

# Zmluva o servise a údržbe zariadenia č. SLA/LS 01/2026



<b>Číslo zmluvy:</b>		<b>SLA/LS 01/2026</b>	
<b>Poskytovateľ („Poskytovateľ“):</b>		<b>Odberateľ („Zákazník“):</b>	
LevServis, s.r.o.		Služby občanom mesta Levice, s.r.o., r.s.p. (SOM Levice)	
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Odd.: Sro. vložka č.: 21829/N		Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Odd.: Sro. vložka: 60137/N	
Ul. J. Švermu 2271/28, 934 05 Levice		Sídlo: Nám. Hrdinov 1/1, Levice 934 01	
B. O.: 36 499 951	IČO/IBAN: 2021913432 SK2021913432	B. O.: 55380174	IČO/IBAN: 2121969509 SK2121969509
Zastúpený: [redacted], konateľ		Zastúpený: [redacted], konateľ Ing. [redacted], konateľ	
tel: +421 903 798 911	fax:	tel: +421 948 988 811	fax:
E-mail: levservis@levservis.sk		E-mail: riaditel@somlevice.sk	
Bankové spojenie: Tatra Banka, a. s. Číslo účtu: 2948048331/1100 IBAN: SK72 1100 0000 0029 4804 8331 SWIFT: TATRSKBX		Bankové spojenie: ČSOB Banka, a.s. Číslo účtu: IBAN: SK7475000000004033029115 SWIFT:	
Kontaktná osoba pre fakturačné záležitosti: [redacted]		Kontaktná osoba pre fakturačné záležitosti: Meno: [redacted] Tel. ko: [redacted] E-mail: [redacted]	
Kontakt na líšenie stavu v počítačoch: obchod@levservis.sk		Kontaktná osoba (započítanie, aplikácia, či heslo): [redacted]	

### I. Predmet zmluvy

Poskytovateľ 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 článku III. tejto zmluvy. Zariadením sa pre účely tejto zmluvy rozumie:

Typ:	XEROX VersaLink B415
Model:	B415V_DN
Výrobné číslo Zariadenia	5330366437
Adresa miesta, na ktorom sa Zariadenie nachádza:	xxx
Počiatočný stav počítačiel je uvedený na príslušnom inšalačnom protokole.	

### II. Doba trvania zmluvy

- Zmluva sa uzatvára na dobu 48 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
- Zmluva nadobúda účinnosť dňom odpočtu stavu počítačiel Zariadenia uvedenom v príslušnom inšalačnom protokole, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

### III. Poplatky

<b>Poplatok za kópiu/výtlačok</b>	<b>0,015 € bez DPH</b>
Poplatok za ČB kópiu/výtlačok formát A4, pokrytie do 7,5%	
Fakturácia základného mesačného poplatku:	N/A
Fakturácia kópií/výtlačkov:	Mesačne pozadu
Jednorazový poplatok za inštaláciu Zariadenia:	69,00 € bez DPH
Jednorazový poplatok za zaškolenie obsluhy:	

## IV. Garantovaná úroveň poskytovaných služieb

Čas odozvy:	priemerné 8 pracovných hodín
Čas opravy:	3 pracovné dni
Poskytnutie náhradného plnenia:	5-ty pracovný deň

## V. Údržba a servis zariadenia

1. Poskytovateľ zabezpečí údržbu a servis zariadenia prostredníctvom tzv. servisných zásahov a poskytovania servisných služieb.
2. Servisom a údržbou sa pre účely tejto zmluvy rozumie:
  - a) udržiavanie funkčnosti zariadenia, čo zahŕňa údržbu a opravy zariadenia, poplatky za prácu, dopravu, poskytnutie a montáž potrebných náhradných dielcov, to všetko počas pracovných hodín Poskytovateľa;
  - b) pracovnou hodinou sa rozumie hodina v období od **08:00 - 16:00** v pracovné dni okrem štátnych sviatkov a iných dní pracovného pokoja;
  - c) dodávanie potrebného spotrebného materiálu, ktorým sa rozumie materiál pre čierobielu tlač a kopírovanie do celkového pokrytia tonerom **7,5 %**. Nezahŕňa však papier a príslušenstvo (zošívачka a spony do zošívачky, lepiaca páska atď.);
  - d) pri vyššom pokrytí budú tonery  $1 \times$  ročne k 31.12., respektíve k dátumu ukončenia tejto zmluvy doúčtované podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa.
3. Poskytovanie služieb a servisných zásahov bude začaté na základe ohlásenia Zákazníkom prostredníctvom **webovej aplikácie Chester** na adrese [www.chester.xerox.sk](http://www.chester.xerox.sk), telefonicky na tel. čísle **+421 903 067 080** alebo e-mailom na [servis@levservis.sk](mailto:servis@levservis.sk), s prihliadnutím k ich aktuálnej skutočnej potrebe. Poskytovateľ sa zaväzuje začať servisný zásah priemerne do **8 pracovných hodín** po tom, čo mu je jeho potreba nahlásená Zákazníkom. Priemer sa bude zisťovať polročne. Oznámenie musí obsahovať skutočný aktuálny stav počítadla Zariadenia, v opačnom prípade nemusí Poskytovateľ servisný zásah vykonať.
4. V Zariadení nesmie byť použitý iný papier ako papier odporučený výrobcou, iný toner, jeho časť, súčasť, ktorá nebola dodaná alebo odporučená Poskytovateľom, najmä nie repasovaný toner alebo toner z iných zariadení. To isté platí o používaní súčiastok iných výrobcov.
5. Zákazník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek neodborné zásahy do technických alebo softvérových častí Zariadenia. V prípade, že k chybe Zariadenia dôjde v dôsledku porušenia tejto povinnosti Zákazníka, náklady na odstránenie chyby nesie v plnom rozsahu Zákazník. Poskytovateľ nie je povinný v takom prípade poskytnúť Zákazníkovi náhradné zariadenie, a to počas celého obdobia odstraňovania chyby.
6. Zákazník je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť na poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy, najmä poskytnúť prístup k zariadeniu v pracovné hodiny, inak v nevyhnutných prípadoch podľa dohody.
7. Odstránenie poruchy bude ukončené priemerne do **3 pracovných dní** potom, čo bude vykonaný servisný zásah.
8. Chyba sa považuje za odstránenú aj dodaním dočasného náhradného zariadenia, ktoré bude po stránke funkcionality na rovnakej či vyššej úrovni ako chybné Zariadenie. Ak bude chyba Zariadenia odstránená včas,

nebude chyba považovaná za porušenie povinností Poskytovateľa.

9. V prípade, že objednanie servisného zásahu alebo poskytnutie služieb bude nedôvodné, je Zákazník povinný nahradiť Poskytovateľovi náklady s tým spojené.
10. Náhradné diely použité pri oprave môžu byť nové alebo použité, ale rozhodne v plnej úžitkovej hodnote. Vlastnícke právo k vymeneným náhradným dielcom nadobúda Poskytovateľ okamihom výmeny a bez náhrady.
11. Dodaný spotrebný materiál zostáva po celú dobu vo vlastníctve Poskytovateľa, a to až do jeho úplného spotrebovania v zariadení.
12. Zákazník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa, ak chce premiestniť zariadenia z miesta, kde bolo pôvodne inštalované a dojednať s ním podmienky premiestnenia.
13. Zmluvná pokuta za omeškanie Poskytovateľa so splnením povinností podľa článku IV. tejto Zmluvy číni **0,05%** z priemernej mesačnej fakturácie za posledné tri fakturačné obdobia, a to za každý deň omeškania.

## VI. Platobné podmienky a splatnosť

1. Výška základného mesačného poplatku je uvedená v článku III. tejto zmluvy. K základnému mesačnému poplatku bude Zákazník ďalej hradíť poplatky podľa počtu vykonaných výtláčkov vo výške uvedenej v tejto zmluve (spoločne ďalej ako "Poplatky").
2. Výtláčkom sa rozumie výtláčok aj kópie vykonané prostredníctvom zariadenia.
3. **Obojstranný výtláčok sa bude účtovať ako dva výtláčky.**
4. Poplatky nezahŕňajú náklady a cenu opráv, úprav, údržby, dopravy a použitých materiálov v prípade:
  - ak budú vykonané na žiadosť Zákazníka mimo pracovné hodiny, alebo
  - ak 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 odporučené Poskytovateľom;
  - neodbornej údržby či vykonávanie opráv, resp. iných zásahov osobami, ktoré k tomu neboli riadne a odborne vyškolené a autorizované;
  - udalostí nemajúcej pôvod v zariadení;
  - výpadku alebo porúch elektrickej, internetovej či podobnej siete;
  - premiestnenia zariadenia z miesta, kde bolo pôvodne inštalované (ak nie je premiestnenie vykonávané Poskytovateľom) a podobne.
5. Úhrady budú hradené na účet Poskytovateľa uvedeného v tejto zmluve, prípadne na faktúrach Poskytovateľa, pričom prioritu má číslo účtu uvedené na faktúrach Poskytovateľa.
6. K sumám uvedeným v tejto Zmluve bude pričítované DPH vo výške vyplývajúcej z právnych predpisov (okrem daní z príjmov a iných daní).
7. Faktúry Poskytovateľa sú splatné v lehote **14 dní** od dátumu vystavenia.

8. Ak Zákazník neuhradí poplatky stanovené v tejto zmluve riadne a včas a to ani do dvoch týždňov po lehote splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy.
9. Poskytovateľ je oprávnený upraviť poplatky uvedené v tejto zmluve:
  - v nadväznosti na medzieročnú 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.
10. Úprava poplatkov nenadobudne účinnosť skôr ako 1 mesiac odo dňa doručenia správy Zákazníkovi, ak nie je v oznámení stanovený neskorší termín.
11. Zariadenie je vyhavené zabudovaným softvérovým modulom SMart eSolution (ďalej len „SMart eSolution“) umožňujúcim automatický odpočet počítačiel. SMart eSolution funguje na základe aktivácie vykonanej Poskytovateľom prostredníctvom pripojenia na sieť internet. Pre využívanie aplikácie SMart eSolution je Zákazník povinný zaistiť stále pripojenie Zariadenia k sieti internet, v opačnom prípade Poskytovateľ nezodpovedá za správnu funkčnosť tejto aplikácie. Zákazník súhlasí s automatickým zberom dát prostredníctvom SMart eSolution. O aktívnych službách SMart eSolution bude Zákazník Poskytovateľom informovaný.
12. V prípade nefunkčnosti SMart eSolution je Zákazník povinný poskytnúť Poskytovateľovi odčítanie počítačiel v zariadení vždy k poslednému dňu každého kalendárneho mesiaca alebo v akomkoľvek inom čase, podľa požiadavky Poskytovateľa. K hláseniu stavu počítačiel môže Zákazník využiť e-mail, prípadne telefonické nahlásenie príslušnému zamestnancovi Poskytovateľa. Pokiaľ Zákazník nevykoná hlásenie o stave počítačiel, Zákazník uhradí Poskytovateľovi poplatky podľa odhadu Poskytovateľa ohľadne stavov počítačiel. Opravy účtovania stavov je Poskytovateľ povinný uskutočniť v nasledujúcich fakturáciách, hneď ako mu budú známe skutočné stavy počítačiel.
13. V prípade omeškania Zákazníka s plátbou činí úrok z omeškania 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
14. Ak je Zákazník v omeškaní s platením splatných faktúr,
  - a) je Poskytovateľ 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 Poskytovateľa, ktoré nehli napravené ani v lehote 30 dní plynúce odo dňa, keď bol Poskytovateľ 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. 10 tejto zmluvy.
  - c) odstúpením z iného preukázateľného dôvodu Poskytovateľovi, ktorý tento dôvod odstúpenia uzná.

2. Poskytovateľ 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 plynúce odo dňa, kedy bol Zákazník písomne informovaný Poskytovateľom o porušení a možnosti ukončenia zmluvy, ak nebude porušenie odstránené;
  - c) 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.
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 Poskytovateľovi všetky nespotrebované spotrebné materiály a náhradné diely, ktoré boli dodané Poskytovateľom Zákazníkovi v rámci tejto zmluvy.

## VIII. 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 vyplývajúce.
3. Všetky spory vyplývajúce z tejto zmluvy a v súvislosti s ňou budú s konečnou platnosťou riešené pred Okresným súdom SR podľa sídla, príp. bydliska, odporcu.
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 Poskytovateľovi 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 zákonom.
6. Zmluva môže byť menená iba písomne a to formou očíslovaných dodatkov, podpísaných obidvomi zmluvnými stranami.
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.
8. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží jeden rovnopis.
9. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami.
10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je inštalčný protokol.

V Leviciach, dňa .....

V Leviciach, dňa .....

Za LevServis, s. r. o. :

Za Služby občanom mesta Levice, s.r.o., r.s.p. (SOM Levice):

\_\_\_\_\_  
konateľ spoločnosti

\_\_\_\_\_  
konateľ spoločnosti

\_\_\_\_\_  
konateľ spoločnosti

