

### Príloha č. 3 - Požiadavky na Záruku a služby poskytované počas záručnej doby

1. Predávajúci poskytuje na predmet Zmluvy komplexnú záruku v trvaní 12 mesiacov odo dňa podpísania Preberacieho protokolu obidvomi zmluvnými stranami.
2. Počas záručnej doby predávajúci zabezpečí:
  - opravu väd a porúch predmetu Zmluvy, t.j. uvedenie predmetu Zmluvy do stavu plnej využiteľnosti vzhľadom k jeho technickým parametrom,
  - dodávku a výmenu všetkých potrebných originálnych náhradných dielov a súčiastok v prípade ich poruchy, ktoré sami o sebe majú kratšiu dobu životnosti, alebo kratšiu záručnú dobu, ako je záručná doba poskytovaná Predávajúcim,
  - dodávky originálnych náhradných dielov, ktoré sú potrebné k riadnej a bezporuchovej prevádzke predmetu Zmluvy, vrátane demontáže, odvozu a likvidácie použitého a nepotrebného spotrebného materiálu, náhradných dielov,
  - práce (servisné hodiny) a dojazdy servisných technikov Zhotoviteľa do miesta inštalácie predmetu Zmluvy v rámci zabezpečenia záručného servisu,
  - profylaxiu
3. Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré spôsobí Kupujúci neodbornou manipuláciou resp. používaním v rozpore s návodom na obsluhu. Záruka sa tiež nevzťahuje na vady, ktoré vzniknú v dôsledku živeľnej pohromy, vyššej moci alebo vandalizmu.
4. Kupujúci je povinný vadu, ktorú zistí na predmete dodávky počas záručnej doby, nahlásiť predávajúcemu prostredníctvom online podpory pre nahlasovanie porúch. Predávajúci garantuje prevádzku online podpory v pracovných dňoch v čase od 07:00 do 15:00, na e-mailovej adrese:  
.....
5. Kupujúci je oprávnený v prípade vzniku akéhokoľvek problému na predmete dodávky alebo v súvislosti s ním, resp. v prípade pochybnosti, či sa jedná/nejedná o záručnú vadu na predmete dodávky využiť on-line konzultáciu s Predávajúcim. Predávajúci garantuje prevádzku online konzultácie každý pracovný deň v čase od 07:00 hod. do 15:00 hod. na e-mailovej adrese:  
.....
6. Predávajúci je povinný počas trvania záručnej doby odstrániť vadu do 48 hodín od nástupu na opravu vady.
7. Servisný technik Predávajúceho je povinný nastúpiť na odstránenie vady v mieste inštalácie predmetu Zmluvy do 24 hodín od nahlásenia vady. Do lehoty podľa tohto bodu sa nepočítajú dni pracovného pokoja v zmysle § 94 ods. 1 zák. č. 311/2001 Z. z.
8. Predávajúci je povinný nastúpiť na odstránenie vady v lehote uvedenej v bode 7. a túto vadu odstrániť v lehote uvedenej v bode 6. V prípade nedodržania niektorej z uvedených lehôt, má Kupujúci právo požadovať od Predávajúceho za každé jedno porušenie zmluvnú pokutu za nedodržanie lehôt spojených so zárukou v nasledujúcej výške:

- nedodržanie lehoty príchodu servisného technika alebo nezačatie odstraňovania vady podľa bodu 7.: 100 EUR/deň
- nedodržanie lehoty na odstránenie vady podľa bodu 6.: 100 EUR/deň

9. Zmluvné strany sa dohodli, že Predávajúci je povinný zabezpečiť minimálnu dostupnosť prevádzky ním dodaného technologického zariadenia podľa tejto Zmluvy (ďalej len „zariadenie“)

na úrovni aspoň  $D = 90 \%$ .

Výpočet parametra  $D$  – dostupnosti prevádzky zariadenia je nasledovná:

$$D = \frac{(T - V)}{T} \times 100 \%$$

$D$  – dostupnosť prevádzky zariadenia v percentách

$T$  – počet prevádzkových hodín za sledované obdobie jedného kalendárneho roka prevádzky IT, počítané ako počet kalendárnych dní v roku vynásobených 24 hodín

$V$  – výpadok prevádzky zariadenia v hodinách počas sledovaného obdobia jedného kalendárneho roka prevádzky zariadenia, pričom výpadkom prevádzky zariadenia sa rozumie taký prevádzkový stav zariadenia, kedy v dôsledku výskytu vady na tomto prístroji je nedostupná alebo chybná funkčnosť jednej alebo viacerých funkcionalít zariadenia nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej prevádzkovej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita má negatívne dopady na činnosť objednávateľa a zariadenie nie je možné použiť vôbec alebo v požadovanej kvalite, alebo v požadovanom rozsahu.

10. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade nedodržania minimálnej dostupnosti prevádzky zariadenia uvedenej v bode 9., má Kupujúci právo uplatniť nárok na náhradu škody vo výške 5.000 EUR za príslušný kalendárny rok.

Uplatnenie nároku na náhradu škody a ušlého príjmu sa uplatňuje na základe vyhodnotenia dostupnosti prevádzky zariadenia vždy za predchádzajúci kalendárny rok trvania tejto Zmluvy. Prvým obdobím, za ktoré sa vyhodnocuje dostupnosť prevádzky zariadenia je obdobie začínajúce kalendárnym dňom nasledujúcim po dni nasadenia zariadenia do prevádzky a končiacie 31. decembrom kalendárneho roka v ktorom bolo zariadenie nasadené do prevádzky. Nasledujúce obdobia vždy začínajú 1. januárom daného kalendárneho roka platnosti tejto Zmluvy a končia 31. decembrom daného kalendárneho roka alebo dňom ukončenia platnosti tejto Zmluvy ak Zmluva skončí platnosť pred 31. decembrom daného kalendárneho roka.

11. Pri vyhodnocovaní nedostupnosti prevádzky zariadenia sa do nedostupnosti zariadenia nebude počítať doba, počas ktorej je nedostupnosť spôsobená:

- nezabezpečením požadovanej súčinnosti a vhodných prevádzkových podmienok zo strany Kupujúceho (výpadok elektrickej energie, teroristický útok, vyššia moc, nesprístupnenie zariadenia bez zbytočného odkladu po príchode servisného technika Predávajúceho a pod.),
- vandalizmom, neoprávneným používaním zariadenia, jeho používaním v rozpore s návodom na obsluhu a údržbu, v dôsledku vyššej moci
- čiastkovým výpadkom zariadenia alebo jeho úplným odstavením spôsobeným konaním zo strany Kupujúceho alebo akejkoľvek tretej osoby,
- odstavením zariadenia z dôvodu vopred plánovanej prehliadky, údržby alebo profylaktiky, ak túto skutočnosť oznámil Predávajúci Kupujúcemu minimálne 10 kalendárnych dní vopred, pričom do doby nedostupnosti zariadenia sa započíta v tomto prípade len doba nevyhnutná na výkon takejto prehliadky, údržby alebo profylaktiky, maximálne však v dĺžke akú Predávajúci oznámil Kupujúcemu pri oznamovaní potreby vykonania takejto prehliadky, údržby alebo profylaktiky a ak takúto dobu Predávajúci neoznámil Kupujúcemu vopred tak maximálne doba v dĺžke 5 hodín.