

Zmluva o servisných službách č.: 19123001

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Názov spoločnosti:

Sídlo: AD HOC Malacky
IČO: Sasinkova ul. 2
901 01 Malacky
DIČ: IČO: 31796630 DIČ: 2021461398
1

(ďalej len „objednávateľ“)

Názov spoločnosti: Zvac Systems, s.r.o.

Sídlo: Záhorácka 17/A, 90101 Malacky
IČO: 35859911
DIČ: 2020208872
Bankové spojenie: UniCredit Bank Slovakia, a.s.
Číslo účtu: SK28 1111 0000 0066 2190 2004
Registrácia: Obch.reg. OS Ba I. odiel:sro, vložka: 29041/B,

(ďalej len „poskytovateľ“)

Článok I Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi na základe dohodnutej formy objednávania objednávateľa servisné služby nasledovných produktov : **Obchodné systémy, registračné pokladnice a ostatné súvisiace komponenty**. Servisnými službami sa na účely tejto zmluvy rozumie činnosť poskytovateľa, účelom ktorej je zabezpečiť prostredníctvom opravy opätovnú riadnu funkčnosť vecí objednávateľa (ďalej len „servisné služby“).

Článok II Objednávka servisných služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisné služby na základe nasledovnej dohodnutej formy objednávania :
 - a. Osobná forma - doručenie zariadenia na adresu servisného strediska poskytovateľa
 - b. Telefonická forma – na telefónnom čísle0907 215 250.....
 - c. Prostredníctvom prideleného konta v Help desc systéme poskytovateľa

Článok III Podmienky poskytnutia servisných služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať servisné služby najneskôr do 48 hodín od doručenia zariadenia na adresu servisného strediska poskytovateľa, alebo objednávania servisnej služby, ak to nevyplýva inak z vybraných produktov.

2. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za servisnú pohotovosť do 48 hodín mesačný poplatok podľa prílohy č.1. Servisná pohotovosť bude fakturovaná 1x ročne vždy na rok dopredu. V prípade prvého roku bude ročná fakturovaná suma vypočítaná alikvotne.
3. Miesto vykonania servisnej služby je primárne adresa pobočky poskytovateľa, ak to nevyplýva inak z vybraných produktov. V prípade dohody oboch strán môže byť servisná služba poskytnutá mimo adresy servisného strediska poskytovateľa.
4. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť poskytovateľovi pri poskytovaní servisných služieb súčinnosť tak, aby ich poskytnutie nebolo žiadnym spôsobom sťažované a zdržiavané a aby poskytovateľ mohol včas a riadne poskytnúť servisné služby.
5. Objednávateľ súhlasí s inštaláciou aplikácie pre prístup poskytovateľa pomocou vzdialenej správy na predmetné počítače.
6. Objednávateľ sa zaväzuje prostredníctvom povereného zamestnanca písomne potvrdiť poskytovateľovi poskytnutie servisných služieb.

Článok IV **Vyhlásenie poskytovateľa**

Poskytovateľ prehlasuje, že pred podpisom tejto zmluvy sa riadne oboznámil so všetkými druhmi zariadení objednávateľa, ku ktorým sa zaviazal poskytovať servisné služby. Poskytovateľ ďalej prehlasuje, že na poskytnutie servisných služieb má potrebné živnostenské či iné zákonné oprávnenie v zmysle platných právnych predpisov SR.

Článok V **Odmena za servisné služby**

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi:
 - a. odmenu za servisné služby v zmysle platného cenníka služieb so zľavou 10%
 - b. odmenu za použitý materiál a prepravné náklady spojené so servisnou službou
 - c. cenu za servisnú pohotovosť v zmysle prílohy č.1.
2. Úhrada odmeny za poskytnutie servisných služieb bude vykonaná v hotovosti prípadne na základe faktúry vystavenej poskytovateľom. Faktúra je splatná v lehote 7 dní odo dňa doručenia faktúry objednávateľovi. Faktúra musí byť doručená na adresu sídla objednávateľa zapísanú v Obchodnom registri ku dňu vystavenia faktúry. Faktúra musí obsahovať náležitosti stanovené zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
3. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na bankový účet poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy.

Článok VI **Ochrana dôverných informácií**

Zmluvné strany sa zaväzujú neposkytnúť a nezverejňovať žiadne informácie tretím osobám, ktoré získali a o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s plnením tejto zmluvy, prípadne, ktoré by mohli poškodiť vzájomné vzťahy oboch zmluvných strán alebo jednej zo zmluvných strán. Tieto informácie označujú za dôverné a zaväzujú sa ich neprezradiť tretej osobe ani ich použiť v rozpore s ich účelom. Ochrana dôverných informácií trvá i po zániku tejto zmluvy.

Článok VII

Záruka na servisné služby

1. Na použitý materiál v rámci poskytnutej servisnej služby poskytuje poskytovateľ objednávateľovi záruku v dĺžke 3 mesiacov.
2. Ak je produkt, alebo jeho súčasť opravená poskytovateľom v rámci poskytnutia servisných služieb vadná, objednávateľ má právo na bezplatné odstránenie vady.

Článok VIII Zánik zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.
2. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy ak poskytovateľ oneskorene vykoná pre objednávateľa servisné služby v rozpore s článkom III ods. 1 tejto zmluvy,
3. Zmluva zaniká automaticky ak predmety tejto zmluvy uvedené v prílohe č.1 sú vyradené z prevádzky.
4. Právne účinky odstúpenia od zmluvy nastanú dňom preukázateľného prevzatia objednávateľom alebo odmietnutím toto odstúpenie od zmluvy prevziať poskytovateľom. Ak sa v prípade doručovania prostredníctvom pošty vráti zásielka s odstúpením od zmluvy ako nedoručená alebo nedoručiteľná, považuje sa takáto zásielka za doručенú dňom, v ktorom pošta vykonala jej doručovanie.

Článok IX Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami.
2. Táto zmluva je vyhotovená 2x z čoho každá zmluvná strana dostane jedno vyhotovenie.
3. Prípadné spory a nedorozumenia, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, sa budú zmluvné strany usilovať riešiť predovšetkým dohodou, ak k dohode nedôjde, spory sa budú riešiť podľa slovenského právneho poriadku a podliehajú právomoci príslušného súdu Slovenskej republiky.
4. Všetky neskoršie zmeny ako aj dodatky, vzťahujúce sa k tejto zmluve, musia byť vyhotovené výhradne v písomnej forme a podpísané zmluvnými stranami.
5. Zmluvné strany súhlasne vyhlasujú, že táto zmluva a jej prílohy je vyjadrením ich slobodnej vôle, zmluvu si prečítali, uzavreli ju vážne a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpísali.

Zoznam príloh zmluvy, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť:

- Príloha č.1 – kalkulácia ceny
- Príloha č.2 – SLA cenník

V Malacký, dňa 30. 12. 2019

AD HO
Sasij
903
IČO: 317966
Objednávateľ

Zvac
IČO: 359500
2
020887
31
41
33
Zvac Systems
Záhorská
901
071/772-69
Poskytovateľ

Príloha č.1

Legenda	
SS	Servisné stredisko

Služba SLAFIX - popis	
1	Hot Line Telefonická podpora poskytovaná v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 17:00
2	Servisná pohotovosť 48 h Servisný technik je pripravený riešiť vzniknuté problémy s garanciou ich započatia, či vyriešenia.
3	Archivácia údajov Produkčné i konfiguračné údaje MKSQL budú na dennej báze archivované na servere Servisného Strediska (SS).
4	Zápožička zariadenia V prípade ohrozenia chodu prevádzky poskytneme SS zápožičku náhradného HW na dobu potrebnú na odstránenie
5	Klient pre vzdialený prístup Na každom zazmluvnenom PC bude inštalovaný software, ktorý umožní riešiť problémy na diaľku.
6	10 percentná zľava Bude poskytovaná na servisné služby (nie na materiál).
7	Servisná prehliadka Preventívna prehliadka/profilaktika

Poskytované služby - kalkulácia					
Prevádzky	Zariadenie	Názov Služby	Obsah služby	Cena / mesiac bez DPH	Cena/rok bez DPH
1	Ekasa/MKSOFT	SLA 48 Hlavná	1,2,5,6,7	5,00 €	60,00 €
2					
3					
				celkom bez DPH:	60,00 €
				celkom s DPH:	72,00 €

* V cene nie je zahrnutý použitý materiál, vykonaná práca v prípade servisného zásahu, ani náklady na prepravu.

Sla cenník

Vzhľadom k snahe povýšiť úroveň servisných služieb ponúka spoločnosť Zvac Systems, s.r.o. svojim klientom zmluvný obchodný vzťah. Zmluvným klientom to prináša jasné vymedzené pravidlá a zvyhodňuje ich niekoľkými benefitmi (uvedené v tabuľke) pred nezmluvnými klientami. Celý SLA projekt bude spustený od 1.1.2020. Pre nezmluvných klientoch nebude poskytovaná žiadna telefonická podpora a servisné služby budú poskytované len v SS. Taktiež dostupnosť servisných služieb nebude garantovaná.

Popis benefitov pre zmluvného klienta	
Hot Line	Jedná sa o telefonickú podporu, kedy sa klient môže obrátiť so svojim problémom priamo na servisného technika
Servisná pohotovosť	Servisný technik je pripravený riešiť vzniknuté problémy s garanciou ich započatia, či vyriešenia.
Archivácia údajov na FTP SS	Produkčné i konfiguračné údaje do objemu 30MB budú na dennej báze archivované na servere Servisného Strediska (SS) ak nie je dodáva ORP/ERP aplikácia treťou stranou.
Zápožička zariadenia	V prípade ohrozenia chodu prevádzky poskytnete SS zápožičku náhradného HW na dobu potrebnú na odstránenie poruchy
Klient pre vzdialený prístup	Na každom zazmluvnenom PC bude inštalovaný software, ktorý umožní riešiť problémy na diaľku.
10 percentná zľava	Bude poskytovaná na servisné služby (nie na materiál).

Cenník - predplatné za nadštandardné servisné služby verzia 0.04						
Názov služby	Popis	Klientské benefity	bez DPH mesačne	počet	celkom bez DPH mesačne	bez DPH ročne
SLA48FIX ORP Klasik	Vyriešenie problému najneskôr do 48 hodín. Služba vhodná pre používateľov klasických registračných pokladníc.	Telefonická podpora v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30 Garantovaná servisná pohotovosť 10 perc zľava na servisné práce Servisná prehliadka	3,33	1,00	3,33	40,00
SLA48FIX ORP-PC HLAVNÁ	Sužba sa týka sw a hw súvisiacich s ORP/ERP systémom. Vyriešenie problému najneskôr do 48 hodín. Služba vhodná pre používateľov registračných pokladníc na báze OS Android, Windows, Linux pre 1 ORP. Zahŕňa aj všetky pripojené periférie.	Telefonická podpora v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30 Garantovaná servisná pohotovosť Archivácia/obnova ORP/ERP údajov (ak nie je dodáva ORP/ERP aplikácia treťou stranou) Zápožička zariadenia v prípade nevyhnutnej potreby Monitorovanie syst. Prostriedkov, Servis pomocou vzdialeného prístupu 10 perc zľava na servisné služby Servisná prehliadka	5,00	1,00	5,00	60,00
SLA48FIX ORP-PC SUSEDNÁ	ďalšia ORP na tej istej prevádzke	ako pri SLA48FIX ORP-PC Hlavná	1,25	1,00	1,25	15,00
SLA48FIX ORP-PC VZDIALENA	ďalšia ORP na inej prevádzke	ako pri SLA48FIX PCORP-PC Hlavná	2,50	1,00	2,50	30,00
SLA48 PC BASIC 1	Sužba sa týka sw a hw súvisiacich s ORP/ERP systémom. Zahájenie riešenia problému najneskôr do 48 hodín. Služba vhodná pre používateľov osobných počítačov - pracovných staníc pre 1PC. Zahŕňa aj všetky pripojené periférie.	Telefonická podpora v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30 Garantovaná servisná pohotovosť Archivácia/obnova ORP/ERP údajov (ak nie je dodáva ORP/ERP aplikácia treťou stranou) Zápožička zariadenia v prípade nev. potreby Monitorovanie syst. Prostriedkov, Servis pomocou vzdialeného prístupu 10 perc zľava na servisné služby	5,00	1,00	5,00	60,00
SLA48 Small Office System 5	Sužba sa týka sw a hw súvisiacich s ORP/ERP systémom. Zahájenie riešenia problému najneskôr do 48 hodín. Služba poskytujúca starostlivosť o pracovné stanice do 5 PC, z ktorých jeden môže byť vo funkcii servera pre zdieľanie ERP údajov. Systém môže obsahovať 1x ORP.	Telefonická podpora v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30 Garantovaná servisná pohotovosť Archivácia/obnova ORP/ERP údajov (ak nie je dodáva ORP/ERP aplikácia treťou stranou) Zápožička zariadenia v prípade nev. potreby Monitorovanie syst. Prostriedkov, Servis pomocou vzdialeného prístupu 10 perc zľava na servisné práce	10,00	1,00	10,00	120,00
SLA48 SERVER OS + INFRAŠTRUKTÚRA	Zahájenie riešenia problému najneskôr do 48 hodín. Služba poskytujúca starostlivosť o centrálny server. Je podmienená aby klient disponoval zálohovacím systémom pre obnovu OS inštalovaných aplikácií a prevádzkových údajov.	Telefonická podpora v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30 Garantovaná servisná pohotovosť Archivácia/obnova ORP/ERP údajov Zápožička zariadenia v prípade nev. potreby Monitorovanie syst. Prostriedkov, Servis pomocou vzdialeného prístupu 10 perc zľava na servisné služby	Cena bude stanovená individuálne po technickom audite			

SS - servisné stredisko
ORP - ON Line Reg. Pokladnica
ERP - Podnikový informačný systém MKSQL