

# Zmluva o poskytovaní servisných služieb a technickej podpory

v zmysle zákona č.513/1991 Zb. - Obchodný zákonník v platnom znení

## I. Zmluvné strany

**Objednávateľ:** Správa cestovného ruchu Senec s. r. o.  
**Ulica:** Námestie 1. mája 53/4  
**PSČ mesto:** Senec 903 01  
v mene spoločnosti koná: .....  
**IČO:** .....44 537 476.....  
**IČ DPH:** .....SK2022742293.....  
(ďalej len „objednávateľ“)

**Servisná organizácia:** LB SERVIS SK s.r.o.  
Kašmírska 17  
821 04 Bratislava  
v mene spoločnosti koná: Luboš Bodiš, konateľ  
**Bankové spojenie:** Slovenská sporiteľňa, a.s.  
**Číslo účtu (IBAN):** SK94 0900 0000 0050 7285 8236  
**IČO:** 35 970 961  
**IČ DPH:** SK2022099123  
(ďalej len „servisná organizácia“)

## II. Predmet zmluvy

Predmetom tejto zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán v súvislosti s poskytovaním servisných a konzultačných služieb, služieb technickej podpory a dodávanie tovaru z portfólia servisnej organizácie v rámci úrovni servisnej podpory, priorit a objednaných služieb objednávateľa upresnených touto zmluvou.

## III. Vymedzenie pojmov

Nasledovné výrazy budú mať v texte tejto zmluvy nasledovný význam:

- „**online registračná pokladnica**“ (alebo aj „ORP“) - elektronické zariadenie umožňujúce prepojenie a prenos informácií na portál finančnej správy určené pre evidenciu prijatej tržby hotovosťou, alebo iným platidlom a spĺňajúce podmienky platného zákona Slovenskej republiky.
- „**virtuálna registračná pokladnica**“ (alebo aj „VRP“) - elektronické zariadenie umožňujúce priame využívanie portálu finančnej správy určené pre evidenciu prijatej tržby hotovosťou, alebo iným platidlom a spĺňajúce podmienky platného zákona Slovenskej republiky.
- „**servisná organizácia**“ – právnická osoba oprávnená vykonávať opravu a údržbu ORP osobne, alebo prostredníctvom svojich zamestnancov podľa príslušných ustanovení platných zákonov Slovenskej republiky.
- „**prijatá objednávka**“ - objednávka služieb špecifikovaných v tejto zmluve, ktorá bola písomne alebo telefonicky prijatá servisnou organizáciou s určeným dátumom a časom jej prijatia.
- „**porucha**“ - stav zariadenia, alebo softvéru, ktorý znemožňuje objednávateľovi jeho riadne používanie v rámci účelu použitia a je spôsobený výlučne technickou závadou, alebo výrobnou vadou. Do poruchy nie je zahrnutý stav, do ktorého sa dostane ORP z dôvodu zmeny v zákone Slovenskej republiky.

- „**záručný servis**“ - vykonanie bezplatného odstránenia poruchy na zariadení, alebo softvéri ak na zariadení, alebo softvéri došlo k poruche v zákonnej, alebo zmluvnej lehote od jeho zakúpenia objednávateľom v prípade, že sa zariadenie, alebo softvér používal v súlade s návodom na používanie, alebo odporúčením výrobcu. Za záručný servis samotného softvéru nie je považovaný prípad, kedy nefunkčnosť, alebo obmedzenú funkčnosť softvéru nespôsobil samotný softvér, ale zariadenie, poprípade jeho príslušenstvo, na ktorom je softvér prevádzkovaný, alebo v prípade, kedy bol, alebo je na zariadení používaný aj iný softvér, ktorý poruchu spôsobil a ktorý servisná organizácia na zariadenie nedodala, alebo dodala a nemala po dodaní možnosť riadne spravovať, alebo aktualizovať. Nárok na záruku takisto zaniká v prípade zistenia úmyselného, alebo neúmyselného poškodenia dát zo strany objednávateľa, alebo tretej osoby (napr. hekerský útok).
- „**pozáručný servis**“ - vykonanie odstránenia poruchy na zariadení, alebo softvéri, pričom vzniknutá porucha nespĺňa požiadavky záručného servisu. Za pozáručný servis je považovaný aj neopodstatnený servisný zásah.
- „**servisný zásah**“ - poskytnutie záručného, alebo pozáručného servisu, alebo dodanie objednaných prác objednávateľovi formou osobného zásahu, telefonicky, alebo prostredníctvom vzdialenej správy (prostredníctvom programu TeamViewer, alebo obdobným spôsobom vzdialeného prístupu).
- „**neopodstatnený servisný zásah**“ – osobný servisný zásah na prevádzke objednávateľa, u ktorého dôjde k zisteniu, že porucha na zariadení, alebo softvéri mohla byť v konkrétnom prípade odstrániteľná aj pomocou telefonickej podpory, alebo vzdialenou správou. (Medzi takéto poruchy patrí najmä nesprávne zapojený napájací adaptér, alebo iný kábel, nesprávne zavedenie papierovej pásky do tlačiarne, nefunkčná elektrická, alebo dátová sieť, zistenie, že zariadenie nedisponuje poruchou oznámenou zákazníkom a pod.) Do neopodstatneného servisného zásahu patrí aj servisný zásah, u ktorého je vopred známe, že je riešiteľný pomocou telefonickej podpory, alebo vzdialenou správou, avšak objednávateľ aj napriek tomu požiada o osobné vykonanie servisného zásahu na prevádzke zákazníka.
- „**telefonická podpora**“ – služba poskytovaná telefonicky zákazníkovi v dobe špecifikovanej touto zmluvou a pozostáva z poskytnutia nevyhnutných informácií potrebných pre vyriešenie problému zákazníka v súvislosti s používaním zariadenia, alebo softvéru. V rámci tejto služby sa neposkytujú podrobné školenia o obsluhu zariadení, obsluhu počítačov, o práci operačných systémov, podrobnej asistencii pri programovaní zariadení a podobne, v tomto prípade je takáto telefonická podpora považovaná za neopodstatnený servisný zásah.
- „**vzdialená správa**“ – v prípade, ak je to technicky možné (napr. nutné pripojenie na internet) sa jedná o službu poskytovanú na základe vzdialeného pripojenia pomocou aplikácie TeamViewer na počítač objednávateľa so súhlasom objednávateľa za účelom vykonania servisného zásahu v termíne definovanom v tejto zmluve.
- „**vyššia moc**“ - stav, ktorý je neovplyvniteľný zmluvnou stranou, medzi ktoré patrí štrajk alebo podobný pracovno-právny protest, vzbura, občianske nepokoje, vojna (oficiálne vyhlásená aj nevyhlásená), vyvlastnenie alebo konfiškácia z titulu verejného záujmu, embargo, prerušenie verejnej, alebo súkromnej dopravy, komunikačných kanálov, dodávky energií, požiar, kalamita, havária alebo iná neobvyklá udalosť s rovnako ťažkými dopadmi, ktorá priamo znemožňuje vykonanie predmetu zmluvy.
- Cenník** – špecifikácia poskytovaných služieb a ich cien uvedená v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

#### IV. Servisné podmienky

- 1) Zmluvné strany sa dohodli na poskytovaní balíka služieb v rozsahu paušálneho programu:
- 2)

- BRONZE ORP
- SILVER ORP
- GOLD ORP

- BRONZE ORP + modem + SIM
- SILVER ORP + modem + SIM
- GOLD ORP + modem + SIM

ako je špecifikovaný v prílohe č.2 tejto zmluvy.

- 3) Pre účely tejto zmluvy sa servisná organizácia zaväzuje poskytovať objednávateľovi zákaznícku a servisnú podporu na zariadeniach uvedených v prílohe č. 1 tejto zmluvy a tiež ďalšie služby špecifikované v prílohe č.2 tejto zmluvy. Súčasne s poskytovaním služieb môže poskytnúť prenájom zariadenia umožňujúceho pripojenie do siete internet (modemu) podľa zvoleného paušálneho programu:

Zariadenie	Názov	IMEI
1. modem	ALCATEL MW40V	352491103490087
2. modem		
3. modem		

Zariadenie	IMEI
1. SIM	894210218004881704-5
2. SIM	
3. SIM	

za odplatu uvedenú v prílohe č.2 tejto zmluvy.

- 4) Miestom poskytovania servisných služieb je prevádzka, alebo prevádzky objednávateľa, poprípade prevádzka, alebo prevádzky servisnej organizácie.
- 5) Miestom pre nahlásenie poruchy je prevádzka servisnej organizácie. Pre prijatie objednávky na servisný zásah je zo strany servisnej organizácie takisto akceptovaná písomná objednávka na e-mail servisnej organizácie SLA@LBSERVIS.SK.
- 6) V prípade, že nemá objednávateľ možnosť nahlásiť poruchu, alebo objednať servisný zásah e-mailom, môže o servisný zásah požiadať aj telefonicky na čísle servisnej organizácie (skrátaná voľba): **18 999**. Pri telefonickom žiadaní o poskytnutie servisnej podpory objednávateľ nahlási za účelom identifikácie ORP päťmiestne číslo uvedené na plombe k príslušnej ORP.
- 7) V prípade, že nedôjde k potvrdeniu prijatia písomnej objednávky servisnou organizáciou napr. z dôvodu vyššej moci najneskôr do 24 hodín od odoslania objednávky je objednávateľ povinný písomne, alebo telefonicky si overiť prijatie objednávky servisnou organizáciou.
- 8) Prevádzková doba servisnej organizácie je pre účely osobného servisného zásahu na prevádzke servisnej organizácie v pracovné dni od 09:00 do 18:00 hod.. Dodanie servisných prác mimo pracovnú dobu zabezpečuje servisná organizácia iba v rozsahu a za podmienok uvedených v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
- 9) Pre účely poskytovania služieb sa rozlišuje dôležitosť a naliehavosť pre riešenie služieb podľa nasledujúcich úrovni poruchového stavu:
- 10)

Servisný zásah	Popis	Reakčná doba
Triviálna porucha	Drobná porucha, ktorá nemá žiadny, alebo minimálny vplyv na funkčnosť zariadenia, alebo softvéru a dá sa odstrániť aj v rámci plánovaného servisu.	V lehote dohodnutej s odberateľom podľa jeho potrieb.
Naliehavá porucha	Porucha na zariadení, alebo softvéru, ktorá znižuje komfort používania, alebo ovplyvňuje chod zariadenia, avšak nespôsobuje jeho úplnú nefunkčnosť, alebo ohrozenie dát.	Reakčná doba, odstránenie závady, je špecifikované v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
Havarijná porucha	Porucha na zariadení, alebo softvéru, ktorá má zásadný vplyv na jeho funkčnosť, alebo spôsobuje jeho úplnú nefunkčnosť.	

- 8) Servisný zásah sa vykonáva podľa uváženia servisného technika tak, aby viedol k rýchlej náprave s ohľadom na minimalizáciu nákladov a škôd objednávateľa. Zo strany servisnej organizácie sa vždy v prvom rade preferuje dodanie služieb vzdialene telefonicky, alebo prostredníctvom vzdialenej správy. K osobnému servisnému zásahu sa pristupuje vždy až po zlyhaní vzdialenej technickej podpory. V prípade, že odberateľ bude požadovať osobný servisný zásah aj napriek tomu, že bolo v konkrétnom prípade možné servisný zásah vykonať vzdialene, bude sa takýto servisný zásah považovať za neopodstatnený.

- 9) Doba odstránenia závady je závislá na charaktere závady a dostupnosti náhradných dielov. Servisná organizácia si vyhradzuje právo nahradiť neopraviteľný diel obdobným dielom s rovnakými technickými parametrami, alebo lepšími. Na nové komponenty a diely dodané v rámci servisného zásahu sa vzťahujú záručné podmienky určené platným obchodným zákonníkom.
- 10) V prípade, že nie je možné, alebo by to bolo technicky náročné vykonať servisný zásah na prevádzke zákazníka, môže servisný technik prísť k odvezeniu zariadenia, alebo súčinných zariadení na prevádzku servisnej organizácie, aby mohol vykonať potrebný odborný zásah. Náklady na odvezenie zariadenia na prevádzku servisnej organizácie je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka. Dodanie zariadenia na prevádzku servisnej organizácie môže vykonať aj objednávateľ.
- 11) Po vykonaní osobného servisného zásahu spíše servisná organizácia s objednávateľom servisný list s uvedením rozsahu prác v dvoch vyhotoveniach s tým, že jedno bude poskytnuté objednávateľovi a druhé si ponechá servisná organizácia. Podpísaním servisného listu dáva objednávateľ súhlas s tým, že prevzal objednané práce a tovar v plnom rozsahu, ako je uvedené v servisnom liste. V prípade, že preberá dodané práce s výhradami, je objednávateľ povinný túto skutočnosť uviesť v servisnom liste.
- 12) Každé prevzatie a odovzdanie zariadenia, alebo zariadení na servis/zo servisu bude zdokumentované servisným listom, ktorý slúži ako doklad o prevzatí/odovzdaní zariadení a servisných prác. Tento servisný list zároveň slúži ako podklad pre vyúčtovanie dodania servisných prác.
- 13) Objednávateľ je oprávnený účtovať iba práce skutočne vykonané a diely skutočne dodané v rámci servisného zásahu, pokiaľ sa na práce, alebo diely nevzťahuje záruka.

## V. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 1) Odberateľ má právo:
  - požadovať od servisnej organizácie počas doby platnosti tejto zmluvy servisné služby podľa podmienok a termínov určených touto zmluvou,
  - po vykonaní servisného zásahu skontrolovať a vyskúšať zariadenie, alebo softvér a oboznámiť sa s novými funkciami a použitými súčastami,
  - na jednostranné odstúpenie od tejto zmluvy v prípade, že nebude súhlasiť so zmenou Cenníka oznámenou zo strany servisnej organizácie.
- 2) Odberateľ má povinnosť:
  - meniť rozsah hardvéru a softvéru na zariadeniach podporovaných touto zmluvou iba s vedomím servisnej organizácie,
  - dohodnutým spôsobom uplatňovať požiadavky a nahlasovať bez zbytočného odkladu potrebu servisu, reklamácie, alebo inej požiadavky,
  - pri začatí servisného zásahu a počas jeho výkonu poskytnúť servisnej organizácii potrebnú nevyhnutnú súčinnosť, dokumenty, zariadenia a prístupy pre bezproblémové vykonanie servisného zásahu, alebo zabezpečiť dodanie, vyzdvihnutie, alebo prepravu zariadenia, alebo zariadení na prevádzku servisnej organizácie,
  - určiť pracovníka zodpovedného za styk so zástupcom servisnej organizácie, ktorý realizuje dodanie servisného zásahu, aby bolo zároveň zabezpečené korektné odovzdanie a zdokumentovanie dodania servisných prác, alebo tovaru,
  - uhradiť cenu za dodané servisné práce podľa Cenníka,
  - udržiavať akékoľvek informácie zistené pri plnení tejto zmluvy v tajnosti a nezverejňovať ich vo vzťahu k tretím osobám,
- 3) Servisná organizácia má právo:
  - určovať spôsob vykonania servisného zásahu objednávateľa,
  - odmietnuť vykonanie servisného zásahu v prípade, že nie je objednávateľ súčinný v nevyhnutnom rozsahu pre vykonanie zásahu,
  - odmietnuť vyriešenie náhradnej prevádzky zariadenia v prípade havarijnej poruchy, ak nie je možné počas servisného zásahu odstrániť poruchu na zariadení,
  - pozastaviť poskytovanie predmetu zmluvy v prípade meškania objednávateľa s úhradou odmeny servisnej organizácii, z dôvodu úmyselného bránenia vo výkone servisnej podpory, alebo z dôvodu vyššej moci,
  - účtovať objednávateľovi dodanie služieb, tovaru a zmluvné poplatky dohodnuté touto zmluvou
  - účtovať neopodstatnený servisný zásah podľa platného Cenníka služieb.

- 4) Servisná organizácia má povinnosť:
- vykonávať predmet zmluvy riadne a včas podľa podmienok definovaných touto zmluvou v požadovanej odbornej a technickej úrovni,
  - poskytovať bezodkladne objednávateľovi nové informácie o kontaktných miestach, alebo spôsobe hlásenia závad na kontaktný e-mail objednávateľa uvedený v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
  - účtovať dodané servisné zásahy, popri prípade tovar za ceny zmluvne dohodnuté,
  - udržiavať akékoľvek informácie zistené pri plnení tejto zmluvy v tajnosti a nezverejňovať ich vo vzťahu k tretím osobám.
- 5) V prípade vzniku vyššej moci bude príslušnej zmluvnej strane primerane predĺžená lehota na plnenie svojich záväzkov.

## VI. Odmena a platobné podmienky

- 1) Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť odmenu servisnej organizácii za výkon predmetu zmluvy formou jednorázových a paušálnych poplatkov za podmienok uvedených v tejto zmluve, v zmysle Cenníka uvedeného v prílohe č.2 tejto zmluvy. Odmena za služby zahrnuté v balíku služieb (paušálnom poplatku) je splatná súhrnne za obdobie jedného roka, a to vopred, na základe faktúry vystavenej servisnou organizáciou v lehote vo faktúre uvedenej. Odmena za služby nezahrnuté do balíka služieb (paušálneho poplatku) je splatná na základe faktúry vystavenej servisnou organizáciou, a to v lehote vo faktúre uvedenej. Servisná organizácia je oprávnená jednostranne zmeniť cenu poskytovaných služieb uvedenú v Cenníku, pričom túto zmenu je povinná objednávateľovi oznámiť najneskôr 60 dní pred nadobudnutím jej účinnosti. V prípade, ak objednávateľ so zmenou Cenníka nesúhlasí, je oprávnený túto zmluvu písomne vypovedať, a to najneskôr 30 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny Cenníka. V takom prípade táto zmluva zanikne dňom, ktorý servisná organizácia oznámila objednávateľovi ako deň nadobudnutia účinnosti zmeny Cenníka. V prípade, ak objednávateľ zmluvu v uvedenej lehote nevypovie, platí, že s oznámenou zmenou Cenníka súhlasí.
- 2) Zmluvné strany sa dohodli, že momentom úplnej úhrady odmeny objednávateľom sa považuje uhradenie dlžnej sumy v hotovosti, alebo pripísanie celej sumy vystavenej faktúry na bankový účet servisnej organizácie uvedený na faktúre.
- 3) V prípade meškania objednávateľa so zaplatením fakturovanej odmeny je objednávateľ povinný zaplatiť servisnej organizácii úroky z omeškania vo výške 0,5% z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do úplného uhradenia dlžnej sumy. Popri nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty má objednávateľ tiež nárok na zákonný úrok z omeškania v zmysle platných právnych predpisov.
- 4) Servisná organizácia je v prípade meškania objednávateľa s úhradou dlžných peňažných plnení podľa tejto zmluvy oprávnená postúpiť príslušnú pohľadávku voči objednávateľovi tretej osobe alebo poveriť tretiu osobu vymáhaním pohľadávky prostredníctvom súdneho, mimosúdneho, alebo exekučného konania. V takom prípade je objednávateľ povinný znášať náklady spojené s vymáhaním pohľadávky v plnej miere.
- 5) Akékoľvek písomnosti doručované zmluvným stranám podľa tejto zmluvy, najmä faktúry, oznámenie o zmenách cenníka poskytovaných služieb, výpoveď, odstúpenie od zmluvy a pod., musia byť doručené poštou na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto zmluvy, alebo prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu zmluvnej strany uvedenú v prílohe č.3 tejto zmluvy. V prípade, ak sa písomnosť doručovaná poštou vráti odosielateľovi ako nedoručená z akéhokoľvek dôvodu, považuje sa táto písomnosť za doručenú v piaty deň od jej podania na poštovú prepravu, a to aj v prípade, ak s adresát o obsahu písomnosti nedozvedel.

## VII. Doba platnosti zmluvy a zánik zmluvy

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvu uzatvárajú určitý čas v trvaní jeden rok od dátumu podpisu tejto zmluvy. V prípade, že jedna zmluvná strana nedoručí druhej zmluvnej strane písomnú výpoveď tejto zmluvy minimálne dva kalendárne mesiace pred uplynutím platnosti zmluvy, platnosť zmluvy sa automaticky predlžuje o jeden rok.
- 2) Ukončenie zmluvy je možné aj vzájomnou písomnou dohodou.
- 3) Servisná organizácia má právo na okamžité odstúpenie od zmluvy z dôvodu hrubého porušenia zmluvných povinností objednávateľa. Za hrubé porušenie zmluvných povinností objednávateľa sa považuje najmä neposkytovanie nevyhnutnej súčinnosti pre vykonanie predmetu zmluvy, a omeškanie s úhradou faktúry vystavenej servisnou organizáciou voči objednávateľovi o viac ako 15 dní.

- 4) Objednávateľ má právo na okamžité odstúpenie od zmluvy z dôvodu hrubého porušenia zmluvných povinností servisnej organizácie. Za hrubé porušenie zmluvných povinností servisnej organizácie sa považuje bezdôvodné odmietnutie vykonávania predmetu zmluvy, alebo ak pravidelne a opakovane bezdôvodne mešká s výkonom servisného zásahu.
- 5) Objednávateľ má právo vypovedať túto zmluvu v prípade zmeny Cenníka zo strany servisnej organizácie, a to spôsobom a za podmienok uvedených v článku VI, bode 1 tejto zmluvy
- 6) Objednávateľ je povinný v lehote 15 dní od zániku tejto zmluvy na vlastné náklady vrátiť servisnej organizácii všetky prenajaté a/alebo zapožičané zariadenia patriace servisnej organizácii, najmä modem a SIM karta v zmysle špecifikácie uvedenej v prílohe č. 2 tejto zmluvy a v článku IV, bode 2. V prípade porušenia uvedenej povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť servisnej organizácii zmluvnú pokutu vo výške 65,- eur. Zmluvná pokuta je splatná najbližší nasledujúci pracovný deň po dni porušenia povinnosti.

### VIII. Osobitné ustanovenia + zoznam príloh

- 1) Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu pre každú zmluvnú stranu po jednom.
- 2) Práva a povinnosti touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a platnými zákonmi Slovenskej republiky.
- 3) Zmeny v tejto zmluve je možné vykonať iba písomne po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán formou dodatku.
- 4) Zmluvné strany sa dohodli, že v písomnom styku v súvislosti s vykonávaním predmetu zmluvy súhlasia s plným akceptovaním elektronickej formy komunikácie.
- 5) Zmluvné strany prehlasujú, že zmluva bola uzatvorená podľa zhodnej a slobodnej vôle oboch zmluvných strán, pred jej podpísom si ju riadne prečítali a porozumeli jej obsahu na znak čoho ju podpisujú.
- 6) Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledujúce prílohy:

Príloha č.1 – Zoznam zariadení pre servisnú podporu

Príloha č.2 – Dohodnutý rozsah služieb a cenník servisných úkonov a poskytovaných služieb + Osobitné dojednania

Príloha č.3 – Dôležité kontakty objednávateľa a servisnej organizácie


V Bratislave dňa 12.7.2023

Servisná organizácia:

V Senec dňa 12.7.2023

Objednávateľ:

-----  
podpis



cestovného ruchu Senec s.r.o.  
nastie 1. mája 4, 903 01 Senec  
IČO: 44 537 476  
IČ DPH: SK2022742293

- 6 -

-----  
ávateľa

**Príloha č. 1 - Zoznam zariadení pre servisnú podporu**

<b>Zariadenie č.1</b>			
<b>Názov:</b>		<b>Výrobné číslo:</b>	
<b>Kód pokladnice:</b>		<b>Plomba:</b>	
<b>Stav</b>			

<b>Zariadenie č.2</b>			
<b>Názov:</b>		<b>Výrobné číslo:</b>	
<b>Kód pokladnice:</b>		<b>Plomba:</b>	
<b>Stav</b>			

<b>Zariadenie č.3</b>			
<b>Názov:</b>		<b>Výrobné číslo:</b>	
<b>Kód pokladnice:</b>		<b>Plomba:</b>	
<b>Stav</b>			

**Príloha č.2 – Dohodnutý rozsah služieb a cenník servisných úkonov + Osobitné dojednania**

Názov produktu servisnej zmluvy	<b>BRONZE ORP / BRONZE ORP + modem + SIM</b>
Ročný poplatok za servisnú zmluvu	<b>100.-</b>
Paušálny poplatok za služby osobitného dojednania	<b>0.-</b>
<b>Modem + SIM <sup>7</sup></b>	<b>100 MB / mesačne</b>

<b>Rozsah poskytovaných služieb zahrnutých v ročnom poplatku</b>	
Časový rozsah poskytovania telefonickej a vzdialenej (Team Viewer) servisnej podpory	Pondelok – Piatok (iba pracovné dni) 08:00 – 18:00 hod.
Podpis SLA zmluvy	Áno
Vykonanie profilaxie zariadenia 1 x ročne v prevádzke servisnej organizácie	Áno
Podpora vzdialenej správy (Team Viewer) – riešenie poruchy, štandardná údržba. <sup>1</sup>	0 hod. / rok
Maximálna reakčná doba pri naliehavej poruche <sup>4</sup>	12 hodín
Maximálna reakčná doba pri havarijnej poruche <sup>4</sup>	6 hodín
Maximálna doba vyriešenia naliehavej poruchy <sup>4</sup>	48 hodín
Maximálna doba vyriešenia havarijnej poruchy <sup>4</sup>	24 hodín

<b>Dohodnuté ceny za servisné úkony oproti všeobecnému cenníku služieb servisnej organizácie</b>	
Vzdialená správa (Team Viewer) <sup>1</sup>	40,- / hodina
Servisné práce <sup>2</sup>	40,-/ osobohodina
Príplatok za prednostný servisný zásah <sup>3</sup>	30,-
Príplatok za servis mimo pracovnej doby <sup>5</sup>	70,- / zásah
Cestovné k zákazníkovi – Bratislava, Pezinok, Senec	20,- / výjazd
Cestovné (kilometrovné) k zákazníkovi (mimo mesta) <sup>6</sup>	0,50 / km

**Všetky ceny sú uvedené vrátane 20% DPH.**

1 - poskytuje sa iba ak má zákazník prístup na internet s PC, ku ktorému je pripojená ORP. Odrátava sa z predplateného balíka čistý čas pripojenia v minútach. Mimo predplateného balíka sa účtuje každých začatých 15 minút pripojenia.

2 - účtuje sa za každú začatú pol hodinu vynásobenú počtom osôb, ktorí sa v rovnakom čase podieľajú na servisnom zásahu

3 - podľa poradia v danej úrovni zaplateného balíka služieb servisnej zmluvy

4 - v rámci časového rozsahu pre poskytovanie servisnej podpory

5 - cena za každý začatý 4 hodinový interval zásahu x počet technikov pri osobnom zásahu. Poplatok je účtovaný aj v prípade neopodstatneného servisného zásahu.

6 - počíta sa obojsmerne zo sídla servisnej organizácie. Minimálna sadzba je v cene výjazdu v meste. Dĺžka trasy sa vypočítava podľa služby Google maps s voľbou najrýchlejšej trasy automobilom.

7. - Modem a SIM karta je poskytovaná pri servisných zmluvách NÁZOV+modem+SIM. Objednávateľ je povinný v lehote 15 dní od zániku tejto zmluvy na vlastné náklady vrátiť servisnej organizácii všetky prenajaté a/alebo zapožičané zariadenia patriace servisnej organizácii, najmä modem a SIM karta v zmysle špecifikácie uvedenej v prílohe č. 2 tejto zmluvy a v článku IV, bode 2. V prípade porušenia uvedenej povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť servisnej organizácii zmluvnú pokutu vo výške 65,- eur. Zmluvná pokuta je splatná najbližší nasledujúci pracovný deň po dni porušenia povinnosti.

<b>Osobitné dojednania:</b>
Bez osobitného dojednania



**Príloha č. 3 – Dôležité kontakty**

<b>Kontaktné údaje servisnej organizácie</b>	<b>Kontakt</b>
Telefonická podpora	<b>18999</b>
Adresa pre písomnú korešpondenciu so servisnou organizáciou	Adresa sídla servisnej organizácie
E-mailová adresa servisnej organizácie – pre zasielanie objednávok	<b>SLA@LBSERVIS.SK</b>

<b>Kontaktné údaje objednávateľa</b>	<b>Kontakt</b>
Telefóny kontakt	
Adresa pre písomnú korešpondenciu s objednávateľom	
E-mailová adresa	