

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB.

uzavretá v zmysle § 536 a nasl. Obchodného zákonníka

medzi zmluvnými stranami:

Objednávateľ: Centrum sociálnych služieb Letokruhy
Karpatská 3117/9,9, 010 08 Žilina
IČO: 00647756
DIČ: 2020689330
Štatutárny orgán: PhDr. Helena Gajdošíková, riaditeľka
Banka: Štátna pokladnica
IBAN: SK7881800000007000485767

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Zhotoviteľ: ARCHA TELECOM spol. s r.o.
Košická 6, 821 09 Bratislava
IČO: 35753382
DIČ: SK2020231026
Štatutárny orgán: Ing. Peter Šimko, konateľ
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro,
vložka č. 17928/B
Banka: ČSOB, a.s.
IBAN: SK0475000000000326732543

(ďalej len „zhotoviteľ“).

1. Zhotoviteľ

Zhotoviteľ je spoločnosťou s obchodným právom podnikateľ v oblasti telekomunikačnej techniky a je autorizovaným zmluvným predajcom a importérom do Slovenskej republiky.

2. Účel zmluvy

Predmetom tejto zmluvy je úprava podmienok, za ktorých sa zhotoviteľ zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisné služby. Objednávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti zmluvy využívať servisných služieb na predmet servisu len prostredníctvom zhotoviteľa.

Účelom poskytovania servisu je zaistiť funkčnosť telefónneho systému. Za funkčný stav telefónneho systému sa považuje realizácia funkcií odpovedajúcim „Programovaciemu predpisu“. príloha č.1.

1. Závady a zmeny na funkčnom stave sú pre potreby týchto ustanovení rozdelené z hľadiska naliehavosti do štyroch skupín. Za závalu sa považujú len technické závady telefónneho systému, nie naväzujúcich zariadení objednávateľa alebo tretích strán, ako je napr. JTS prevádzkovaná Slovak telekomom alebo telefónny prístroj užívateľa.

(a) Havária - jedná sa o totálny výpadok ústredne, výpadok traktu PCM alebo ISDN30 zo strany pobočkovej ústredne, výpadok viac ako polovice prenášačov analógových externých liniek, výpadok viac ako 60% pobočiek. Ďalej je možné definovať niekoľko štátnych liniek alebo ISDN2 prípojkov ktorých výpadok je

klasifikovaný ako havária. Podobne je možné definovať niekoľko pobočiek, ktorých výpadok je tiež klasifikovaný ako havária .

(b) Vážna závada - výpadok ľubovoľného jedného prenášača štátnych liniek, alebo ISDN2 prípojok, výpadok viac ako 10% pobočiek, výpadok jednej zo 4 vopred definovaných pobočiek , alebo výpadok tarifikačného systému.

(c) Menšia závada - výpadok jednej pobočky, výpadok služieb systému a ostatné závady.

(d) Zmeny - požiadavky na zmeny v naprogramovaní ústredne.

3. Závazky zhotoviteľa

V prípade, že nastane niektorá zo skutočností podľa článku II., zaistí zhotoviteľ „Servisný zásah“. Zásah prebehne podľa typu závady v nasledujúcich termínoch a hlásenie bude prijímané v nasledujúcich dobách pohotovosti:

Havária - obdobie pohotovosti 8.00 až 17.00 v pracovné dni, t.j. najmä Po - Pia. Pri nahlásení v období pohotovosti sa na miesto havárie do 4 hodín od nahlásenia dostaví servisný technik, a pritom havária musí byť odstránená do 8 hodín od nahlásenia, aspoň do stavu vážnej poruchy. Pri nahlásení závady mimo obdobia pohotovosti musí byť závada odstránená do 18.00 popoludnia nasledujúci pracovný deň.

Vážna závada - obdobie pohotovosti 8.00 až 17.00 hod. v pracovné dni, t.j. najmä Po - Pia. Pri nahlásení v dobe pohotovosti musí byť závada odstránená aspoň do stavu menšej závady do 24 hodín od nahlásenia. Pri nahlásení závady mimo obdobia pohotovosti musí byť závada odstránená do 48 hodín po počiatku pohotovosti, teda do 18.00 popoludnia, deň po nasledujúcom pracovnom dni.

Menšia závada - obdobie pohotovosti 8.00 až 17.00 hod. v pracovné dni; závada musí byť odstránená do 2 pracovných dní od nahlásenia na servisnú službu.

Zmeny - menšie zmeny budú realizované v čo najkratšom termíne a to do 2 pracovných dní, prednostne pomocou diaľkovej údržby. Zmeny, preložky a nové inštalácie väčšieho rozsahu uskutoční zhotoviteľ po dohode s objednávateľom do 2 pracovných dní od vznesenia požiadavky, pokiaľ sa nedohodne inak.

Zhotoviteľ bude bez predchádzajúcich požiadaviek a nahlásení uskutočňovať tieto činnosti: služby podľa programu

Servisný balík ŠTANDARD:

- hot line 8 hodín denne 5 dní v týždni / pracovné dni /
- garantovaná doba odstránenia poruchy SW/HW do 5 dní od nahlásenia poruchy
- garantovaná doba odstránenia Havárie aspoň do stavu Vážnej poruchy 48 hodín od nahlásenia poruchy
- garantovaná doba odstránenia Vážnej poruchy aspoň do stavu poruchy 3 dní od nahlásenia poruchy
- 15 minút programovanie po modeme zdarma
- Pravidelné zálohovanie konfigurácie systému v prípade funkčného internetového pripojenia

4. Závazky objednávateľa

Objednávateľ je povinný prevádzkovať telefónny systém za nasledujúcich technických podmienok:

- pracovná teplota od 5° do 35°C
- relatívna vlhkosť vzduchu od 20 do 80%, nekondenzujúca
- teplotný gradient menej než 10°C za hodinu
- bezprašné prostredie, norma pre kancelárie
- prostredie bez vibrácií

- napájanie trojvodičové zo samostatne istenej zásuvky 220V / 15A bez vypínača v maximálnej vzdialenosti 2 m od miesta inštalácie
- uzemnenie vyvedené na kontakte najďalej 5 m od hlavného rozvodu s $R_z < 5 \text{ ohm}$

Akýkoľvek zásah do ústredne bude realizovaný len prostredníctvom zhotoviteľa, najmä: pripojenie a odpojenie alternatívneho poskytovateľa hlasových služieb rozširovanie telefónnej ústredne nákup telefónnych prístrojov prekládka káblových rozvodov týkajúcich sa telefónnej ústredne výmena dielov aj rovnakých a pod. V opačnom prípade zaniká záruka na dohodnuté súčasti systému.

Objednávateľ je povinný od okamihu nahlásenia závady do jej odstránenia umožniť prístup technikom servisnej služby prístup k telefónnemu systému a ku všetkým priestorom priamo či nepriamo súvisiacich s opravou techniky. Technik servisnej služby sa na požiadanie preukáže občianskym preukazom. O servisnom zásahu bude spísaný záznam potvrdený oboma stranami prítomnými osobami s menom dátumom a hodinou a dobu trvania zásahu.

Objednávateľ je povinný udalosti podľa článku II. neodkladne po ich zistení nahlásiť zhotoviteľovi a zaznamenať. Nahlásenie sa uskutočňuje vždy mailom. Všetky lehoty uvedené v článku II. začínajú bežať od okamihu nahlásenia aspoň na 2 pohotovostné prostriedky. Nahlásenie sa uskutočňuje:

Havárie a vážne závady - na Pohotovostnej službe a súbežne mailom na Servisné služby. V dobe od 8.00 do 16.00 tiež na telefónnom čísle Servisné služby.

Menšie závady - hlási sa na telefónnom čísle Servisné služby, prípadne zanechanie odkazu na záznamníku a faxom na faxovom čísle Servisné služby.

5. Forma hlásenia závady

Hlásenie závady je potrebné podrobne popísať / vlastnými slovami / v mailovej správe.

Pri telefonickom nahlásení je treba uviesť: Kto záadu nahlasuje, ktorých pobočiek, štátnych liniek a pod. sa záada týka, popis, ako sa záada prejavuje, koho možno kontaktovať za účelom ďalších informácií a zaistenia prístupu k ústredni.

6. Cena za poskytovanie servisu a platobné podmienky

Cena za poskytovanie servisu sa skladá z týchto častí:

a, paušálny poplatok za pohotovostnú službu v rozsahu podľa časti 3 a zapožičanie náhradných dielov po dobu opravy vadných respektíve výmeny za nové:

120,- eur za mesiac;

Ďalej uvedené poplatky sú za služby nad rámec pohotovostného servisu (napríklad práce navyše pri rozširovaní ústredne apod.) alebo v prípade prekročenia limitu hodín práce stanovených v Článku III. odstavce 2).

b, práce servisného technika v dobe od 8.00 do 17.00 v pracovných dňoch na mieste nad rámec vymedzený paušálom podľa odstavca 3.

45,- eur za hodinu

c, práce servisného technika mimo podmienky odstavca 3

65,- eur za hodinu

d, práce servisného technika pri diaľkovej údržbe nad rámec vymedzený paušálom podľa a.

3,- eur za minútu

cena náhradného a spotrebného materiálu

podľa aktuálnych cenníkov

cena plánovanej inštalačnej činnosti (doplňky a rozsiahle zmeny) pri rozsahu väčšom než 8 hodín

45,- eur za hodinu v dobe od 8.00 do 17.00 v pracovných dňoch

Čiastka bude fakturovaná a platená počas mesiaca, v ktorom bude zásahový pohotovostný servis poskytovaný, na účet zhotoviteľa na základe vystavenej faktúry so splatnosťou 30 dní.

Čiastky ostatné budú platené po zásahu, na ktorý sa nevzťahujú záručné podmienky, prípadné podmienky predĺženej záruky alebo paušálna platba, pri objednaných zmenách, alebo opravách mimo záruku a to na základe faktúry so splatnosťou 30 dní.

Pokiaľ zhotoviteľ po dobe splatnosti vystavenej faktúry na svojom účte príslušnú čiastku nezistí, vyzve objednávateľa k jej zaplateniu. Pokiaľ ten bude meškať s platením dlhšie ako 10 dní, môže zhotoviteľ pozastaviť svoje plnenie a plnenie povinností vyplývajúcich pre neho z tejto zmluvy, alebo dokonca vypovedať písomne platnosť tejto Zmluvy s účinnosťou od okamžiku doručenia výpovede.

Uvedené ceny nezahŕňajú DPH, ktorá bude účtovaná podľa platných predpisov.

7. Pohotovostná a servisná služba

Nasledujúce pohotovostné údaje doplní zhotoviteľ najneskôr v deň predania zariadenia:

Pohotovostná služba:

Mobilný telefón: 0903-724304
0910-924310

Servisná služba:

Telefón: 02-55567802

e-mail: servis@archa.sk

V prípade zmeny čísel vyššie uvedených služieb uvedomí zhotoviteľ objednávateľa najmenej 4 dni vopred.

Pohotovostná a servisná služba začína okamihom podpisu poslednej zmluvnej strany.

Voliteľné školenie pre povereného pracovníka objednávateľa

Zhotoviteľ poskytne zadarmo školenie o doporučených a dovolených technických zásahoch v prípade havárie a vážne závady, ktoré urobí poverený pracovník zhotoviteľa v prípade takej udalosti. Toto školenie bude poskytnuté určeným pracovníkom (počet 1 až 5) v rozsahu 1 hodina, a to jedenkrát ročne.

8. Právo zhotoviteľa

K poskytovaniu plnenia podľa tejto zmluvy je zhotoviteľ oprávnený použiť okrem svojich pracovníkov i iných fyzických či právnických osôb.

9. Doba platnosti zmluvy

Táto zmluva nadobúda platnosť 01.01.2018.

Platnosť zmluvy je stanovená na 5 rokov.

Platnosť zmluvy môže byť ukončená, ktoroukoľvek zo strán písomnou výpoveďou s výpovednou lehotou 1 mesiac, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú na zmene tejto lehoty. Táto lehota sa nevzťahuje na výpovedný dôvod článku VI odstavce 1 tejto zmluvy.

10. Ostatné vzťahy

Ostatné vzťahy výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými obecnými záväznými právnymi predpismi, najmä ustanoveniami obchodného zákonníka. Zhotoviteľ neručí za priame ani nepriame škody spôsobené servisovaným zariadením alebo jeho pomocou.

11. Charakter zmluvy

Obsah tejto zmluvy môže byť menený dohodou zmluvných strán písomnými dodatkami.
Zmluva sa vyhotovuje vo štyroch vyhotoveniach, z ktorých objednávateľ obdrží jeden a zhotoviteľ jeden.

Za zmluvné strany:

V Žiline, dňa 30.11.2017

V Bratislave, dňa 30.11.2017

objednávateľ

zhotoviteľ