

## Zmluva o poskytovaní servisných služieb č. S- ALCS/FCHPT/032014

### čl. I. Zmluvné strany

Názov: ALCASYS Slovakia, a.s.  
sídllo: Staré grunty 36  
841 04 Bratislava  
IČO: 35 879 335  
IČ DPH: SK2021805764  
Bankové spojenie: Tatrabanka a.s.  
Číslo účtu: 2621012396/1100  
v zastúpení: Ing. Ján Kostka–predseda predstavenstva  
(ďalej len „zhotoviteľ“)

a

názov: Fakulta chemickej a potravinárskej technológie STU v Bratislave  
sídllo: Radlinského 9  
812 37 Bratislava  
IČO: 00397687  
IČ DPH: SK2020845255  
Bank. spojenie: 7000081471/8180  
v zastúpení: prof.Ing. Ján Šajbidor, DrSc., dekan fakulty  
(ďalej len „objednávateľ“)

sa dohodli na uzavretí tejto zmluvy:

### čl. II. Predmet plnenia

Predmetom zmluvy je záväzok zhotoviteľa poskytovať objednávateľovi ním zvolené typy služieb, ktorých presný rozsah je uvedený v prílohe č. 2 – Ponuka služieb. Zoznam servisovaných zariadení, ich konfigurácia a cena za poskytované služby sú uvedené v prílohe č. 1 – Špecifikácia konfigurácie zariadení a služieb, v ktorej sú uvedené aj typy poskytovaných služieb pre konkrétne zariadenie:

- Balík služieb ŠTANDARD
- KONFIG

### **čl. III. Termín plnenia**

3.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať služby v lehotách stanovených pre každý typ poskytovanej služby uvedených v prílohe č. 2 – Ponuka služieb. Časové pokrytie, resp. periodicita poskytovaných služieb sú uvedené v prílohe č. 1 – Špecifikácia konfigurácie zariadení a služieb bod Poskytované služby, individuálne pre každú poskytovanú službu a zariadenie.

3.2 Pre nástup na odstránenie poruchy spôsobenej vyššou mocou sa primerane vzťahuje ustanovenie bodu 3.1, pokiaľ situácia spôsobená vyššou mocou nie je v rozpore s príslušnými technickými, alebo bezpečnostnými normami.

3.3 V prípade závažnej systémovej poruchy, ktorá znemožňuje komunikáciu do verejnej telekomunikačnej siete a ktorú nie je možné odstrániť do 24 hodín od termínu pre nástup na odstránenie poruchy uvedenom v popise služby ŠTANDARD sa zhotoviteľ zaväzuje zabezpečiť objednávateľovi náhradné riešenie zabezpečujúce základnú komunikáciu objektu s verejnou telekomunikačnou sieťou do 48 hodín od termínu pre nástup na odstránenie poruchy uvedenom v popise služby ŠTANDARD.

### **čl. IV. Nahlasovanie požiadaviek**

4.1 Objednávateľ je povinný nahlasovať požiadavky na servisný zásah aspoň jednou z nasledovných foriem

- e-mailom na adresu dispečerského pracoviska [servicedesk@alcasys.sk](mailto:servicedesk@alcasys.sk)
- telefonicky na tel. č. 02/32 32 7777
- faxom na predtlačenom formulári na telefónnom čísle 02/32 32 7799

s uvedením dátumu a času nahlásenia poruchy, s popisom poruchy a s menom osoby, ktorá poruchu nahlasuje.

### **čl. V. Záväzky zmluvných strán**

5.1 Objednávateľ je oprávnený pripájať k zariadeniam uvedeným v prílohe č. 1 ďalšie zariadenia len po konzultácii a predchádzajúcom súhlase zodpovedných pracovníkov zhotoviteľa s výnimkou koncových telekomunikačných zariadení schválených Telekomunikačným úradom SR pri pripájaní na analógové pobočkové linky.

5.2 Objednávateľ je povinný určiť pracovníka (resp. pracovníkov) zodpovedného za styk objednávateľa so zhotoviteľom pri nahlasovaní porúch a požiadaviek na výkon servisných prác.

5.3 Objednávateľ je povinný zaplatiť za vykonanie dohodnutých služieb odmenu vo výške a spôsobom, tak ako je uvedené ďalej v tejto zmluve.

5.4 Objednávateľ je povinný poskytnúť zhotoviteľovi primeranú súčinnosť, ktorú môže zhotoviteľ požadovať v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy vrátane zabezpečenia prítomnosti poverenej osoby počas servisného zásahu.

5.5 Zhotoviteľ je povinný vykonávať práce v rozsahu uvedenom v tejto zmluve na vysokej profesionálnej úrovni a kvalite. Náležitosti nevyhnutné na vykonanie servisných prác (prenosný počítač, softvér na manažment systému a sledovanie komunikačných nákladov, prepojovacie káble, meracie a testovacie prístroje, atď.) v plnom rozsahu obstará zhotoviteľ.

5.6 Zhotoviteľ je povinný nastúpiť na výkon servisných prác v stanovených termínoch a zasiahnuť zodpovedajúcim spôsobom (fyzický zásah, diaľková diagnostika, telefonická konzultácia a pod.)

5.7 Zhotoviteľ poskytne na vymenené diely a moduly záruku 6 mesiacov, ktorá začína plynúť dňom ich preukázateľného dodania objednávateľovi. Diely, nahradené funkčnými prechádzajú do vlastníctva zhotoviteľa.

5.8 Zhotoviteľ je povinný informovať objednávateľa o okolnostiach, ktoré môžu v konkrétnych podmienkach spôsobovať neplnohodnotný výkon, resp. predčasné opotrebenie zariadenia alebo jeho častí.

5.9 Zhotoviteľ je povinný oznámiť objednávateľovi vhodným spôsobom (elektronicky, faxom, listom) aspoň 2 pracovné dni vopred, že dôjde k obmedzeniu, prerušeniu, zmene alebo nepravidelnosti v poskytovaní služby, pokiaľ také obmedzenie, prerušenie, zmenu alebo nepravidelnosť je možné predvídať, v prípade, že tak neurobí, budú voči zhotoviteľovi vyhovené sankcie podľa čl. VII, bod 7.1.

5.10 Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť, že ich pracovníci zachovávajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa druhej zmluvnej strany jej klientov, organizácie prevádzky a iných činností, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s plnením predmetu zmluvy, ako i o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva, a že nadobudnuté informácie nezneužijú, neumožnia tretím osobám sa s nimi oboznámiť a neumožnia ani prístup k týmto informáciám ani po skončení účinnosti tejto zmluvy. Zmluvné strany v tejto súvislosti upozornia svojich pracovníkov na trestnoprávne, občianskoprávne, pracovnoprávne a iné dôsledky vyplývajúce z porušenia tohto bodu zmluvy.

5.11 Zhotoviteľ je oprávnený zapojiť do výkonu servisných služieb aj tretie subjekty, pričom sa na nich vzťahujú všetky ustanovenia dohodnuté touto zmluvou a zhotoviteľ zodpovedá rovnako, akoby servisné služby vykonával sám.

5.12 Zmeny a úpravy prílohy č. 1 je možné uskutočniť výlučne k prvému dňu kalendárneho mesiaca.

## **čl. VI. Cena a platobné podmienky**

6.1 Cena za poskytovanie servisných služieb pre jednotlivé zariadenia je uvedená v prílohe č. 1 - Špecifikácia konfigurácie zariadení a služieb v bode Poskytované služby individuálne pre každé zariadenie.

Odstraňovanie materiálových škôd na servisovaných zariadeniach vzniknutých následkom vyššej moci a prirodzeným opotrebovaním zariadenia nie je zahrnuté v cene.

6.2 Ceny služieb sú dohodnuté v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách a príslušnými vykonávacími predpismi. Všetky uvedené ceny sú bez dane z pridanej hodnoty. Prípadná úprava ceny sa bude riešiť uzavretím dodatku k zmluve.

6.3 Ceny za služby vykonávané podľa čl. II budú uhrádzané objednávateľom na konci kalendárneho mesiaca v EUR, vždy za uplynulé obdobie na základe daňového dokladu vystaveného zhotoviteľom.

Splatnosť daňového dokladu je 14 dní od doručenia.

6.4 V prípade zmeny typu poskytovaných služieb, resp. v prípade zvýšenia, alebo zníženia počtu servisovaných zariadení počas kalendárneho štvrt'roku sa cena stanoví podľa upravenej prílohy č.1.

## **čl. VII. Zmluvné pokuty**

7.1 Omeškanie sa zhotoviteľa na nástup na výkon servisných služieb zodpovedajúcim spôsobom zakladá nárok objednávateľa na zmluvnú pokutu vo výške 50% z mesačného poplatku za príslušné zariadenie za prvú načatú periódu omeškania, v prípade omeškania každej ďalšej začatej periódy má objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 100% z mesačného poplatku. Períódou sa rozumie doba, ktorá je stanovená ako doba pre vykonanie zásahu na mieste vo vzťahu ku konkrétnemu zariadeniu, resp. 24 hodín pokiaľ nie je v popise služby stanovená povinnosť zhotoviteľa vykonať zásah na mieste.

7.2 Omeškanie sa objednávateľa s úhradou ceny podľa tejto zmluvy zakladá nárok zhotoviteľa na úrok z omeškania vo výške 0,5% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania s uhradením dlžnej sumy.

7.3 Zhotoviteľ nie je v omeškaní s plnením predmetu tejto zmluvy pri nesplnení povinností objednávateľa, vyplývajúcej z ustanovení tejto zmluvy, pričom takéto neplnenie primerane posúva všetky termíny zaväzujúce zhotoviteľa.

**čl. VIII.**  
**Záverečné ustanovenia**

8.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu 12 mesiacov a nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami s účinnosťou od prvého dňa nasledujúceho mesiaca od jej podpísania.

8.2 Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať túto zmluvu s dvojmesačnou výpovednou lehotou, najskôr však po 6 mesiacoch trvania zmluvy. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

8.3 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 1- Špecifikácia konfigurácie zariadení a služieb, príloha č.2 - Ponuka služieb.

8.4 Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v aktuálnom znení a predpismi s ním súvisiacimi.

8.5 Zmluva môže byť menená len formou písomného dodatku, odsúhlaseného oboma zmluvnými stranami.

8.6 Zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, po jednom pre každú zmluvnú stranu.

V Bratislave, dňa:

.....  
Ing. Ján Kostka  
Predseda predstavenstva  
ALCASYs Slovakia, a.s.

.....  
prof.Ing. Ján Šajbidor, DrSc., dekan fakulty  
Fakulta chemickej a potravinárskej  
technológie STU v Bratislave

## Príloha č.1 - Špecifikácia konfigurácie zariadenia a služieb

Užívateľom predmetných doleuvedených zariadení je Fakulta chemickej a potravinárskej technológie STU v Bratislave.

### 1) ALCATEL OMNIPCX Enterprise

Miesto inštalácie zariadenia: OXE - Radlinského 9, Bratislava

Typ zariadenia: Alcatel OmniPCX Enterprise R9.0

Konfigurácia zariadenia:

1 x ISDN PRA prístup do VTS  
96 x digitálna klapka  
240 x analógová klapka

Aplikácie:

Tarifikačný SW – OmniVista 4760, R5.1

### 2) Telefónne prístroje:

**Digitálne**

4 x A 4039  
30 x A 4029  
62 x A 4019

Poskytované služby : od xx.xx.2014

Služba	Časové pokrytie	Cena / mesiac	Cena / rok
SUPPORT KOMFORT	Po-Pia, 8 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup>	120,- €	1.440,- €
<b>SPOLU</b>		<b>120,- €</b>	<b>1.440,- €</b>

Vo vyššie uvedenej cene sú zahrnuté všetky servisné a iné práce podľa tejto zmluvy a jej prílohy č. 2, v cene nie sú zahrnuté náhradné diely a spotrebný materiál.

## Príloha č.2: Ponuka služieb

### Servisný balík ŠTANDARD

Pozáručný servis ŠTANDARD obsahuje nasledovné úkony a služby s definovanými parametrami :

diagnostika, odstraňovanie porúch na zariadení, včítane/bez výmeny chybných častí zariadenia vrátane/bez digitálnych telefónnych prístrojov za funkčné.

Na základe požiadavky zákazníka sú zahájené práce na odstránení poruchy podľa typu poruchy v nasledovných časových lehotách:

	Diaľková diagnostika	Zásah na mieste	Odstránenie poruchy
Typ poruchy			
Kritická	Do 1 hodiny	Do 4 hodín	Do 8 hodín
Závažná	Do 1 hodiny	Do 4 hodín	Do 8 hodín
Bežná	Do 2 hodín	Do 8 hodín	Do 24 hodín

### Definícia poruchy

Definícia poruchy	OXO
Kritická	<ul style="list-style-type: none"> <li>viac ako 30% účastníkov mimo prevádzky</li> <li>viac ako 30% trunkov mimo prevádzky</li> </ul>
Závažná	<ul style="list-style-type: none"> <li>viac ako 10% účastníkov mimo prevádzky</li> <li>viac ako 10% trunkov mimo prevádzky</li> </ul>
Bežná	<ul style="list-style-type: none"> <li>ostatné poruchy</li> </ul>

- Opravy, alebo výmeny vadných koncových zariadení **do24 hodín** od prijatia vadného kusu.
- Telefonický support experta spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA, a.s. 9 hodín denne, 5 dní v týždni.

Podmienky: zákazník musí určiť za svoju stranu osobu zodpovednú a kompetentnú pre nahlasovanie požiadaviek na poskytnutie servisnej služby. Splnenie týchto podmienok zo strany zákazníka je nevyhnutné pre kvalitné poskytovanie služby zo strany spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA, a.s..

Spôsob poskytovania služby: služba je dostupná v pracovné dni počas bežnej pracovnej doby spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA, a.s.\*. Požiadavka na poskytnutie služby je nahlasovaná faxom alebo e-mailom na centrálny príjem Strediska služieb spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA, a.s.

### Služba KONFIG

Popis služby: zmena konfiguračných údajov komunikačného zariadenia

- systémových parametrov,
  - ostatných zákaznických údajov,
- modemom diaľkovaj diagnostiky **do 2 hodín** od prijatia požiadavky.

Podmienky: zariadenie musí byť vybavené možnosťou pre diaľkový prístup. V prípade požiadavky zákazníka na vykonanie zmien údajov zabezpečí tento pripojenie pre diaľkový prístup. Zákazník musí určiť za svoju stranu osobu zodpovednú a kompetentnú pre nahlasovanie požiadaviek na službu. Splnenie týchto podmienok zo strany zákazníka je nevyhnutné pre kvalitné poskytovanie služby zo strany spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA, a.s.

Spôsob poskytovania služby: služba KONFIG je dostupná v pracovné dni počas bežnej pracovnej doby spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA, a.s. \*). Požiadavka na službu je nahlasovaná telefonicky, faxom alebo emailom na centrálny príjem Strediska služieb spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA, a.s..

Požiadavka je prijatá a zaevidovaná a okamžite postúpená špecialistovi Servisného strediska na vybavenie. Služba KONFIG je vykonávaná výlučne na diaľku, t.j. cez diaľkový prístup do zariadenia. Správa o vykonaní zmien je zaslaná zodpovednému pracovníkovi zákazníka e-mailom alebo faxom.

Nezahrnuté služby:

V rámci tejto služby nie sú zahrnuté :

- technické školenie alebo školenie užívateľov
- zmeny programovej verzie zariadenia, softwarové updaty a upgrady
- služby súvisiace s návrhom, plánovaním alebo riadením komunikačných sietí

\*) Bežná pracovná doba spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA, a.s. je od 8.00 do