



Zmluva o plnom servise a údržbe

Číslo: 2018xx



Číslo Zmluvy:			
Poskytovateľ („XPS“):		Odberateľ („Zákazník“):	
XPS, spol. s r. o. XEROX, predaj servis		Firma:	
Prevádzka: M. R. Štefánika 14, 036 01 Martin			
Rovnianka 8, 036 01 Martin		Sídlo:	
IČ:	36381616	IČ DPH::	SK2020119486
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, Vložka: č.11257/L		Kontaktná osoba:	
Tel.:	043 413 60 94	Fax:	043 413 60 94
Zast./konajúca: Ing. Greško Stanislav		E-mail:	
Bankové spojenie:	Československá obchodná banka IBAN: SK11 7500 0000 0001 8457 0963	Bankové spojenie:	
Kontaktná osoba pre fakturačné záležitosti:		Kontaktná osoba pre fakturačné záležitosti:	

I. Predmet Zmluvy

XPS sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi služby servisu a údržby popísané v tejto Zmluve po dobu tu stanovenú vzťahujúce sa k Zariadeniu. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť, ako aj zaplatiť všetky poplatky stanovené v bode III. tejto Zmluvy. Zariadením sa pre účely tejto Zmluvy rozumie:

Model:	Xerox Versa Alta Link WorkCentre
Adresa a špecifikácia miesta, na ktorom sa Zariadenie nachádza:	
Sériové číslo a počiatočný stav počítačiel je uvedený na príslušnom inštalačnom protokole.	

II. Doba trvania Zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu 48 mesiacov.
2. Zmluva nadobúda účinnosť dňom inštalácie Zariadenia uvedenom na príslušnom inštalačnom protokole.
3. Doba trvania tejto Zmluvy sa bez ďalšieho mení na dobu neurčitú uplynutím pôvodnej doby určitej, ibaže niektorá zo strán najmenej 30 dní pred uplynutím doby určitej písomne vyrozumie druhú stranu, že o predĺžení doby trvania Zmluvy nemá záujem. Zmluvné strany sú počas doby neurčitej oprávnené túto Zmluvu ukončiť výpoveďou s trojmesačnou výpoveďnou lehotou bežiacou od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúcom po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

III. Poplatky

Poplatok za kópiu/výtlačok	
Základný mesačný poplatok :	8,- €
Mesačný objem/počet ČB kópií/výtlačkov/prejazdov* zahrnutých v základnom mesačnom poplatku:	1 000
Mesačný objem/počet farebných kópií/výtlačkov/prejazdov* zahrnutých v základnom mesačnom poplatku:	0
Poplatok za ďalšiu ČB kópiu/výtlačok/prejazd*:	0,008 €
Poplatok za ďalšiu farebnú kópiu/výtlačok/prejazd*:	0,060 €
Fakturácia základného mesačného poplatku:	Mesačne vopred
Fakturácia kópií/výtlačkov/prejazdov a poplatkov podľa čl. VI. ods. 14.:	Kvartálne spätne
Jednorazový poplatok za inštaláciu Zariadenia:	50,- €
Jednorazový poplatok za zaškolenie obsluhy:	20,- €

- Prejazd je akákoľvek veľkosť a gramáž papiera (kópie, výtlačku), ktorý prejde zariadením.

IV. Garantovaná úroveň poskytovaných služieb

Čas odozvy:	Priemerne 8 pracovných hodín
Čas opravy:	3 pracovné dni
Poskytnutie náhradného plnenia:	5ty Pracovný deň

V. Údržba a servis Zariadenia

- XPS zabezpečí údržbu a servis Zariadenia prostredníctvom tzv. servisných zásahov a poskytovania servisných služieb.
- Servisom a údržbou sa pre účely tejto Zmluvy rozumie:
 - udržiavanie funkčnosti Zariadenia, čo zahŕňa údržbu a opravy Zariadenia, poplatky za prácu, dopravu, poskytnutie a montáž potrebných náhradných dielcov, to všetko počas Pracovných hodín; Pracovnou hodinou sa rozumie hodina v období od 07:00 - 15:30 v pracovné dni okrem štátnych sviatkov a iných dní pracovného pokoja;
 - dodávanie potrebného spotrebného materiálu, ktorým sa rozumie materiál pre čiernobielu a farebnú tlač a kopírovanie do celkového pokrytia tonerom 20% v súčte všetkých farieb. Nezahŕňa však papier a príslušenstvo (zošívачka a spony do zošívачky, lepiaca páska atď.);
 - pri vyššom pokrytí budú tonery 1 × ročne k 31.12., respektíve k dátumu ukončenia tejto Zmluvy doúčtované podľa aktuálneho cenníka XPSu.
- Poskytovanie služieb a servisných zásahov bude zahájené na základe ohlásenia Zákazníkom e-mailom na objednavky@xpsmartin.sk, alebo prostredníctvom webovej aplikácie Chester na adrese www.chester.xerox.sk alebo telefonicky na tel. čísle 043 4136094, s prihliadnutím k ich aktuálnej skutočnej potrebe. XPS sa zaväzuje zahájiť servisný zásah priemerne do 8 Pracovných hodín potom, čo mu je jeho potreba nahlásená Zákazníkom. Priemer sa bude zisťovať polročne. Oznámenie musí obsahovať skutočný aktuálny stav počítačového Zariadenia, v opačnom prípade nemusí XPS servisný zásah vykonať.
- Zákazník je povinný poskytnúť XPSu všetku potrebnú súčinnosť na poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy, najmä poskytnúť prístup k Zariadeniu v Pracovné hodiny, inak v nevyhnutných prípadoch podľa dohody.
- Odstránenie poruchy bude ukončené priemerne do 3 pracovných dní potom, čo bude vykonaný servisný zásah. V prípade, že XPS nie je schopný odstrániť závalu ani po uplynutí 4 pracovných dní od ich nahlásenia Zákazníkom na dispečing XPSu, potom XPS zabezpečí náhradné plnenie počnúc piatym dňom po uplynutí uvedenej lehoty. Náhradné plnenie spočíva v dočasnom poskytnutí zariadenia so zhodnou alebo vyššou funkcionalitou. Dočasne poskytnuté zariadenia môže byť opotrebované.
- V prípade, že objednanie servisného zásahu alebo poskytnutie služieb bude nedôvodné, je Zákazník povinný nahradiť XPSu náklady s tým spojené.
- Náhradné dielce použité pri oprave môžu byť nové alebo použité, ale rozhodne v plnej úžitkovej hodnote. Vlastnícke právo k vymieňaným náhradným dielcom nadobúda XPS okamihom výmeny a bez náhrady.
- Dodaný spotrebný materiál zostáva po celú dobu vo vlastníctve XPSu, a to až do jeho úplného spotrebovania v Zariadení.
- Zákazník je povinný bezodkladne informovať XPS, ak chce premiestniť Zariadenia z miesta, kde bolo

pôvodne inštalované a dojednať s ním podmienky premiestnenia.

- Zmluvná pokuta za omeškanie XPSu so splnením článku IV tejto Zmluvy činí 0.05% z priemernej mesačnej fakturácie za posledné tri fakturačné obdobia, a to za každý deň omeškania.

VI. Platobné podmienky a splatnosť

- Výška základného mesačného poplatku je uvedená v tejto Zmluve. K základnému mesačnému poplatku bude Zákazník ďalej hradíť poplatky podľa počtu vykonaných Výtlačkov vo výške uvedenej v tejto Zmluve a poplatky podľa ods. 14 tohto článku (spoločne ďalej ako "Poplatky").
- Výtlačkom sa rozumie výťažky aj kópie vykonané prostredníctvom Zariadenia.
- Obojstranný Výtlačok sa bude účtovať ako dva Výtlačky.
- Výtlačok o formáte A3 bude účtovaný ako dva Výtlačky o formáte A4, ak neobsahuje táto Zmluva osobitné sadzby pre Výtlačky o iných formátoch ako A4.
- Poplatky nezahŕňajú náklady a cenu opráv, úprav, údržby, dopravy a použitých materiálov ak:
 - budú vykonané na žiadosť Zákazníka mimo Pracovné hodiny, alebo
 - budú vykonané ako dôsledok nakladania so Zariadením v rozpore s návodom na použitie alebo účel, ku ktorému je Zariadenie určené; použitia materiálov alebo náhradných dielcov, ktoré neboli dodané ani odporúčané XPSom; neodbornej údržby či vykonávanie opráv, resp. iných zásahov osobami, ktoré k tomu neboli riadne a odborne vyškolené a autorizované; udalostí nemajúci pôvod v Zariadení; miesta jeho používania; výpadku alebo porúch elektrickej, internetovej či podobnej siete; premiestnenia Zariadenia z miesta dodania (ak nie je premiestnenie vykonávané XPSom) apod.
- Úhrady budú hradené na účet XPSu uvedený v tejto Zmluve, prípadne na faktúrach XPSu.
- K sumám uvedeným v tejto Zmluve bude pričítané DPH, dane a iné poplatky a odmeny vo výške vyplývajúcej z právnych predpisov (okrem daní z príjmov a iných daní).
- Faktúry XPSu sú splatné v lehote 14 dní od dátumu vystavenia.
- Ak Zákazník neuhradí Poplatky stanovené v tejto Zmluve riadne a včas a to ani do dvoch týždňov po lehote splatnosti, je XPS oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy.
- Pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak, počas trvania doby určitej sa výška Poplatkov nemení. Prípadná zmena po dobe určitej bude XPSom oznamovaná s najmenej 60 denným predstihom. Pokiaľ by Zákazník s úpravou nesúhlasil, písomne vyrozumie XPS o svojom nesúhlase najneskôr 30 dní pred avizovanou účinnosťou zmeny. Zmluva bude následne ukončená bez ďalšieho k dátumu účinnosti zmeny Poplatkov po uplynutí doby určitej tejto Zmluvy. Pokiaľ zákazník XPSu v uvedenej lehote písomne o svojom nesúhlase

- nevyrozumie, dôjde k zmene Poplatkov s súlade s oznámením XPSu.
11. XPS je taktiež oprávnený upraviť Poplatky uvedené v tejto Zmluve
 - v nadväznosti na medzročnú infláciu v SR (spotrebiteľské ceny) v predchádzajúcom kalendárnom roku tak, ako je publikovaná Slovenským štatistickým úradom alebo iným úradom, ktorý ho nahradí;
 - v prípade uloženia alebo zmien daní alebo ciel na tovar dovážaný v súvislosti s použitím a údržbou Zariadenia.
 - v prípade, že dôjde k zvýšeniu maloobchodných cien spotrebného materiálu.
 12. Úprava Poplatkov nenadobudne účinnosti skôr ako 1 mesiac odo dňa doručenia správy Zákazníkovi, ak nie je v oznámení stanovený neskorší termín.
 13. Zariadenie, ktoré je vybavené vstavaným softvérovým modulom SMart eSolution (ďalej len "SMart eSolution") umožňujúcim automatický odpočet počítačiel, funguje na základe aktivácie vykonanej Zákazníkom prostredníctvom pripojenia k sieti internet. K využívaniu aplikácie SMart eSolution je Zákazník povinný zabezpečiť stále pripojenie Zariadenia k sieti internet, v opačnom prípade XPS nezodpovedá za správnu funkčnosť tejto aplikácie. Zákazník súhlasí s automatickým zberom dát prostredníctvom SMart eSolution. O aktívnych službách SMart eSolution bude Zákazník XPSom informovaný.
 14. Zákazník je povinný poskytnúť spoločnosti XPS odčítanie počítačľa v Zariadení vždy k poslednému dňu každého kalendárneho mesiaca alebo v akomkoľvek inom čase, podľa požiadavku XPSu. K hlásenie stavu počítačiel môže Zákazník využiť aplikácie SMart eSolution - v tomto prípade dochádza k hlásenie stavu počítačiel automaticky bez nutnej účasti Zákazníka, ďalej môže Zákazník zadať stav počítačiel cez webové rozhranie, posledným spôsobom hlásenie stavu počítačiel Zákazníkom e-mailom príp. telefonicky príslušným zamestnancom XPSu. Pokiaľ bude Zákazník hlásiť stav počítačiel inak než cez automatický zber počítačiel prostredníctvom služieb SMart eSolution, je XPS oprávnený Zákazníkovi účtovať jednorazový poplatok za každé také hlásenie stavu počítačiel vo výške 2,- €. Pokiaľ Zákazník neumožní automatický zber informácií prostredníctvom SMart eSolution ani pre hlásenie o stave počítačiel nevyužije iného tu uvedeného spôsobu, Zákazník uhradí XPSu poplatky podľa odhadu XPSu ohľadne stavov počítačiel. Opravy účtovania stavov je XPS povinný uskutočniť v nasledujúcich fakturáciách, hneď ako mu budú známe skutočné stavy počítačiel.
 15. XPS je oprávnený poskytovať dôverné informácie podľa tejto zmluvy spoločnosti Xerox, a to v tomto rozsahu: (a) počet vykonaných výtlačkov na Zariadení, (b) množstvo spotrebného materiálu dodaného do Zariadenia, (c) miesto umiestnenia Zariadenia a (d) informácie o nahlásených poruchách Zariadenia a o ich vybavení. Zákazník výslovne súhlasí s poskytnutím týchto informácií spoločnosti Xerox, pričom poskytnutím týchto informácií spoločnosti Xerox Partner neporušuje ustanovenia o povinnosti zachovania mlčanlivosti a ochrany obchodného tajomstva a ani iné ustanovenia tejto zmluvy.
16. V prípade omeškania Zákazníka s platbou činí úrok z omeškania 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
 17. Ak je Zákazník v omeškani s platením splatných faktúr,
 - a) je XPS voči Zákazníkovi oprávnený zastaviť všetky ďalšie dodávky a služby;
 - b) stávajú sa okamžite splatné všetky faktúry, ktoré boli aj budú vydané a ktoré ešte nie sú splatné, a to až do odstránenia omeškania Zákazníka so splácaním.Vyššie uvedené kroky môžu byť vykonané osobitne alebo aj spoločne.
- ## VII. Ukončenie Zmluvy
1. Zákazník je oprávnený ukončiť Zmluvu výlučne takto:
 - a) odstúpením v prípade opakovaného podstatného porušenia povinností XPSu, ktoré nebolo napravené ani v lehote 30 dní plynúce odo dňa, keď bol XPSom písomne informovaný Zákazníkom o porušení a o možnosti ukončenia Zmluvy odstúpením, ak nebude porušenie odstránené;
 - b) odstúpením v prípade, že nesúhlasí s úpravou poplatkov v zmysle článku VI ods. 11 tejto Zmluvy.
 2. XPS je oprávnený ukončiť Zmluvu výlučne takto:
 - a) odstúpením v prípade omeškania Zákazníka s úhradou Poplatkov;
 - b) odstúpením v prípade opakovaného podstatného porušenia povinností Zákazníka, ktoré nebolo napravené ani v lehote 30 dní plynúcich odo dňa, kedy bol Zákazník písomne informovaný XPSom o porušení a možnosti ukončenia Zmluvy, ak nebude porušenie odstránené;
 - c) odstúpením, ak je u Zákazníka inštalovaných viac Zariadení rovnakého Modelu, pričom k niektorému z nich nemá s XPSom (alebo autorizovaným partnerom Xeroxu) uzavretú zmluvu o plnom servise a údržbe alebo takáto zmluva bola ukončená;
 - d) odstúpením v prípade začatia konkurzného alebo reštrukturalizačného konania vo veci Zákazníka ako dlžníka.
 3. Zmluva dohodnutá na dobu určitú nemôže byť ukončená výpoveďou.
 4. Táto Zmluva môže byť ďalej ukončená nasledujúcimi spôsobmi:
 - a) trvalým vyradením Zariadenia z prevádzky;
 - b) dohodou zmluvných strán
 - c) v súlade s článkom VI ods. 10 tejto Zmluvy
 5. K ukončeniu tejto Zmluvy trvalým vyradením Zariadenia z prevádzky dôjde výlučne v prípade odcudzenia alebo úplného zničenia Zariadenia.
 6. Zákazník je povinný ku dňu skončenia platnosti tejto Zmluvy vrátiť alebo uhradiť XPSu všetky nespotrebované spotrebné materiály a náhradné dielce, ktoré boli dodané XPSom Zákazníkovi v rámci tejto Zmluvy. Zákazník však nie je povinný vrátiť ani uhradiť poskytnutý spotrebný materiál a náhradné dielce, ktoré už boli nainštalované alebo vložené do servisovaného Zariadenia.
- ## VIII. Zodpovednosť
1. XPS zodpovedá za škodu maximálne za všetky



- škodové udalosti súvisiace so Zmluvou do celkovej súhrnnej výšky 25% z celkovej kúpnej ceny príslušného Zariadenie, za ktorú toto Zariadenie Zákazník kúpil od XPSu alebo autorizovaného partnera, a to bez DPH, okrem nároku na náhradu škody spôsobenej úmyselne, kedy nárok na náhradu škody nemožno obmedziť ani sa ho vzdať pred porušením povinnosti, z ktorého môže škoda vzniknúť.
2. XPS nezodpovedá za stratu obchodu alebo zisku, ani za akúkoľvek nepriamu alebo následnú škodu, ani za možnú stratu uložených informácií.
 3. K okolnostiam vylučujúcim zodpovednosť (§ 374 ods. 1 obchodného zákonníka) sa prihliada bez ohľadu na to, kedy nastanú.

IX. Záverečná ustanovenia

1. Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany nie je možné previesť ani postúpiť Zmluvu ani akékoľvek z práv a povinností z nich vyplývajúcich.
3. Všetky spory vyplývajúce z tejto Zmluvy a v súvislosti s ňou budú s konečnou platnosťou riešené pred Rozhodcovským súdom Slovenskej

obchodnej a priemyselnej komory podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov tromi rozhodcami. Miestom konania bude Martin. Rozhodcovské konanie bude vedené v slovenskom jazyku.

4. V prípade doručovania poštou platí, pokiaľ nedôjde k doručeniu skôr, že písomnosť bola doručená Zákazníkovi piatym dňom odo dňa jej riadneho zaslania na poslednú XPSu Zákazníkom oznámenú adresu v Slovenskej republike. V prípade pochybností je touto adresou adresa sídla Zákazníka zapísaná v obchodnom resp. inom podobnom verejnom registri, ak sa Zákazník do obchodného registra nezapisuje.
5. Otázky touto Zmluvou neupravené sa riadia obchodným zákonníkom.
6. Zmluva môže byť menená iba písomne.
7. V prípade, že sa zmení identifikácia účtu alebo má dôjsť ku zmene kontaktnej osoby, príslušná zmluvná strana je povinná túto zmenu oznámiť druhej strane bez zbytočného odkladu a to prostredníctvom e-mailu s elektronickým podpisom oznamujúcej zmluvnej strany alebo prostredníctvom originálneho listu, ktorý bude obsahovať úradne overený podpis osoby oprávnenej konať menom oznamujúcej zmluvnej strany.

Kontakty pre e-mailovú komunikáciu s XPSom:

- | | |
|---|--|
| 1) Objednávanie opráv a spotrebného materiálu (aplikácia Chester) | – mailto: objednavky@xpsmartin.sk |
| 2) Zber počítačiel pre fakturáciu (aplikácia Chester) | – mailto: pocitadla@xpsmartin.sk |
| 3) Elektronická fakturácia | – mailto: faktury@xpsmartin.sk |

XPS je oprávnený kontakty priebežne aktualizovať na základe e-mailového oznámenia Klienta zaslaného XPSu s rozumným predstihom.

V Martine dňa

V

dňa

XPS, spol. s r. o.
Stanislav Greško, konateľ