

SERVISNÁ ZMLUVA

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

číslo: SZ_016_2023

Spoločnosťou: tnTEL, s.r.o.
Sídlo: Bratislavská 614, Trenčín 91105
Zastúpená: Ing. Tomáš Kútny, konateľ spoločnosti
IČO: 36319449
IČ DPH: SK2020178556
Bankové spojenie: ČSOB, a.s. TN
IBAN: SK11 7500 0000 0040 1175 4172

(ďalej jen Zhotoviteľ)

a

Spoločnosťou: Domov dôchodcov Spišská Nová Ves
Sídlo: Brezová 2666/32, Spišská Nová Ves 05201
Zastúpená: Ing. Tatiana Mesarčíková, poverený riaditeľ
IČO: 00691909
DIČ: 2020715565
Spoločnosť nie je platca DPH
Bankové spojenie: Prima Banka Slovensko a.s. , Spišská Nová Ves
IBAN: SK59 5600 0000 0075 2479 1001

(ďalej jen Objednávateľ)

uzatvárajú na základe tejto zmluvy a dátumu uvedeného nižšie túto servisnú zmluvu:

1 Predmet zmluvy

1.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich pracovníkov alebo oprávnených zástupcov v dobe platnosti tejto zmluvy (min. 36 mesiacov) účinným spôsobom udržiavať v bezporuchovom stave inštalované komponenty komunikačného systému a vykonávať na nich servisné činnosti. Tieto činnosti môže vykonať osobne alebo prostredníctvom diaľkového prístupu na systéme/komponentoch špecifikovaných v Prílohe 3 tejto zmluvy, ktoré sú umiestnené v lokalite Domov dôchodcov Spišská Nová Ves, Brezová 2666/32, Spišská Nová Ves 05201.

1.2 Zhotoviteľ počas trvania tejto zmluvy poskytuje **predĺženú záručnú dobu na systémy/komponenty** zakúpené po dátume nadobudnutia platnosti tejto zmluvy.

1.3 Zhotoviteľ počas trvania zmluvy poskytuje bezplatné služby Hot – Line (telefonické alebo emailové konzultácie), odborné poradenstvo a konzultačnú činnosť na predmet zmluvy.

1.4 Zhotoviteľ poskytne objednávateľovi zľavu vo výške **10 %** z ceny materiálu pri nákupe nových komponentov a zľavu vo výške 10% z ceny práce vykonávanej na spravovanom systéme.

1.5 Zhotoviteľ sa zaväzuje po uplynutí 1 kalendárneho roku od podpisu tejto Zmluvy vykonať „výročnú“ obhliadku komunikačného systému Objednávateľa a následne ju opakovane vykonávať vždy po uplynutí ďalších dvanástich mesiacov. Na základe opakovanej „výročnej“ obhliadky bude prehodnotená výška odplaty za poskytované služby zhotoviteľa podľa zistených zmien v rozsahu komunikačného systému. Podpisom Akceptačného protokolu štatutárnym zástupcom Objednávateľa tento dáva súhlas na zmenu výšky odplaty za vykonané služby. Nová výška odplaty za vykonané služby bude uvedená v Akceptačnom protokole. Akceptačný protokol ako príloha tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

1.6 Zhotoviteľ za účelom plnenia záväzkov uvedených v článku. 1.1 vyvinie maximálne úsilie a využije všetky svojich možností pri opravách inštalovaného zariadenia a koncového zariadenia v záujme čo najkvalitnejšieho a najrýchlejšieho uvedenia týchto zariadení opäť do prevádzkyschopného stavu.

2 Reakčná doba

2.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje započat' riešenie opravy inštalovaného zariadenia, v prípade poruchy, ktorá spôsobí kompletný výpadok systému, do 48 hodín od nahlásenia poruchy.

2.2 Zhotoviteľ sa zaväzuje opraviť poruchu koncového zariadenia do 14 dní od odovzdania chybného zariadenia Objednávateľom.

2.3 Kompletným výpadkom systému je stav, kedy nie je možné ani v obmedzenej miere systém prevádzkovať.

2.4 Za opravu v zmysle odseku 2.2 sa považuje aj dočasné zapožičanie iného zariadenia, ktoré spĺňa základné funkcie zariadenia, ktoré je predmetom tejto zmluvy.

3 Poplatky

3.1 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za poskytované služby nižšie uvedené poplatky:

Servisný poplatok vo výške **80 €** bez DPH mesačne

3.2 Splatnosť faktúr je **30 dní**

3.3 Fakturačný cyklus je **trojmesačný**, faktúra sa vystavuje **na začiatku** plateného obdobia.

3.4 Pokiaľ bude Objednávateľ v omeškaní s platbou servisného poplatku o viac ako 30 dní, nie je Zhotoviteľ povinný plniť predmet tejto zmluvy až do termínu pripísania všetkých dlžných súm na jeho bankový účet.

3.5 Opakované omeškania s úhradami faktúr alebo omeškania s úhradou dlhšou ako 60 dní bude považované za podstatné porušenie zmluvy a Zhotoviteľ má právo od tejto zmluvy odstúpiť.

4 Servisné zásahy

4.1 Servisné zásahy bude Zhotoviteľ vykonávať v mieste sídla Zhotoviteľa. Všetky potrebné Koncové zariadenia systému, ktoré budú vyžadovať servis, budú doručené prostredníctvom kuriérskej služby. Podmienky doručenia vid' bod 7.4

4.2 Servisné zásahy inštalovaných zariadení bude Zhotoviteľ vykonávať v mieste inštalácie ak Zhotoviteľ vyhodnotí, že je to nevyhnutné alebo nie je možné servis vykonať v mieste sídla Zhotoviteľa. Podmienky doručenia vid' bod 7.5

4.3 Servisné zásahy na koncových zariadeniach bude Zhotoviteľ vykonávať vo svojom servisnom stredisku.

5 Podmienky poskytovania servisu

5.1 Servis Koncových zariadení bude Zhotoviteľom poskytovaný v pracovných dňoch (pondelok až piatok) od 7:00 do 15.30 hod. Práca vykonávaná Zhotoviteľom mimo uvedené hodiny budú vykonané len po dohode so zástupcom Zhotoviteľa.

5.2 Servis inštalovaného zariadenia bude Zhotoviteľom poskytovaný na základe telefonického oznámenia oprávnenej osoby Objednávateľa uvedenej v Prílohe č.2 na telefónnom čísle **032/7 444 557**. Každé telefonické oznámenie musí byť Objednávateľom potvrdené písomne e-mailom na **obchod@tntel.sk**

5.3 Za účelom rýchleho odstránenia poruchy je Objednávateľ povinný zálohovať zmeny konfigurácie jednotlivých zariadení ktoré vykonal (pokiaľ je to uskutočniteľné a aplikovateľné) a nové záložné súbory zasielať bezodkladne Zhotoviteľovi e-mailom na adresu **servis@tntel.sk**. Ak nie je záloha k dispozícii, je to považované ako prekážka brániaca výkonu povinností Zhotoviteľa.

5.4 Servis koncových zariadení bude Zhotoviteľom poskytovaný na základe detailného písomného popisu závady Objednávateľom (Príloha č. 1 Zmluvy).

5.5 Objednávateľ oznámi Zhotoviteľovi do jedného mesiaca od uzavretia tejto zmluvy oprávnenú osobu alebo osoby, ktoré majú za prevádzku komunikačného systému zodpovednosť a slúžia ako kontaktné osoby medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom pre záležitosti servisu. Ak na strane Objednávateľa dôjde k zmene tejto oprávnenej osoby alebo osôb, je Objednávateľ povinný oznámiť Zhotoviteľovi bez zbytočného odkladu nové mená a kontaktné informácie týchto osôb.

5.6 Obsluhujúci personál Objednávateľa je povinný dodržiavať užívateľské návody a pokyny na prevádzku, údržbu a obsluhu systému a jeho súčastí.

6 Rozsah servisnej zmluvy

6.1 Servisný poplatok hradený Objednávateľom pokrýva servisnú pohotovosť pracovníkov Zhotoviteľa, pracovné a dopravné náklady na kuriérsku službu, pri odstraňovaní chýb inštalovaného zariadenia.

6.2 Servisný poplatok hradený Objednávateľom nepokrýva náklady na náhradné diely použité pri mimozáručných opravách a dopravu. Za mimozáručnú opravu sa považuje najmä oprava zariadení mechanicky poškodených, viditeľne opotrebovaných alebo používaných v rozpore s Návodom na používanie a Požiadavkami na údržbu, čistenie a dezinfekciu systému na privolanie pomoci.

6.3 Na každú vykonanú mimozáručnú opravu poskytuje Zhotoviteľ záruku v dĺžke trvania 6 mesiacov odo dňa odovzdania opravenej časti inštalovaného zariadenia alebo koncových zariadení Objednávateľovi.

7 Dopravné podmienky

7.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje vyzdvihnúť Koncové zariadenia na servis kuriérskou službou najneskôr do 48 hodín od nahlásenie poruchy Objednávateľom. Dopravné náklady sú súčasťou servisného poplatku.

7.2 Objednávateľ je povinný doplniť kontaktné údaje na osobu, ktorá bude určená na komunikáciu s kuriérom. Kontaktné údaje musia obsahovať:

- Meno a Priezvisko

- Adresu a miesto vyzdvihnutia
- Telefónne číslo kontaktnej osoby

Tieto údaje Objednávateľ zašle na mailovú adresu obchod@ntel.sk

7.3 Objednávateľ je povinný do balíka kuriérskej služby vložiť zariadenia zasielané na servis, ktoré budú zabalené tak, aby pri preprave nedošlo k ich fyzickému poškodeniu, vyplnený odovzdávací protokol (Príloha č. 1 Zmluvy) so súpisom zasielaných zariadení a kontaktnými údajmi na zodpovednú osobu Objednávateľa.

7.4 Kuriérska služba bude vybavená vlastným prepravným obalom, do ktorého Objednávateľ vloží vhodne zabalené koncové zariadenia spolu s vyplneným protokolom. Cena za kuriérsku službu je zahrnutá v servisnom poplatku tejto zmluvy podľa bodu 3.1.

7.5 V prípade neoprávneného servisného zásahu v adrese prevádzky Objednávateľa podľa bodu 4.2 tejto zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť dopravné náklady Zhotoviteľa v súlade s platným Cenníkom prác a služieb (Príloha č. 4 Zmluvy).

8 Rôzne

8.1 Objednávateľ je povinný umožniť Zhotoviteľovi prístup do všetkých priestorov, kde sú umiestnené jednotlivé koncové zariadenia inštalovaného systému a zabezpečiť pre Zhotoviteľa podmienky pre vykonávanie prác pri opravách.

8.2 Zamestnanci Zhotoviteľa sú povinní pri vstupe do objektu dodržiavať pravidlá stanovené Objednávateľom pre pohyb cudzích osôb v objekte.

8.3 Zhotoviteľ je oprávnený požadovať úhradu skutočne vynaložených nákladov a cenu pracovných výkonov podľa Cenníka prác a služieb (Príloha č. 4 Zmluvy) v prípade, kedy bude inštalované zariadenia alebo koncové zariadenia Objednávateľom nepravdivo označené ako poškodené/nefunkčné.

8.4 Táto zmluva sa uzatvára na dobu **neurčitú, minimálne však 36 mesiacov** s trojmesačnou výpovednou lehotou.

8.5 Zmluva nadobúda účinnosť dňom podpisu zmluvnými stranami.

8.6 Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená zmluvu vypovedať písomnou formou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po dátume doručenia výpovede.

8.7 Táto zmluva bola vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých jeden obdrží Zhotoviteľ a jeden Objednávateľ.

8.8 Každá zmena tejto zmluvy alebo dodatok musí byť vykonaný písomnou formou a podpísaný oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.

8.9 Účastníci zmluvy po jej prečítaní vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom, že táto bola spísaná na základe pravdivých údajov, ich slobodnej vôle a nebola dojednaná v tiesni ani za iných jednostranne nevýhodných podmienok.

V Trenčíne dňa: 23.01.2024

V Spišskej Novej Vsi dňa: 22.01.2024

Za Zhotoviteľa:

Za Objednávateľa:

Ing. Tomáš Kútny

Ing. Tatiana Mesarčíková

Príloha č.2

MIESTO VÝKONU ČINNOSTÍ A ZOZNAM OPRÁVNENÝCH OSÔB

Miestom vykonania činnosti v zmysle Čl. 1 bod 1.1 „Zmluvy“ je nasledovné sídlo objednávateľa a jeho prevádzky:

Názov prevádzky: Domov dôchodcov Spišská Nová Ves

Adresa sídla: Brezová 2666/32, Spišská Nová Ves 05201

Adresa prevádzky: Brezová 2666/32, Spišská Nová Ves 05201

Zoznam oprávnených osôb, ktoré sú oprávnené nahlásiť poruchu/poruchu, vyžiadať servisný výkon, podpisovať pracovné výkazy pracovníkom zhotoviteľa sú nasledovné:

Meno a priezvisko	Telefonický kontakt	Mailový kontakt
Ing. Tatiana Mesarčíková	0917 620 200	tatiana.mesarcikova@ddsnv.sk
Matúš Rumančík	0917 914 187	matus.rumancik@ddsnv.sk
Ing. Anton Lorman	0905 605 660	domovdochodcov@ddsnv.sk

V Trenčíne dňa: 23.01.2024

V Spišskej Novej Vsi dňa: 22.01.2024

Za Zhotoviteľa:

Za objednávateľa:

Ing. Tomáš Kútny

Ing. Tatiana Mesarčíková