

Zmluva o poskytovaní služieb servisnej organizácie k ERP

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**OBZ**“) a v zmysle zákona č. 289/2008 Z.z. o používaní elektronickej registračnej pokladnice v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ERP**“)

medzi

Dodávateľom: **A3 Soft s.r.o.**
Továrenská 98/4, 020 01 Púchov
IČO: 36 337 960
IČ DPH: SK 2021868706
zapísaná v: Obchodný register Okresného súdu Trenčín, odd. Sro, vložka číslo: 14910/R
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
IBAN: SK90 1100 0000 0026 2370 3190
konajúca prostredn.: Ing. Jozef Škorvánek, konateľ
(ďalej len „**Dodávateľ**“)

a

Odberateľom: **Fakultná nemocnica s poliklinikou F. D. Roosevelta Banská Bystrica**
Nám. L. Svobodu 1, Banská Bystrica 975 17
IČO: 165 549
IČ DPH: SK2021095670
DIČ: 2021095670
Zriadená Zriaďovacou listinou Ministerstva zdravotníctva SR č. 1842/90-A/II-I z 18.12.1990
Bankové spojenie: Štátna pokladnica Bratislava
IBAN: SK35 8180 000 0070 0027 8282
konajúca prostredn.: Ing. Miriam Lapuníková, MBA, riaditeľka
(ďalej len „**Odberateľ**“)

1. Predmet zmluvy

- 1.1 Na základe tejto zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje pre Odberateľa uskutočňovať servis zariadenia/zariadení, ktoré sú nainštalované v objektoch Odberateľa a sú uvedené v Prílohe č.1 tejto zmluvy a Odberateľ sa zaväzuje za to zaplatiť Dodávateľovi dohodnutú odmenu.
- 1.2. Odberateľ je oprávnený rozšíriť alebo zúžiť počet zariadení uvedených v prílohe č.1 tejto Zmluvy a to písomným oznámením doručeným Dodávateľovi, pričom k účinnosti zúženia (rozšírenia) počtu zariadení dôjde prvým dňom po uplynutí jedného mesiaca po doručení oznámenie o zmene Dodávateľovi.

2. Definície

Pre účely tejto zmluvy sa rozumie pod pojmom:

- 2.1. **Zmluva** - táto zmluva, v ktorej boli dohodnuté detailné podmienky poskytovania servisných služieb pre zariadenia podliehajúce takémuto servisu.
- 2.2. **Príloha** - dokument alebo vzor formulára, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 2.3. **Služby** - práce uskutočnené Dodávateľom v prospech Odberateľa podľa Zmluvy.
- 2.4. **Doba dostupnosti servisu** - pracovná doba Dodávateľa, počas ktorej sú prijímané hlásenia porúch a realizované ich odstránenia.
- 2.5. **Čas reakcie** – čas, ktorý uplynul od momentu prijatia nahlásenia poruchy do začiatku činností spojených s odstránením poruchy (prijazd servisného pracovníka na miesto poruchy), alebo vykonanie ďalšej diagnózy vylučujúcej poškodenie zariadenia ako príčinu vzniku poruchy. Tento čas plynie len počas Doby dostupnosti servisu.
- 2.6. **Čas opravy** – čas, ktorý uplynul od momentu prijatia ohlásenia poruchy do ukončenia činností spojených s odstránením poruchy, alebo uskutočnenia ďalšej diagnózy vylučujúcej poškodenie zariadenia ako príčinu vzniku poruchy. Tento čas plynie len počas Doby dostupnosti servisu.

Zmluva o poskytovaní služieb servisnej organizácie k ERP uzavretá medzi A3 Soft s.r.o. a Fakultnou nemocnicou s poliklinikou F. D. Roosevelta Banská Bystrica

Zmluva číslo:

- 2.7. **Náklady na opravy** – náklady na náhradné diely použité pri oprave.
- 2.8. **Servisný pracovník** – oprávnený technik servisu Dodávateľa uskutočňujúci servisné činnosti podľa Zmluvy.
- 2.9. **Údržba** – preventívne činnosti, ktoré je potrebné uskutočniť s cieľom zabezpečenia riadneho chodu zariadenia.

3. Parametre poskytovania služieb

- 3.1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať servisné Služby podľa Zmluvy v prospech Odberateľa v súlade s podmienkami uvedenými nižšie a podľa požiadaviek Zákona o ERP.
- 3.2. Príloha č.1 Zmluvy obsahuje Zoznam zariadení, ktoré podliehajú servisu a informácie o ich umiestení u Odberateľa.
- 3.3. Doba dostupnosti servisu, Čas reakcie a Čas opravy sú špecifikované v prílohe č. 4 Zmluvy.- Špecifikácia služieb.
- 3.4. Hlásenia porúch budú prijímané elektronickou formou (e-mailom), alebo telefonicky s tým, že telefonické hlásenie musí byť potvrdené elektronickou formou vyplnením a zaslaním formuláru „Nahlásenie poruchy“, ktorý tvorí Prílohu č.3 Zmluvy najneskôr do 2 hodín od telefonického nahlásenia, v opačnom prípade sa zmluvné strany dohodli, že nahlásenie nebude zaregistrované v systéme elektronickej evidencie Dodávateľa a platí medzi stranami nevyvrátiteľná domnienka, že k nahláseniu poruchy nedošlo.
- 3.5. Odberateľ sa zaväzuje, že zástupca Odberateľa vykonávajúci hlásenie poruchy bude mať aspoň základnú znalosť nainštalovaných zariadení, aby umožnil zástupcovi Dodávateľa možnú vzdialenú intervenciu.
- 3.6. Dodávateľ nezodpovedá za prípadné poruchy predajnej aplikácie v/na zariadení. Odberateľ si odstránenie porúch predajnej aplikácie zabezpečuje iným spôsobom u tretej osoby, ktorá predajnú aplikáciu dodala Odberateľovi.

4. Podmienky poskytovania služieb

- 4.1. Dodávateľ bude poskytovať servisné Služby podľa Zmluvy v prípade možnosti na diaľku, vo vlastnom servisnom stredisku a taktiež bezprostredne na mieste, ak to bude vyžadovať rozsah poruchy.
- 4.2. Vzdialená intervencia spočíva v poskytnutí telefonickej pomoci v oblasti obsluhy zariadení podľa Zmluvy. Obsah tejto služby je: poskytovanie rád a odpovedí na otázky zo strany zástupcov Odberateľa, pomoc v priebehu odstraňovania problémov.
Pod vzdialenou intervenciou sa rozumie aj využitie diagnostického a monitorovacieho softvérového nástroja Customer Monitor pre lokalizovanie a odstránenie prípadnej poruchy.
- 4.3. Bezprostredná intervencia je odstránenie ohlásenej poruchy v mieste jej vzniku.
- 4.4. Uskutočnenie bezprostrednej intervencie:
 - a) Dodávateľ dohodne so zástupcom Odberateľa moment začiatku intervencie,
 - b) osoba zodpovedná zo strany Odberateľa je povinná bezodkladne sprístupniť zariadenie v rozsahu stanovenom Servisným pracovníkom,
- 4.5. Servisný pracovník sa najprv pokúsi odstrániť poruchu na mieste.
- 4.6. V prípade, že poškodenie zariadenia neumožňuje odstránenie poruchy na mieste, odoberie Servisný pracovník zariadenie k oprave v servisnom stredisku Dodávateľa. V prípade, ak ide o zariadenie, ktoré nedodal Odberateľovi Dodávateľ, Dodávateľ na základe žiadosti Odberateľa poskytne Odberateľovi za odplatu náhradné zariadenie po dobu trvania opravy odobratého zariadenia podľa prvej vety tohto bodu.
- 4.7. Okrem odstránenia ohlásených porúch sa zaväzuje Dodávateľ poskytovať Objednávateľovi služby Údržby a fiskálny servis.
- 4.8. Služby Údržby sa uskutočňujú formou technických prehliadok vykonávaných jeden krát za rok v súlade so Zákom o ERP.
- 4.9. Služby spojené s fiskalizáciou nových fiskálnych tlačiarní spočívajú vo fiskalizácii tlačiarní vrátane všetkých činností vyžadovaných Zákom o ERP a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike (ďalej len „VZP“).
- 4.10. Presný termín a harmonogram poskytovania služieb uvedených v bode 4.8. tohto článku dohodnú zmluvné strany aspoň 14 dní vopred.

Zmluva číslo:

- 4.11. Každý zásah Dodávateľa u Odberateľa bude uvedený v Servisnej správe, ktorá tvorí Prílohu č.2 Zmluvy, ktorú je zástupca Odberateľa povinný potvrdiť svojim podpisom ako aj zápisom do Knihy elektronickej registračnej pokladnice.
- 4.12. V prípade odmietnutia podpísania Servisnej správy zástupcom Odberateľa vyhotoví Servisný pracovník Dodávateľa jednostranný protokol, pričom zmluvné strany sa dohodli, že platí vyvrátená domnienka, že takýto protokol sa považuje pre účely Zmluvy za Servisnú správu podpísanú Odberateľom.
- 4.13. Dodávateľ si pre potreby efektívnej správy a prevencie predchádzania technických problémov na zariadeniach vyhradzuje právo nainštalovať na počítače Odberateľa, ktoré sú súčasťou ERP diagnostický a monitorovací softvérový nástroj Customer Monitor, ktorý dokáže asistovať pri riešení technických porúch a ich následných opravách. Údaje získané prostredníctvom monitorovacieho softvéru budú použité výlučne pre potreby servisu.

5. Povinnosti Odberateľa

- 5.1. Počas doby trvania Zmluvy sa Odberateľ zaväzuje objednávať všetky práce týkajúce sa zariadení, na ktoré sa vzťahuje Zmluva, výlučne u Dodávateľa. Vo vzťahu k zariadeniam, ktoré oznámil Objednávateľ Dodávateľovi po uzavretí tejto zmluvy spôsobom podľa čl. 1 bod 1.2. Zmluvy je Dodávateľ povinný poskytovať Objednávateľovi služby podľa Zmluvy len na tých zariadeniach, ktoré dodal Objednávateľovi Dodávateľ. Písomnou dohodou strán možno upraviť práva a povinnosti podľa tohto bodu odchyľne.
- 5.2. Odberateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho zástupcovia/zamestnanci sprístupnili opravované zariadenie:
 - a) v prípade vyzvania na odstránenie poruchy – bezprostredne po príchode Servisného pracovníka,
 - b) v prípade činností uvedených v čl. 4 bode 4.8. Zmluvy – po predchádzajúcom dohodnutom termíne podľa čl. 4 bod 4.10. Zmluvy.
- 5.3. Pre riadne a včasné plnenie povinností Dodávateľa podľa Zmluvy v prípade vykonávania servisu Dodávateľom podľa Zmluvy na odstránenie poruchy je Odberateľ povinný zabezpečiť:
 - a) miesto odberu elektrickej energie 230V/50Hz,
 - b) miesto na skladovanie náradia a materiálu v čase nutnom na servisný zásah,
 - c) všetky dostupné informácie, ktoré môžu byť potrebné na vyriešenie ohláseného problému,
 - d) asistenciu svojho povereného zamestnanca/zástupcu (pokiaľ je to možné) do momentu ukončenia servisných činností.
- 5.4. Odberateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho zamestnanci/zástupcovia používali materiály schválené Dodávateľom, ktoré zodpovedajú dokumentácií výrobcu zariadenia. V prípade, ak Odberateľ poruší povinnosť jemu v prvej vete tohto bodu stanovenú, znáša (je povinný uhradiť) všetky Náklady na opravy a údržbu zariadení, ktorých poškodenie mohlo byť spôsobené použitím nesprávnych materiálov.
- 5.5. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho zamestnanci/zástupcovia dodržovali inštrukcie obsluhy používaných zariadení. Odberateľ je povinný znášať všetky Náklady na opravu zariadenia spôsobené nesprávnym zaobchádzaním so zariadením alebo nedodržaním podmienok uvedených v návode na použitie.

6. Odmena Dodávateľa

- 6.1. Mesačná paušálna odmena za Služby poskytované Dodávateľom podľa Zmluvy je určená dohodou podľa Odberateľom zvoleného rozsahu služieb vo výške uvedenej v Prílohe č. 4 Zmluvy. Dodávateľ má nárok na odmenu len vo vzťahu k tým zariadeniam, u ktorých už uplynul Dátum začatia poskytovania servisu podľa Prílohy č. 1 Zmluvy.
- 6.2. Paušálna odmena je fakturovaná Dodávateľom Odberateľovi za každý mesiac, v ktorom boli poskytované dohodnuté Služby podľa Zmluvy. Faktúra bude vystavená vždy po skončení príslušného mesiaca, v ktorom boli služby poskytnuté. Dodávateľ vystaví faktúru najneskôr do 15. dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, za ktorý sa fakturujú poskytnuté služby. Splatnosť faktúry na akúkoľvek odmenu Dodávateľa podľa Zmluvy je 60 dní odo dňa jej doručenia odberateľovi.
- 6.3. Náklady na náhradné diely použité na opravu zariadenia v období po uplynutí záruky budú hradené samostatne v plnej výške Odberateľom.

7. Dodatočné služby

- 7.1. Za dodatočné služby sa považujú všetky služby nad rámec Zmluvy, najmä:
- služby informačných technológií poskytnuté na základe osobnej alebo písomnej požiadavky Odberateľa,
 - prekážky v práci Dodávateľa (nevykonávanie služieb podľa Zmluvy) vzniknuté z akýchkoľvek dôvodov na strane Odberateľa, najmä však vplyvom nedodržania procedúry ohlásenia poruchy, neumožnením prístupu k zariadeniu ihneď po príchode Servisného pracovníka vyžiadaného za účelom odstránenia poruchy,
 - Odberateľom objednaná služba v období konfigurovania, poradenstva a iné služby pre iné zariadenia neuvedené v Zmluve,
 - diagnóza a odstránenie problémov vzniknutých nesprávnou obsluhou, nedodržovaním návodu na použitie, vandalizmom alebo inými okolnosťami nezavinенými Dodávateľom,
 - diagnóza a odstránenie problémov vzniknutých použitím nesprávnych materiálov, ktoré nezodpovedajú odporúčaniam v návode na použitie alebo iným pokynom výrobcu,
 - nedôvodné objednanie servisu,
 - diagnóza a odstránenie problémov vzniknutých použitím zariadení v podmienkach neodporúčaných výrobcu.
- 7.2. Zmluvné strany sa dohodli na odmene Dodávateľa za poskytnutie dodatočných služieb vo výške uvedenej v Prílohe č. 4 Zmluvy.
- 7.3. Výška odmeny Dodávateľa za poskytnutie dodatočných služieb sa vypočíta na základe Servisnej správy (Príloha č. 2). Čl. 4 bod 4.12. Zmluvy sa použije primerane.
- 7.4. Na úhradu odmeny za poskytnutie dodatočných služieb podľa Zmluvy vystaví Dodávateľ faktúru po ukončení služby potvrdenej podľa bodu 7.3. tohto článku.

8. Zmluvná pokuta

V prípade zavinenia Dodávateľa, ktoré bude mať za následok prekročenie Času reakcie, je Dodávateľ povinný zaplatiť Odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20% hodnoty mesačnej paušálnej odmeny pripadajúcej pre daný objekt (adresu lokalizácie) za každú hodinu omeškania, nie však viac ako je hodnota 2 mesačných sadzieb paušálnej odmeny pripadajúcej na tento objekt (adresu lokalizácie), ak sa Odberateľ s Dodávateľom nedohodnú inak.

9. Doba platnosti zmluvy

- 9.1. Zmluva sa uzatvára na dobu 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy.
- 9.2. V prípade, ak je Odberateľ v omeškaní s úhradou odmeny Dodávateľa aspoň 14 dní, je Dodávateľ oprávnený:
- od Zmluvy odstúpiť a to momentom doručenia písomného odstúpenia Odberateľovi. Odberateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Dodávateľ podstatným spôsobom poruší povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo zo všeobecne záväzných predpisov.
- 9.3. Každá zo zmluvných strán je oprávnená Zmluvu vypovedať bez udania dôvodu a to písomnou výpoveďou doručenou druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota je dva mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po dni doručenia výpovede.

10. Zodpovednosť za škodu

- 10.1. Dodávateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú stratou dát spôsobených poškodením servisovaných zariadení alebo ich programového vybavenia s výnimkou porúch vzniknutých nesprávnym servisom poskytnutým Dodávateľom.
- 10.2. Dodávateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú poruchou servisovaných zariadení spôsobených Odberateľom používaním výrobcom neodporúčaných materiálov.

11. Koordinátori zodpovední za komunikáciu

Komunikácia medzi stranami týkajúca sa plnenia Zmluvy bude prebiehať prostredníctvom koordinátorov, ktorých určia obe zmluvné strany a oznámia aspoň formou e-mailu druhej zmluvnej strane.

12. Doručovanie písomností

- 12.1. Písomnosti sa doručujú na sídlo (korešpondenčnú adresu, miesto podnikania) zmluvnej strany uvedené na prvej strane Zmluvy. Zmenu sídla (korešpondenčnej adresy, miesta podnikania) je zmluvná strana, ktorej sa zmena týka, povinná bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane.
- 12.2. Písomnosť sa považuje za doručенú jej prevzatím. V prípade, ak si adresát písomnosť neprevezme, písomnosť sa považuje za prevzatú uplynutím odbernej lehoty na príslušnej pošte.
- 12.3. Ak adresát odmietne prijať doručovanú písomnosť, považuje sa písomnosť za doručенú dňom, kedy bolo jej prijatie odmietnuté.

13. Spoločné a záverečné ustanovenia

- 13.1. Zmluva má päť strán, je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú zmluvnú stranu. Právne vzťahy Zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami OBZ, Zákona o ERP a ostatnými VZP.
- 13.2. Všetky sumy uvedené v Zmluve sú bez dane z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“). Nakoľko Dodávateľ je platcom DPH, k týmto sumám bude DPH Dodávateľom pripočítaná.
- 13.3. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
 - a) Príloha č. 1 – Zoznam zariadení podliehajúcich servisu,
 - b) Príloha č. 2 – Servisná správa,
 - c) Príloha č. 3 – Formulár nahlásenia poruchy,
 - d) Príloha č. 4 – Špecifikácia služieb.
- 13.4. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu pozorne prečítali, jej obsahu porozumeli a bez výhrad s ňou súhlasia, všetky prílohy prevzali, Zmluvu uzavreli na základe svojej slobodnej vôle, vážne, určite a zrozumiteľne, Zmluva nebola uzavretá v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená a na znak súhlasu Zmluvu podpísali.
- 13.5. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv SR.

V dňa

Dodávateľ

Odberateľ

.....
A3 Soft s.r.o.

konajúca prostredníctvom.:
Ing. Jozef Škorvánek, konateľ spoločnosti

.....
**Fakultná nemocnica s poliklinikou
F.D. Roosevelta Banská Bystrica**

konajúca prostredníctvom.:
Ing. Miriam Lapuníková, MBA, riaditeľka


Príloha k Zmluve o poskytovaní služieb servisnej organizácie k ERP

	Zoznam zariadení podliehajúcich servisu	Príloha č. 1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------------------

Celkový počet zariadení: 6 ks

Názov zariadenia: FiskalPRO Vx520
Sériové číslo: A3S000078, A3S000079, A3S000080, A3S000081, A3S000082, A3S000083
Dátum fiskalizácie:
Adresa lokalizácie: Nám. L. Svobodu, 975 01 Banská Bystrica
Otváracie hodiny:
Kontakt: Ing. Milan Zorvan, tel.: 048 / 441 2392, mobil: 0905 785 046

Príloha k Zmluve o poskytovaní služieb servisnej organizácie k ERP

	Servisná správa	Príloha č.2
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------	--------------------

Zadávateľ:		Druh hlásenia:	
Zákazník:		Nová požiadavka / inštalácia	<input type="checkbox"/>
Pobočka:		Bežná porucha systému	<input type="checkbox"/>
Kont. osoba:		Kritická porucha systému - havária	<input type="checkbox"/>
Telefón:		Iné	<input type="checkbox"/>
E-mail:			

A3 SOFT **Servisná správa**
 A3 Soft s.r.o., Továrnská 98/4, 020 01, Púchov, IČO: 36337960, IČ DPH: SK2021868706 tel: +421 42 4711644, e-mail: servis@a3soft.sk, web: www.a3soft.sk
 č. zákazky:

Servisné hlásenie / požiadavka:			
Dátum hlásenia:	Čas hlásenia:	Porucha sa prejavuje:	
		<input type="checkbox"/> ojedinele	<input type="checkbox"/> opakovane
Typ / názov zariadenia:		<input type="checkbox"/> neustále	
Popis hlásenia / požiadavky:		Sériové číslo:	

Riešenie servisného hlásenia / požiadavky:		
Dátum vyriešenia:	Čas vyriešenia:	Servisný technik:
Popis odstránenia závady / činnosti:		

Priebeh riešenia:						
Dátum	Čas (hodnmin)		Celkom (Hodin)	Prestoje (Hodin)	Cestovné	
	Od:	Do:			popis cesty	počet KM

Použité / odovzdané komponenty:				
Artikel	Názov	SN (po inštalácii)	Množstvo	SN (po deinštalácii)

Potvrdenie o riešení / prevzatí:		
Dátum:	Odozdal:	Prevzal:
	podpis + pečiatka	podpis + pečiatka

Príloha k Zmluve o poskytovaní služieb servisnej organizácie k ERP

	Nahlásenie poruchy	Príloha č. 3
Nahlásenie poruchy servisnému stredisku A3 Soft s.r.o.		E-mail: servis@a3soft.sk Tel.: +421 42 471 1642
Dátum :	<input type="text"/> - <input type="text"/> - 201	
1. Miesto poruchy (adresa): <hr/> <hr/>		
Meno, priezvisko, tel. číslo kontaktnej osoby v mieste poruchy: <hr/> <hr/>		
Závada nastala:	dátum <input type="text"/> - <input type="text"/> - 201	hod. <input type="text"/> : <input type="text"/>
2. Typ / názov zariadenia:		Výrobné číslo:
3. Porucha sa prejavuje: OPAKOVANE <input type="checkbox"/> NEUSTÁLE <input type="checkbox"/> OJEDINELE <input type="checkbox"/>		
4. Popis poruchy: <hr/> <hr/>		
Nahlásil dátum a čitateľný podpis		

Príloha k Zmluve o poskytovaní služieb servisnej organizácie k ERP

	Špecifikácia služieb	Príloha č. 4
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------	--------------

Doba dostupnosti Hotline a HelpDesk: Pondelok – Nedeľa v dobe 8:00 - 22:00
Otváracie hodiny servisného strediska: Pondelok – Piatok v dobe 8:00 – 17:00
Čas reakcie: 6 hodín
Čas opravy: do 24 hodín na pracovisku dodávateľa, do 48 hodín na mieste

1. Mesačná paušálna odmena za Služby poskytované Dodávateľom podľa Zmluvy je určená dohodou podľa Odberateľom zvoleného rozsahu služieb. Paušálna odmena je tak dohodnutá v nasledovnej výške:

Lokalizácia	Čas dostupnosti Hotline a HelpDesk	Čas reakcie	Čas opravy	Sadzba za 1 ERP
V servisnom stredisku Dodávateľa	Pondelok – Nedeľa 8:00 – 22:00	6 hodín	do 24 hodín v rámci otváracích hodín servisného strediska	13,00 Eur/mes.
V priestoroch Objednávateľa			do 48 hodín na mieste v rámci otváracích hodín prevádzky	

2. Názov servisného balíčka, ktorý bude použitý k účelom fakturácie, je **Servis ERP Standard**
3. Celková výška mesačnej paušálnej odmeny bude vypočítaná ako násobok počtu zariadení a jednotkovej paušálnej sadzby (Sadzby za 1 ERP podľa bodu 1).
4. Dohodnutá paušálna odmena zahŕňa nasledovné náklady:
- prácu Servisného pracovníka tak na mieste vzniku poruchy, ako aj na pracovisku Dodávateľa,
 - poskytnutie servisných a konzultačných služieb,
 - telefonickú pomoc v období odstraňovania poruchy zariadení,
 - vzdialenú pomoc, prostredníctvom vzdialeného prístupu k zariadeniam určeným v Zmluve,
5. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej odmene Dodávateľa za poskytnutie dodatočných služieb:

Popis	Poplatok
Technická prehliadka zariadenia	84 € / zariadenie
Mimozáručná oprava	36 € / hod
Iné činnosti na základe požiadavky zákazníka	36 € / hod
Zapožičanie náhradného zariadenia	1% z ceny zariadenia / deň
Náhradná eprom fiskálna pamäť (bez montáže)	56 €
Cestovné	0,50 € / km
Aktivácia fiskálnej tlačiarne	99 €