
- vo veciach obchodných: Ing. Ján Špaček
- vo veciach technických: Tibor Laco
IČO: 00009687
IČ DPH: SK 2020428729
Bankové spojenie: VÚB a.s. Bratislava
Číslo účtu: 609342/0200
ďalej len „Zhotoviteľ“

Spoločnosť Tesla Liptovský Hrádok, a.s. je zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu v Žiline, oddiel: Sa, vložka č 9/L

1. Predmet zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok Zhotoviteľa vykonávať na základe dohody s Objednávateľom servisné práce na komunikačnom systéme TESLA PhoNet a zároveň záväzok Objednávateľa podľa podmienok tejto zmluvy vykonané servisné práce prevziať a zaplatiť Zhotoviteľovi dohodnutú cenu za ich vykonanie.
- 1.2 Dohodnuté servisné práce, prípadne doplnkové servisné práce, ich rozsah, reakčné časy celková paušálna cena sú detailne špecifikované v Prílohe č. 2 k tejto zmluve s označením „Špecifikácia servisných činností a servisovaných zariadení“.
- 1.3 Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať servisné práce riadne a včas a podľa všeobecných podmienok definovaných v Prílohe č. 1 k tejto zmluve.

2. Cena za vykonanie servisných prác a platobné podmienky

- 2.1 Zmluvné strany sa dohodli, že cena za vykonanie servisných prác je určená dohodou zmluvných strán mesačným paušálnym poplatkom **317,18 €/mesiac bez DPH**. V tejto cene je zahrnutý výkon všetkých servisných činností v rozsahu dohodnutom podľa Prílohy č. 2 k tejto zmluve.
- 2.2 Cena je splatná na základe faktúry – daňového dokladu vystavenej Zhotoviteľom vždy za uplynulý kalendárny mesiac a to so splatnosťou 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi v prospech účtu Zhotoviteľa.
- 2.3 Servisné práce poskytnuté Objednávateľovi nad rámec dohodnutý v Prílohe č. 2 zmluvy budú Zhotoviteľom vykonané na základe osobitnej objednávky Objednávateľa a účtované podľa platného cenníka servisných prác Zhotoviteľa. Servisné práce poskytnuté Objednávateľovi nad rámec rozsahu v Prílohe č. 2 sú splatné vždy na základe osobitnej faktúry so splatnosťou 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi v prospech účtu Zhotoviteľa. Prílohu faktúry musí tvoriť kópia objednávky a záznam o vykonaní opravy – Príloha č. 3, potvrdzujúci realizáciu prác.

3. Záručné podmienky

- 3.1. Zhotoviteľ poskytuje záruku na vykonané servisné práce a použité náhradné diely v rozsahu 24 mesiacov, neplatí pri zásahoch dohodnutých v servisnom balíku, kde záruka na vybraté činnosti je dohodnutá dĺžkou platnosti servisnej zmluvy. Záručná doba plynie odo dňa protokolárneho prevzatia konkrétnych servisných prác Objednávateľom, podľa záznamu o vykonaní opravy - Príloha č. 3.
- 3.2. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že po dobu trvania záruky zabezpečí vlastnými kapacitami bezplatné odstránenie všetkých väd vykonaných servisných prác, ktoré spadajú pod záruku a to do troch kalendárnych dní od uznania oprávnenosti reklamácie alebo od márneho uplynutia lehoty na vyjadrenie sa k reklamáci. Odstránením väd sa rozumie predovšetkým bezplatný výkon činností potrebných na uvedenie zariadenia do **bezchybného** funkčného stavu, prípadne bezplatná výmena náhradných dielov, ak boli tieto dodávané v rámci servisných prác Zhotoviteľom.
- 3.3. Záruka na servisné práce sa neposkytuje v týchto prípadoch:
 - 3.3.1. zničenie alebo poškodenie zariadenia nesprávnym zaobchádzaním, prípadne skladovaním alebo prevádzkovaním za podmienok, ktoré sú v rozpore s podmienkami na prevádzkovanie zariadení;
 - 3.3.2. zničenie alebo poškodenie zariadenia akoukoľvek živelnou udalosťou;
 - 3.3.3. zničenie alebo poškodenie nesprávnou obsluhou;
 - 3.3.4. poškodenie alebo zničenie zariadenia neodborným zásahom Objednávateľa, alebo tretej osoby, ako aj akýchkoľvek zásahov alebo zmeny spolupracujúcich zariadení bez vedomia Zhotoviteľa;
 - 3.3.5. poškodenie alebo zničenie vplyvom poruchy iného zariadenia, ktoré je k zariadeniu pripojené zavinením Objednávateľa alebo tretej osoby;
 - 3.3.6. ak Objednávateľ neumožní prístup k zariadeniam v prípade ich poruchy;
 - 3.3.7. skrat alebo iné pôsobenie elektrického prúdu (napr.: prepätie, mechanické namáhanie spôsobené elektrickým prúdom, vadou izolácie, indukciou, výpadkom elektrického prúdu a pod.);
 - 3.3.8. poškodenie vodou z vodovodných zariadení;
 - 3.3.9. poškodenie pádom alebo vniknutím cudzieho predmetu, ktorý nie je súčasťou zariadenia.

4. Platnosť zmluvy

- 4.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú pričom zmluvné strany sú oprávnené vypovedať zmluvu jednostranne bez uvedenia dôvodu. Zmluva sa môže vypovedať písomnou formou

a výpovedná lehota je tri mesiace a začne plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po dni jej doručenia druhej zmluvnej strane.

5. Sankcie za porušenie zmluvných povinností

- 5.1 V prípade, že Zhotoviteľ bude v omeškaní s vykonaním servisných prác Objednávateľ je oprávnený vyúčtovať Zhotoviteľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,03 % z ceny mesačného paušálu bez DPH za každý aj začatý omeškaný kalendárny deň po zmluvne dohodnutej lehote plnenia za každé jednotlivé plnenie.
- 5.2 V prípade, že Objednávateľ bude v omeškaní so splnením peňažného záväzku v zmysle tejto zmluvy, Zhotoviteľ je oprávnený vyúčtovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,03 % z celkovej dlžnej sumy bez DPH a to za každý aj začatý deň omeškania podľa § 369 Obchodného zákonníka.

6. Ostatné dojednania

- 6.1. V prípade, že sa zamestnanci Zhotoviteľa nachádzajú v priestoroch koncového zákazníka, sú povinní riadiť sa predpismi pre pohyb osôb v týchto priestoroch v zmysle príslušných bezpečnostných predpisov a interných predpisov Objednávateľa, s ktorými bol Zhotoviteľ riadne oboznámený.

7. Oznamy a vzájomná komunikácia zmluvných strán

- 7.1 Zmluvné strany sa dohodli, že požiadavky na vykonanie prác, ich potvrdenia, zmeny, oznamy, akékoľvek iné požiadavky, súhlasy, reklamácie, prípadne iná komunikácia zmluvných strán (ďalej len "požiadavky") vyplývajúce z tejto zmluvy budú uskutočňované:

- 7.1.1 telefonicky a súčasne písomnou formou, t. j. na účely tejto zmluvy e - mailom
7.1.2 budú adresované na nižšie uvedené miesta zmluvných strán, prípadne faxové čísla a osoby zodpovedné za vzájomnú komunikáciu.

- 7.2 Zmluvné strany si určujú pre plnenie tejto zmluvy kontaktné osoby a kontaktné adresy:

- 7.2.1 na strane Objednávateľa:

zodpovedná osoba : Gabriela Pobjecká
kontaktné čísla :
tel.: +421 02 59339 428
mob: 0905 488 494
fax: +421 02 59339 496
e-mail: gabriela.pobjecka@fphil.uniba.sk

- 7.2.2 na strane Zhotoviteľa:

TESLA Liptovský Hrádok, a.s.
Pálenica 53/79
033 17 Liptovský Hrádok

zodpovedná osoba pre hlásenie technických porúch :
Tibor Laco
Tel.: +421 44 5201 746
Mob.: +421 903 626 102
Email: laco.tibor@teslalh.sk, servis@teslalh.sk

- 7.3 Zmluvné strany sa dohodli, že výsledok prešetrenia reklamácie bude písomne oznámený Objednávateľovi do 10 dní odo dňa, kedy bola platne doručená Zhotoviteľovi.

8. Záverečné ustanovenia

- 8.1. Právne vzťahy, pokiaľ nie sú upravené touto zmluvou, riadia sa ustanoveniami zák. Č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov a súvisiaci právny predpismi Slovenskej republiky.

- 8.2. Zhotoviteľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných skutočnostiach, informáciách a údajoch, o ktorých sa dozvie pri vykonávaní diela, resp. iných záväzkov z tejto zmluvy. Povinnosť mlčanlivosti podľa tohto bodu trvá aj po splnení povinností podľa tejto zmluvy alebo zrušení tejto zmluvy.
- 8.3. Táto zmluva môže byť menená a dopĺňaná len po vzájomnej dohode zmluvných strán, formou písomných dodatkov podpísaných obidvoma zmluvnými stranami. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Príloha č. 1 a Príloha č. 2, ktoré sú takto označené a podpísané obidvoma zmluvnými stranami.
- 8.4. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch a nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a Občianskeho zákonníka.
- 8.5. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.
- 8.6. Nedeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1 Všeobecné podmienky pre poskytovanie servisných služieb
Príloha č. 2 Špecifikácia servisných činností a servisovaných zariadení
Príloha č. 3 Záznam o vykonaní opravy

ktoré sú takto označené a podpísané obidvoma zmluvnými stranami.

V Bratislave dňa 02. 05. 2013

V Liptovskom Hrádku dňa 06. 05. 2013

Ing. Roman Palaj – predseda predstavenstva

Ing. Peter Zuzčák – člen predstavenstva

.....
za Objednávateľa

.....
za Zhotoviteľa
TESLA Liptovský Hrádok, a.s.

Všeobecné podmienky

pre poskytovanie servisných služieb

1. Vymedzenie predmetu Všeobecných podmienok

Predmetom Všeobecných podmienok je úprava vzájomných práv a povinností zmluvných strán Servisnej zmluvy uzavretej medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Servisnej zmluvy ako jej Príloha č.1.

2. Definície a obsah zmluvy

Jednotlivé pojmy uvedené v týchto Všeobecných podmienkach majú pre účely týchto Všeobecných podmienok nasledovný význam:

“Cena” znamená celkovú cenu servisných prác definovanú v čl.2 tejto zmluvy,

“Helpdesk-Hotline” označuje odborné činnosti súvisiace s konzultáciami otázok Objednávateľa poskytované v reálnom čase.

“Konzultačná činnosť” označuje poradenskú a konzultačnú činnosť poskytnutú Zhotoviteľom na základe požiadavky Objednávateľa.

“Menej závažná porucha” predstavuje poruchu, ktorá ovplyvňuje len limitovanú časť funkcií, resp. užívateľov zariadenia a nemá dopad na základnú funkčnosť systému, napr. funkčné poruchy/rozdiely, ktoré ovplyvňujú menšinu používateľov alebo rozdiely v predpísaných funkciách.

“Mimozáručná oprava” znamená servisné práce, ktoré Zhotoviteľ vykonáva na zariadeniach.

“Náhradné diely” označuje časti systému (moduly), slúžiace k náhrade vadných, resp. poškodených častí systému

“Reakčná doba” označuje čas uplynulý od nahlásenia problému zákazníkom až po začatie činností, potrebných na jeho odstránenie, či už prostredníctvom diaľkového prístupu, alebo priamo zásahom na mieste, ak diaľkový prístup neumožňuje vyriešenie problému.

“Rekonfigurácia” označuje odborné činnosti súvisiace s prestavením alebo preprogramovaním zariadenia t.j. so zmenou jeho existujúcich parametrov a nastavenia.

“Servisné práce” označujú všetky činnosti, ktoré sú na základe dohody zmluvných strán podľa Prílohy č.2 k Servisnej zmluve predmetom záväzku Zhotoviteľa.

“Servisný úkon” znamená konkrétny úkon alebo súbor úkonov Zhotoviteľa v rámci vykonávania servisných prác, ktorý je samostatne definovateľný.

“Údržba” označuje odborné činnosti preventívne vykonávané Zhotoviteľom v rámci servisných prác, ktoré sú potrebné pre riadne zachovanie požadovanej funkčnosti a výkonu zariadenia.

“Vykonanie servisných prác” označuje realizáciu jednotlivých servisných úkonov a prípadných materiálových dodávok, ktoré sú spojené s identifikáciou vzniknutej vady, návrhnutím rozsahu servisných prác, s ich uskutočnením a s uvedením zariadenia do bezchybného stavu.

“Zariadenia” označujú technické zariadenia alebo systémy, na ktorých sa servisné práce vykonávajú, alebo ktorých sa servisné práce podľa tejto zmluvy bezprostredne týkajú.

“Záručná oprava” znamená servisné práce, ktoré Zhotoviteľ vykonáva na základe Servisnej zmluvy

“Závažná porucha-Havarijná porucha” predstavuje poruchu časti zariadenia, ovplyvňujúcej funkčnosť systému ako celku, napr. 20 % aktívne pripojených užívateľov nemôže zariadenie alebo systém využívať, alebo porucha zariadenia, zmrznutie systému.

3. Čas a miesto plnenia

- 3.1. Zhotoviteľ je povinný vykonávať servisné práce formou diaľkového zásahu alebo osobnou návštevou. Objednávateľ je povinný zdržať sa všetkého, čo by Zhotoviteľovi znemožnilo alebo sťažilo vykonanie servisných prác.
- 3.2. Reakčné doby vykonania servisných prác spolu s cenovým odstupňovaním sadzby podľa garantovaného času vykonania konkrétneho servisného úkonu sú podrobne špecifikované v Prílohe č.2 k tejto zmluve.

4. Spôsob vykonávania servisných prác

- 4.1 Presný rozsah servisných prác, dohoda ohľadne poskytovania náhradných dielov, údržby, reakčné doby a doplnkové služby sú presne definované v Prílohe č.2 k Servisnej zmluve. Zhotoviteľ nie je povinný poskytovať servisné práce nad rámec dohodnutý v Prílohe č.2 bez nároku na dodatočnú odmenu
- 4.2 Servisné práce budú vykonávané po dobu platnosti tejto zmluvy na základe písomnej mailovej, alebo telefonickej požiadavky zo

strany Objednávateľa, ktorá sa bude uskutočňovať spôsobom uvedeným v čl. 7 Servisnej zmluvy.

- 4.3 Požiadavky na servisné práce, nesúvisiace s odstraňovaním porúch vykonáva Zhotoviteľ na základe písomnej požiadavky kompetentného pracovníka Objednávateľa.

5. Odovzdanie a prevzatie servisných prác, uvedenie zariadení do prevádzky

- 5.1. Objednávateľ je povinný zabezpečiť prevzatie servisných prác poskytovaných na základe dohody zmluvných strán na to určeným zodpovedným pracovníkom a to aj mimo pracovných hodín.
- 5.2. Osobami oprávnenými podpísať Záznam o vykonaní opravy za Zhotoviteľa technický pracovník, ktorý práce vykonal a za Objednávateľa poverený pracovník.

V Bratislave dňa 02. 05. 2013

V Liptovskom Hrádku dňa 06. 05. 2013

Ing. Roman Palaj – predseda predstavenstva
Ing. Peter Zuzčák – predstavenstva

.....
za Objednávateľa

.....
za Zhotoviteľa
TESLA Liptovský Hrádok, a.s.

Príloha č. 2 k Servisnej zmluve č. 1/3/2013

Špecifikácia servisných činností a servisovaných zariadení.

1. Špecifikácia balíka servisných činností

1.1. Helpdesk - Hotline

24 hodín/ 7 dní v týždni

Zhotoviteľ poskytne odborné technické konzultácie a poradenstvo, rady a inštrukcie prostredníctvom telefónu za účelom výpomoci pri lokalizácii a odstránení poruchy a oboznámením Objednávateľa s inováciou systému a novými službami systému.

1.2 Havarijná Služba pre prípad závažnej poruchy

24 hodín/ 7 dní v týždni

Zabezpečenie potrebnej pohotovosti technika TESLA Liptovský Hrádok pre prípad vyskytnutia sa závažnej poruchy systému. Reakčná doba (nástup technika na nahlásenú poruchu) do **48 hodiny** od nahlásenia.

1.3 Nahlasovanie požiadaviek:

24 hodín/ 7 dní v týždni

Zhotoviteľ poskytuje kontaktné miesto na hlásenie porúch.. Toto kontaktné miesto je dostupné 24 hodín, 7 dní v týždni.

1.4 Údržba:

Služba údržby zabezpečuje obnovenie funkčnosti komunikačného systému zákazníka v prípade obmedzenej prevádzky alebo poruchy. Táto služba zahŕňa servisný zásah na požiadanie za účelom odstránenia poruchy a môže zahŕňať aj návštevu technika na lokalite (servis na mieste) a výmenu chybných dielov a ďalšie voliteľné služby. **Garancia odstránenia nahlásenej havarijnej poruchy do 8 hodín od nástupu technika na nahlásenú poruchu.** Opravy menej závažných porúch sa Zhotoviteľ zaväzuje odstrániť do 72 hod. od nahlásenia závady.

1.5 Expertné konzultačné činnosti na požiadanie:

Služba konzultačných činností pomáha zákazníkovi definovať a uskutočniť budúce smerovanie jeho existujúceho komunikačného systému a poskytuje zákazníkovi znalosť technológií, potrebnú pri prevádzkovaní systému alebo pri plánovaní novej prevádzky a pri implementácii zmien v už existujúcom systéme. Oboznámenie Objednávateľa s inováciou systému a novými službami systému.

1.6 Správa a oprava náhradných dielov :

Táto služba zabezpečuje bezplatnú opravu dielov dodaných z TESLA Liptovský Hrádok, a.s., na ktorých nastala vada a to počas celej doby trvania servisnej zmluvy. Zároveň zahŕňa aj výmenu vadného náhradného dielu za bezchybný. Pre tento prípad Zhotoviteľ zabezpečuje náhradné diely na svojom sklade pre potreby ich okamžitej výmeny u Objednávateľa.

2. Bezplatne poskytované služby:

2.1 Výjazd technika na miesto poruchy

Na vyžiadanie zo strany Objednávateľa zabezpečí Zhotoviteľ na vlastné náklady servisný výjazd technika na miesto poruchy.

2.2 Bezplatná oprava náhradných dielov

Zhotoviteľ zabezpečí opravu náhradných dielov na vlastné náklady.

2.3 Diaľková diagnostika

Zhotoviteľ zabezpečí diaľkovú kontrolu a diaľkovú diagnostiku, za účelom odhalenia nedostatkov.

2.4 Zmeny číslovania účastníkov a účastníckych liniek

Zhotoviteľ bezodplatne zabezpečí pomocou diaľkového dohľadu zmenu číslovania účastníckych liniek a konfiguračných dát.

2.5 Opravy koncových zariadení

Bezodplatná oprava analógového a IP prístroja dodaného z TESLA Liptovský Hrádok, a.s.

2.6 Profilaktická prehliadka

Prehliadku zabezpečí Zhotoviteľ minimálne 1x ročne bez výzvy Objednávateľa, za účelom znižovania pravdepodobnosti náhodnej poruchy, a za účelom obnovy systému.

V Bratislave dňa 02. 05. 2013

V Liptovskom Hrádku dňa 06. 05. 2013

Ing. Roman Palaj – predseda predstavenstva

Ing. Peter Zuzčák – člen predstavenstva

.....
za Objednávateľa

.....
za Zhotoviteľa
TESLA Liptovský Hrádok, a.s.

		Záznam o vykonaní opravy	
Typ zariadenia:	Dátum a čas nahlásenia poruchy:	Druh opravy:	
Výrobné číslo:	Dátum a čas nástupu na odstránenie poruchy:	pozáručná	
	Dátum a čas odstránenia poruchy:		
Adresa užívateľa:	Adresa pre fakturáciu:	Číslo objednávky:	
Doba opravy: -počet hodín		Meno servisného technika:	
Stručný popis poruchy zariadenia:			
Popis prác vykonaných pri oprave:			
Zoznam dielov použitých pri oprave:			
Vyjadrenie užívateľa:			
V Dňa: Pečiatka a podpis užívateľa Podpis servisného technika			
V Bratislave dňa		V Liptovskom Hrádku dňa	
		Ing. Roman Palaj - predseda predstavenstva Ing. Peter Zuzčák - člen predstavenstva	
za Objednávateľa		za Zhotoviteľa TESLA Liptovský Hrádok, a.s.	