

Všeobecné podmienky pre poskytovanie servisných služieb

1. Vymedzenie predmetu Všeobecných podmienok

Predmetom Všeobecných podmienok je úprava vzájomných práv a povinností zúčastnených strán vzťahu medzi spoločnosťou ALISON Slovakia s.r.o. so sídlom na Tomášikova ulica 64, 831 04 Bratislava, ako Zhotoviteľom a Objednávateľom, založeného formou písomnej objednávky služieb. Tieto Všeobecné podmienky sú súčasťou takto uzavretého obchodného vzťahu.

2. Definície Všeobecných podmienok pre poskytovanie servisných služieb

Jednotlivé pojmy uvedené v týchto Všeobecných podmienkach majú pre účely poskytovaných služieb nasledovný význam:

“**Helpdesk**” označuje odborné činnosti súvisiace s konzultáciami otázok Objednávateľa v súvislosti s prevádzkou zariadení poskytované v reálnom čase,

“**Konzultačná činnosť**” označuje poradenskú a konzultačnú činnosť poskytnutú Zhotoviteľom na základe požiadavky Objednávateľa nad rámec dohodnutých servisných prác,

“**Menej závažná porucha**” predstavuje poruchu, ktorá ovplyvňuje len limitovanú časť funkcií, resp. užívateľov zariadenia

a nemá dopad na základnú funkčnosť systému, napr. funkčné poruchy/rozdiely, ktoré ovplyvňujú menšinu používateľov alebo rozdiely v predpísaných funkciách,

“**Miesto plnenia**” označuje každé miesto, na ktorom Zhotoviteľ bude vykonávať servisné práce alebo jednotlivé servisné úkony, ktoré sú definované v týchto Všeobecných podmienkach pre poskytovanie servisných služieb alebo jej prílohách,

“**Mimozáručná oprava**” znamená servisné práce, ktoré Zhotoviteľ vykonáva na zariadeniach, ku ktorým písomne neprebral záruku, alebo ich záruka už uplynula,

“**Diely**” označuje časti systému (moduly), slúžiace k rozšíreniu systému alebo náhrade vadných, resp. poškodených častí systému,

“**Reakčná doba**” označuje čas uplynulý od nahlásenia problému zákazníkom až po začatie činností, potrebných na jeho odstránenie, či už prostredníctvom diaľkového prístupu alebo priamo zásahom na mieste, ak diaľkový prístup neumožňuje vyriešenie problému,

“**Rekonfigurácia**” označuje odborné činnosti súvisiace s prestavením alebo preprogramovaním zariadenia t.j. so zmenou jeho existujúcich parametrov a nastavenia,

“Reload” označuje odborné činnosti súvisiace so znovuzavedením operačného systému zariadení a východným nastavením pre znovuuvedenie do prevádzky,

“Servisné práce” označujú všetky činnosti, ktoré sú na základe dohody zúčastnených strán predmetom záväzku Zhotoviteľa,

“Servisný úkon” znamená konkrétny úkon alebo súbor úkonov Zhotoviteľa v rámci vykonávania servisných prác, ktorý je samostatne definovateľný,

“Údržba” označuje odborné činnosti preventívne vykonávané Zhotoviteľom v rámci servisných prác, ktoré sú potrebné pre riadne zachovanie požadovanej funkčnosti a výkonu zariadenia,

“Vykonanie servisných prác” označuje realizáciu jednotlivých servisných úkonov a prípadných materiálových dodávok, ktoré sú spojené s identifikáciou vzniknutej vady, navrhnutím rozsahu servisných prác, s ich uskutočnením a s uvedením zariadenia do bezchybného stavu,

“Zariadenia” označujú technické zariadenia alebo systémy, na ktorých sa servisné práce vykonávajú, alebo ktorých sa servisné práce podľa týchto Všeobecných podmienok pre poskytovanie servisných služieb bezprostredne týkajú,

“Záručná oprava” znamená servisné práce, ktoré Zhotoviteľ vykonáva na základe dohody o záruke s Objednávateľom, spravidla bezplatne alebo podľa konkrétnej dohody o rozsahu záruky,

“Závažná porucha” predstavuje poruchu časti zariadenia, ovplyvňujúcej funkčnosť systému ako celku, napr. 10 % aktívne pripojených užívateľov nemôže zariadenie alebo systém využívať, alebo porucha zariadenia, zmrznutie systému a výpadok komunikácie s VTS.

„SWA-SoftwareAssurance“ produktová podpora predstavuje softvérovú podporu výrobcu systémov a aplikácií a umožňuje udržiavať SW systémov na najnovšej verzii, obsahuje nárok na aktualizáciu SW, hotfixy a servisné balíčky.

“Cena” znamená celkovú cenu servisných prác pre poskytovanie servisných služieb.

3. Oznamy a vzájomná komunikácia zúčastnených strán

3.1. Pre účely poskytovania servisných služieb podľa týchto Všeobecných podmienok sa zúčastnené strany podľa týchto všeobecných podmienok dohodli, že požiadavky na vykonanie servisných prác budú žiadané písomne, vyplnením dohodnutého Formulára pre nahlásenie servisných úkonov na web stránke spoločnosti ALISON Slovakia s.r.o.

<https://www.alison-group.sk/helpdesk>

3.2. Potvrdenia, zmeny, oznamy, akékoľvek iné požiadavky, súhlasy, reklamácie, prípadne iná komunikácia zúčastnených strán (ďalej len „komunikácia“) vyplývajúca z týchto Všeobecných podmienok pre poskytovanie servisných služieb, budú uskutočňované :

a) písomnou formou, t. j. emailom, poštou alebo faxom

b) budú adresované na nižšie uvedené kontakty Zhotoviteľa:

ALISON Slovakia s.r.o.

Tomášikova ulica 12735/64

83104 Bratislava

email: helpdesk@alison-group.sk

kontaktné čísla na Zákaznícke centrum :

tel.: 02 / 59 499 499

fax: 02 / 59 499 399

- 3.3. Objednávateľ uvedie kontaktné údaje v rozsahu formulára podľa bodu 3.1., na web stránke spoločnosti ALISON Slovakia s.r.o. <https://www.alison-group.sk/helpdesk>

4. Čas a miesto plnenia

- 4.1. Zhotoviteľ bude vykonávať servisné práce formou diaľkového zásahu alebo osobnou návštevou na písomne dohodnutom mieste plnenia alebo na mieste uvedenom vo vyplnenom Formulári pre nahlásenie servisných úkonov na web stránke spoločnosti ALISON Slovakia s.r.o. <https://www.alison-group.sk/helpdesk>
- 4.2. Objednávateľ je povinný zabezpečiť dostupnosť diaľkového pripojenia, resp. sprístupnenie miesta plnenia a pripraviť ho tak, aby Zhotoviteľ mohol servisné práce riadne a včas vykonať.
- 4.3. Objednávateľ je povinný zdržať sa všetkého, čo by Zhotoviteľovi znemožnilo alebo sťažilo vykonanie servisných prác.
- 4.4. Reakčné doby vykonania servisných prác spolu s cenovým odstupňovaním sadzby podľa garantovaného času vykonania

konkrétneho servisného úkonu sú podrobne špecifikované v Bode č. 4 týchto Všeobecných podmienok pre poskytovanie servisných služieb.

- 4.5. Zabezpečenie prístupu na miesto plnenia a jeho riadne pripravenie pre vykonanie servisných prác v zmysle predložených podmienok Zhotoviteľa sa považuje za nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa voči Zhotoviteľovi.
- 4.6. Dodržanie dohodnutých reakčných dôb servisných prác Zhotoviteľa je závislé od riadnej a včasnej súčinnosti Objednávateľa pri vykonávaní servisných prác. Za súčinnosť Objednávateľa sa považuje aj zabezpečenie súčinnosti prípadných tretích osôb, ktoré majú určitý vplyv na riadne vykonanie servisných prác. O dobu omeškania Objednávateľa alebo tretích osôb s poskytnutím dohodnutej súčinnosti sa primerane predlžujú dohodnuté reakčné doby pre vykonanie servisných prác Zhotoviteľom.

5. Spôsob vykonávania servisných prác

- 5.1. Presný rozsah servisných prác, dohoda ohľadne poskytnutia náhradných dielov, údržby, reakčné doby a doplnkové služby sú presne definované prílohou objednávky servisných služieb vo forme Formulára pre nahlásenie servisných úkonov. Zhotoviteľ nie je povinný poskytovať servisné práce nad rámec dohodnutý objednávkou služieb zo strany Objednávateľa a bez nároku na dodatočnú odmenu, v zmysle platného cenníka služieb.
- 5.2. Servisné práce budú vykonávané za účinnosti týchto Všeobecných podmienok pre poskytovanie servisných služieb, vždy na základe písomnej požiadavky zo strany Objednávateľa zadanej spôsobom uvedeným v bode 3.
- 5.3. Požiadavky na servisné práce, vykonáva Zhotoviteľ na základe písomnej

- požiadavky kompetentného pracovníka Objednávateľa v nasledovaných fázach:
- 5.3.1. nahlásenie požiadavky pre vykonanie určitých servisných prác Objednávateľom prostredníctvom formulára pre vykonanie servisných prác
 - 5.3.2. vypracovanie cenovej ponuky pre vystavenie objednávky Objednávateľom
 - 5.3.3. Prijatie a potvrdenie objednávky servisných služieb s presnou špecifikáciou servisných služieb
 - 5.3.4. vykonanie servisného zásahu prostredníctvom diaľkového prístupu za účelom lokalizácie a odstránenia problému. Ak problém nemôže byť vyriešený „na diaľku“, servisný zásah pokračuje v lokalite inštalácie,
 - 5.3.5. príchod určeného pracovníka Zhotoviteľa na miesto plnenia a identifikácia poruchy zariadenia (ak nebola úspešná pri diaľkovom zásahu), vykonanie servisných prác Zhotoviteľom,
 - 5.3.6. prevzatie vykonaných servisných prác zodpovedným pracovníkom Objednávateľa na základe „Protokol o odovzdaní a prevzatí servisných prác“ (servisný list) .
 - 5.3.7. Vystavenie faktúry s uvedením ceny a príslušnými náležitostami podľa ust. § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
 - 5.4. Na základe dohody zúčastnených strán Zhotoviteľ zabezpečuje aj dodanie potrebných náhradných dielov.
 - 5.5. Objednávateľ berie na vedomie, že identifikácia poruchy zariadenia podľa Bodu č. 4 môže v odôvodnených prípadoch trvať dlhšie a to aj napriek riadnemu prístupu zo strany Zhotoviteľa. V takomto prípade Zhotoviteľ vydokladuje svoj riadny prístup na Protokole o odovzdaní a prevzatí servisných prác (servisný list) a to zdôvodnením omeškania prác.
 - 5.6. V prípade, že počas vykonávania servisných prác Zhotoviteľ identifikuje ďalšie poruchy zariadení a potrebu

servisných prác nad požadovaný rámec, je povinný o tom bez meškania informovať Objednávateľa. Následne sa dohodne spôsobe ich vykonania (ak prekračujú rozsah dohodnutých servisných prác podľa Bodu č. 5.1.)

6. Odovzdanie a prevzatie servisných prác, uvedenie zariadení do prevádzky

- 6.1. Po vykonaní servisných prác vyzve Zhotoviteľ Objednávateľa ku skúške funkčnosti servisovaného zariadenia a na jeho prevzatie do prevádzky, pričom Objednávateľ a Zhotoviteľ sú povinní podpísať Protokol o odovzdaní a prevzatí servisných prác - servisný list.
- 6.2. Objednávateľ je povinný zabezpečiť prevzatie servisných prác poskytovaných na základe dohody zúčastnených strán na to určeným zodpovedným pracovníkom a to aj mimo pracovných hodín.
- 6.3. Osobami oprávnenými podpísať Protokol o odovzdaní a prevzatí servisných prác (servisný list) sú za Zhotoviteľa technický pracovník, ktorý práce vykonal a za Objednávateľa poverený pracovník uvedený do Formulára pre nahlásenie servisných úkonov. V prípade, že zariadenie bude prevádzkyschopné a do 2 pracovných dní po výzve Zhotoviteľa nepríde zo strany Objednávateľa k podpisu Protokolu o odovzdaní a prevzatí servisných prác, alebo k uvedeniu relevantných dôvodov jeho nepodpísania, považuje sa nečinnosť Objednávateľa za súhlas so znením protokolu, za riadne prevzatie zariadenia do prevádzky a uznanie servisných prác v plnom rozsahu. Za relevantné dôvody sa považujú vady v zmysle § 560 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 6.4. Podpisu Protokolu o odovzdaní a prevzatí servisných prác (Servisný list) nebude brániť existencia drobných väd, pokiaľ tieto nebudú brániť Objednávateľovi

v užívaní daného zariadenia. Zhotoviteľ sa zaviaže takéto drobné vady odstrániť v čo najkratšom termíne.

7. Vlastnícke práva a nebezpečenstvo škody na zariadeniach

- 7.1. Ak bude predmetom servisných prác podľa Objednávky servisných služieb aj dodávka náhradných dielov alebo komponentov potrebných pre riadne vykonanie servisných prác, vlastnícke právo k takýmto náhradným dielom nadobúda Objednávateľ dňom ich prevzatia od Zhotoviteľa.
- 7.2. Nebezpečenstvo vzniku škody na dodaných náhradných dieloch prechádza na Objednávateľa momentom ich prevzatia alebo inštalácie pracovníkmi Zhotoviteľa na mieste plnenia.

8. Záručné podmienky

- 8.1. Zhotoviteľ poskytuje záruku na vykonané servisné práce a dodané náhradné diely v rozsahu 6 mesiacov. Záručná doba plynie odo dňa protokolárneho prevzatia konkrétnych servisných prác a dielov Objednávateľom.
- 8.2. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že po dobu trvania záruky zabezpečí vlastnými kapacitami bezplatné odstránenie všetkých väd vykonaných servisných prác a náhradných dielov, ktoré spadajú pod záruku. Odstránením väd sa rozumie predovšetkým bezplatný výkon činností potrebných na uvedenie zariadenia do bezchybného funkčného stavu, prípadne bezplatná výmena náhradných dielov, ak boli tieto dodávané v rámci dodávaných servisných prác Zhotoviteľom.
- 8.3. Záruka na servisné práce sa neposkytuje predovšetkým v týchto prípadoch:
- zničenie alebo poškodenie zariadenia nesprávnym zaobchádzaním, prípadne

skladovaním alebo prevádzkovaním za podmienok, ktoré sú v rozpore s podmienkami na prevádzkovanie zariadení,

- zničenie alebo poškodenie zariadenia akoukoľvek živelnou udalosťou,
- zničenie alebo poškodenie nesprávnou obsluhou,
- poškodenie alebo zničenie zariadenia neodborným zásahom Objednávateľa alebo tretej osoby, ako aj akýchkoľvek zásahov alebo zmeny spolupracujúcich zariadení bez vedomia Zhotoviteľa,
- poškodenie alebo zničenie vplyvom poruchy iného zariadenia, ktoré je k zariadeniu pripojené,
- ak Objednávateľ neumožní prístup k zariadeniam v prípade ich poruchy,
- skrat alebo iné pôsobenie elektrického prúdu (napr.: prepätie, mechanické namáhanie spôsobené elektrickým prúdom, vadou izolácie, indukciou, výpadkom elektrického prúdu a pod.),
- poškodenie vodou z vodovodných zariadení,
- poškodenie pádom alebo vniknutím cudzieho predmetu, ktorý nie je súčasťou zariadenia,
- estetický nedostatok (napr.: povrchové poškodenie – škrabanec na sklenenej politúrovanej alebo emailovej ploche, prasklinky plastového krytu).

8.4. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady servisných prác, ktoré boli spôsobené použitím nesprávnych technických podkladov, informácií, prípadne vecí poskytnutých mu Objednávateľom.

9. Množstvo, akosť, obal

- 9.1. Nové náhradné diely pre vykonanie servisných prác budú Zhotoviteľom dodané riadne zabalené. Zhotoviteľ garantuje, že náhradné diely budú dopravené na miesto

určenia podľa tejto Bodu č. 3 , resp. dodatkov, dopravcom podľa podmienok stanovených výrobcom, vrátane manipulácie s nimi.

- 9.2. Zhotoviteľ garantuje, že dodané náhradné diely budú bez zjavných väd, prvotriednej akosti. Dodávka bude zodpovedať množstvám uvedeným v dodacích listoch.

10. Práva a povinnosti zúčastnených strán

- 10.1. Objednávateľ je povinný odovzdať Zhotoviteľovi všetky potrebné technické informácie a podklady a poskytnúť mu potrebnú súčinnosť v takom rozsahu, aby umožnili Zhotoviteľovi splniť všetky záväzky vyplývajúce z objednávky a týchto Všeobecných podmienok pre poskytovanie servisných služieb..

- 10.2. Objednávateľ zodpovedá za to, že Zhotoviteľovi odovzdané informácie a podklady sú bez technických, právnych a obsahových väd.

- 10.3. Zhotoviteľ sa zaväzuje:

- 10.3.1. vykonávať servisné práce na kvalitnej a profesionálnej úrovni v zmysle a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach pre poskytovanie servisných služieb,

- 10.3.2. vykonávať servisné práce riadne a včas, s odbornou starostlivosťou, v požadovanej kvalite, v súlade s požiadavkami všeobecne záväzných právnych predpisov platných v SR, ktoré sa na vykonávané servisné práce vzťahujú a v zmysle a za podmienok dohodnutých v týchto Všeobecných podmienok pre poskytovanie servisných služieb,

- 10.3.3. pri zariaďovaní servisných prác konať s potrebnou odbornou starostlivosťou podľa pokynov Objednávateľa,

- 10.3.4. chrániť záujmy Objednávateľa súvisiace s vykonávaním servisných prác podľa a oznámiť mu všetky okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na zmenu jeho príkazov, resp. požiadaviek,

- 10.3.5. pri vykonávaní servisných prác dbať na záujmy a dobré meno Objednávateľa a

konať v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré sú mu známe,

- 10.3.6. dbať na to, aby jeho činnosť podľa týchto Všeobecných podmienok pre poskytovanie servisných služieb,

- 10.3.7. bola maximálne účelná a hospodárna,

- 10.3.8. bezodkladne po zistení písomne upovedomiť Objednávateľa o všetkých prekážkach vykonávania servisných prác a navrhnúť mu možnosti odstránenia týchto prekážok a ak ich nie je možné odstrániť, navrhnúť zmenu vykonávaných prác,

- 10.3.9. dodržiavať všetky pokyny Objednávateľa k vykonávaniu servisných prác a na požiadanie informovať Objednávateľa o priebehu vykonávania servisných prác podľa týchto Všeobecných podmienok pre poskytovanie servisných služieb.