

## Zmluva o vykonávaní servisných prác a preventívnych prehliadok

uzatvretá podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších zmien a doplnkov

### 1.1 Objednávateľ:

**Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Banská Bystrica**

Sídlo : Námestie L. Svobodu 4, 974 09 Banská Bystrica  
IČO : 37957937  
DIČ : 2021928150  
IČDPH : nie je platiteľ DPH  
Zriadená Zriaďovacou listinou Ministerstva zdravotníctva SR číslo  
14192-6/2004-OPP zo dňa 24.11.2004

Konajúci prostredníctvom: Ing. Juraj Gallo, riaditeľ

Bankové spojenie : Štátna pokladnica Bratislava  
Číslo účtu formát IBAN : SK76 8180 0000 0070 0028 0745  
BIC/SWIFT : SPSRSKBAXXX  
Kontaktná osoba : PhDr. Zuzana Mydlová  
Telefón : +421 918 696 968  
E-mail : [zuzana.mydlova@dfnbb.sk](mailto:zuzana.mydlova@dfnbb.sk)

(ďalej len „objednávateľ“)

### 1.2 Zhotoviteľ:

**MEDIC LABOR, s. r. o.**

Sídlo : Zvolenská cesta 37A, 974 03 Banská Bystrica  
IČO : 36 015 393  
DIČ : 2020090798  
IČDPH : SK2020090798  
Zapísaný v Obchodnom registri OS v Banskej Bystrici,  
Oddiel: SRO, Vložka : 4021/S

Konajúci prostredníctvom: Ing. Štefan Laszlo, štatutárny zástupca

Bankové spojenie : Tatra banka a.s. Banská Bystrica  
Číslo účtu formát IBAN : SK53 1100 0000 0026 2148 0034  
Swift Code : TATRSKBX  
Kontaktná osoba : Ing. Andrea Čaklášová  
Telefón : +421 905 997 582  
E-mail : [acaklos@medic-labor.sk](mailto:acaklos@medic-labor.sk)

(ďalej len „zhotoviteľ“)

## Článok I. Predmet zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok zhotoviteľa vykonávať pre objednávateľa servisné služby a to **pozáručný servis, údržbu, vzdialený prístup, zapožičanie podporného vybavenia, opravu a povinné profylaktické a preventívne prehliadky.**
- 1.2 Dohodnuté servisné služby, ich rozsah, zoznam zariadení, paušálny mesačný poplatok, zoznam náhradných dielov a spotrebných materiálov zahrnutých do tejto zmluvy je uvedený v „**Prílohe č.1**“. Táto príloha je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 1.3 Pre účely tejto zmluvy sa zmluvné strany dohodli na nasledujúcej definícii pojmov:
  - a) **pozáručný servis zariadení** znamená oprava nefunkčných, alebo čiastočne funkčných častí zariadenia, výmena vadných a opotrebovaných náhradných dielov v období po skončení záručnej doby.
  - b) **údržba zariadení** zahŕňa činnosť, ktorou sa odstraňujú nežiadúce a odstraniteľné zmeny na veci, ku ktorým došlo v dôsledku ich používania. Účelom údržby je zachovať spôsobilosť veci k jej užívaniu.
  - c) **vzdialený prístup** je činnosť, ktorá zabezpečuje možnosť nastavenia, diagnostiky a monitoringu pre operatívne servisné zásahy zo strany zhotoviteľa
  - d) **zapožičanie podporného vybavenia** predstavuje zariadenia, ktoré poskytol zhotoviteľ objednávateľovi na obdobie platnosti tejto zmluvy a ich správna činnosť je nutná pre prevádzku primárnych systémov. Zoznam zapožičaných zariadení je uvedený v „**Prílohe č.3**“. Táto príloha je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
  - e) **oprava zariadení** je činnosť, ktorá vedie k odstráneniu väd a porúch zariadenia, okrem zariadení uvedených v „**Prílohe č.3**“.
  - f) **povinné profylaktické a preventívne prehliadky zariadení** predstavujú činnosť vykonávania povinnej servisnej a preventívnej kontroly vrátane výmeny opotrebovaných náhradných dielov a spotrebných materiálov predpísaných výrobcou, okrem zariadení uvedených v „**Prílohe č.3**“.

## Článok II. Doba trvania a miesto plnenia zmluvy

- 2.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy do 11.01.2023.
- 2.2 Miestom vykonávania servisných služieb je **Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Banská Bystrica, Skriningové centrum novorodencov SR, Námestie L. Svobodu 4, 974 09 Banská Bystrica.**

### **Článok III. Cena a platobné podmienky**

- 3.1 Cena za poskytované servisné služby je určená paušálnym mesačným poplatkom podľa typu a druhu servisovaného zariadenia uvedeného v **Prílohe č.1**.
- 3.2 Paušálny mesačný poplatok uvedený v **Prílohe č.1** zahŕňa náklady zhotoviteľa súvisiace so zabezpečením
- a) pozáručného servisu, údržby a opravy jednotlivých zariadení
  - b) povinných profylaktických a preventívnych prehliadok jednotlivých zariadení
  - c) výmeny opotrebovaných náhradných dielov a spotrebných materiálov v zmysle pokynov predpísaných výrobcom
  - d) vzdialený prístup a monitoring
  - e) garantovaný čas odozvy na servisnú výzvu
  - f) aktualizácie programového vybavenia
  - g) zapožičanie prevádzkových podporných systémov
- 3.3 Súčasťou mesačného poplatku sú odporúčané náhradné diely a spotrebné materiály v zmysle pokynov predpísaných výrobcom ako i cestovné náklady a čas servisného špecialistu. Zoznam odporúčaných náhradných dielov a spotrebných materiálov je uvedený v **Prílohy č.2**. Táto príloha je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 3.4 V prípade, že k oprave zariadení budú potrebné náhradné diely, ktoré nie sú v zozname náhradných dielov uvedených v **Prílohe č.2**, zhotoviteľ pred začatím výmeny týchto náhradných dielov vystaví objednávateľovi aktuálnu cenovú ponuku. Po odsúhlasení cenovej ponuky a obdržaní záväznej objednávky od objednávateľa, zhotoviteľ zabezpečí dodanie a výmenu náhradných dielov.
- 3.5 Zhotoviteľ je povinný vystaviť faktúru za poskytnuté služby najneskôr do piateho pracovného dňa v mesiaci nasledujúcom po poskytnutí služieb.
- 3.6 Splatnosť faktúry, doručenej objednávateľovi, je 30 dní odo dňa jej doručenia.
- 3.7 Ak faktúra nebude vystavená vecne a formálne správne, objednávateľ ju vráti zhotoviteľovi na prepracovanie a opravu s tým, že lehota splatnosti faktúry sa bude počítat' následne od doručenia opravenej, formálne a vecne správne vyhotovenej faktúry. Vrátením nesprávne vyhotovenej faktúry zhotoviteľovi na prepracovanie a opravu sa objednávateľ nedostáva do omeškania s úhradou dojednanej ceny, uvedenej vo faktúre. Oprávneným vrátením faktúry prestáva platiť pôvodná lehota splatnosti.

### **Článok IV. Vypožičané zariadenia**

- 4.1 Zhotoviteľ je vlastníkom zdravotníckeho zariadenia – zariadením súvisiacich s prevádzkou analyzátoru GSP (genetic screening procesor) podľa **Prílohy č. 3**.
- 4.2 Na základe tejto zmluvy dáva zhotoviteľ objednávateľovi bezodplatne do užívania predmet výpožičky v hodnote 13062,20 EUR.
- 4.3 Zhotoviteľ odovzdá zariadenie objednávateľovi v sídle objednávateľa – do Skriningového centra novorodencov , Námestie L. Svobodu 4, 974 04 Banská Bystrica, kde zariadenie preberie od Zhotoviteľa zástupca objednávateľa oprávnený podpísať preberací protokol.
- 4.4 Zhotoviteľ vypožičanú vec odovzdá objednávateľovi v deň uzavretia tejto zmluvy a v stave spôsobilom na riadne užívanie.

- 4.5 Zhotoviteľ prehlasuje, že:
- je výlučným vlastníkom predmetu výpožičky,
  - predmet výpožičky nemá faktické – technické a právne vady, ktoré by obmedzovali objednávateľa v riadnom užívaní veci.
- 4.6 . Objednávateľ prehlasuje, že:
- bude užívať predmet výpožičky riadne, v súlade s účelom, ktorý je v zmluve dohodnutý alebo ktorému predmet výpožičky slúži a návodom na použitie, a berie na vedomie, že je povinný chrániť predmet výpožičky pred poškodením, stratou alebo zničením,
  - neprenechá predmet výpožičky na užívanie tretej osobe,
  - berie na vedomie, že plne zodpovedá za škody na predmete výpožičky spôsobené používaním predmetu výpožičky nie v súlade s návodom na použitie,
  - objednávateľ vráti predmet výpožičky vydezinfikovaný a všetky súčasti predmetu výpožičky, ktoré podliehajú sterilizácii, budú pri vrátení predmetu výpožičky vysterilizované podľa doporučeného postupu výrobcu uvedeného v návode na používanie.
- 4.7 Náklady spojené so zapožičanými zariadeniami (prevádzka a servis deionizátora, výmena batérií a servis UPS a servisné náklady spojené s úložiskom NAS Synology veci hradí objednávateľ, ktorý je povinný zabezpečiť prevádzku, pravidelnú údržbu a prípadné odstránenie porúch vzniknutých počas používania zapožičaných zariadení podľa predpisov výrobcu, nakoľko tieto zariadenia sú esenciálne pre zabezpečenie prevádzky GSP. V prípade nutnosti opravy veci bude vyškolený zamestnanec objednávateľa informovať Zhotoviteľa, ktorý zaistí opravu veci. Následne bude zaslaná cenová ponuka a na základe objednávky zo strany objednávateľa bude Zhotoviteľom zabezpečená oprava alebo vykonanie údržby.
- 4.8 Objednávateľ umožní Zhotoviteľovi na jeho žiadosť prístup k veci za účelom jej kontroly.
- 4.9 Objednávateľ je povinný vec vrátiť Zhotoviteľovi najneskôr do 3 dní od skončenia tejto zmluvy.
- 4.10 Objednávateľ berie na vedomie, že predmet výpožičky je po celú dobu užívania vo vlastníctve Zhotoviteľa.

## Článok V.

### Práva a povinnosti zmluvných strán

- 5.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať pozáručný servis prístrojov podľa rozsahu služieb uvedených v **Prílohe č.1** tejto zmluvy.
- 5.2 Zhotoviteľ sa zaväzuje po obdržaní písomnej výzvy od objednávateľa formou uvedenou v **prílohe č.4**, garantovať čas odozvy **do 24 hodín pre vzdialené pripojenie a 72 hodín pre servisný zásah u zákazníka**. Garantovaný čas odozvy je platný pre pracovné dni a príslušnú pracovnú dobu zhotoviteľa. Garantovaný čas odozvy sa nevzťahuje na dni pracovného voľna a pokoja. Odozva je realizovaná formou osobnej návštevy, alebo vzdialeného prístupu.
- 5.3 Objednávateľ zabezpečí prístup k zariadeniu na vykonanie servisných výkonov a preventívnej údržby bez časových strát v riadnej pracovnej dobe od 7:00 hod do 15:00 hod.
- 5.4 Objednávateľ zabezpečí pre zhotoviteľa možnosť napojenia na odber elektrickej energie, úžitkovej vody a iných potrebných využiteľných energií. Náklady na tieto energie hradí objednávateľ.
- 5.5 Objednávateľ zabezpečí, aby bez súhlasu zhotoviteľa nebol uskutočnený žiadny zásah tretej osoby do zariadení. Na zariadeniach, ktoré zhotoviteľ prevzal do komplexnej starostlivosti na základe tejto zmluvy, má povolenie vykonávať údržbu iba osoba, ktorá má zhotoviteľom vydané oprávnenie (rozsah oprávnenia je špecifikovaný v oprávnení). Pri nedodržaní tejto podmienky sa objednávateľ vystavuje nebezpečeniu postihu za nedodržanie zmluvných podmienok a servisné činnosti spojené s riešením vzniknutého stavu nie sú zahrnuté v rámci mesačného poplatku a budú fakturované osobitne podľa servisného výkazu.

- 6.6 Podmienky servisnej zmluvy sú pre zhotoviteľa záväzné len pri zabezpečení odberu spotrebných reagensov zo strany objednávateľa od zhotoviteľa za účelom ich zabezpečenia v požadovanej kvalite.

## **Článok VI.**

### **Záručná lehota a reklamácie**

- 6.1 Zhotoviteľ poskytuje záruku na náhradné diely použité pri pozáručnom servise 3 mesiace odo dňa vykonanej opravy.
- 6.2 Prípadnú reklamáciu vykonanej opravy uplatní u zhotoviteľa osoba oprávnená konať v mene objednávateľa a to písomnou formou.
- 6.3 Záruka sa nevzťahuje na poruchy spôsobené mechanickým poškodením, použitím iných komponentov a iných náhradných dielov ako odporúča výrobca, nesprávnym zachádzaním so zariadením v rozpore s návodom na použitie, nesprávnou obsluhou a údržbou zariadenia ako aj s opravou alebo modifikáciou zariadenia vykonanou inými osobami bez autorizácie zhotoviteľa.

## **Článok VII.**

### **Sankcie**

- 7.1 V prípade, že sa zhotoviteľ dostane do omeškania s plnením v zmysle bodov 4.2 článok IV, objednávateľ má právo fakturovať zhotoviteľovi za každý deň omeškania úrok z omeškania vo výške 0,05 % z ceny servisných prác príslušnej opravy.
- 7.2 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry, zhotoviteľ má právo účtovať objednávateľovi za každý deň omeškania úrok z omeškania vo výške 0,05 % z fakturovanej sumy za opravu.
- 7.3 Zhotoviteľ nezodpovedá právne, finančne ani inou formou za žiadne škody, ktoré môžu vzniknúť prevádzkou zariadení uvedených v tejto zmluve. Objednávateľ je jediným oprávneným prevádzkovateľom zariadení vo vzťahu k tretím osobám.
- 7.4 Zmluvné strany sa dohodli, že zhotoviteľ nemôže postúpiť pohľadávky voči objednávateľovi tretej osobe, podľa § 524 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), bez predchádzajúceho súhlasu objednávateľa Právny úkon, ktorým zhotoviteľ postúpi pohľadávky voči objednávateľovi tretej osobe bez predchádzajúceho súhlasu objednávateľa je podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Zhotoviteľ berie na vedomie, že súhlas objednávateľa je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR.

## **Článok VIII.**

### **Vyššia moc**

- 8.1 Zhotoviteľ nie je zodpovedný za porušenie svojich povinností, ak preukáže, že toto porušenie bolo spôsobené prekážkou, ktorú nemohol ovplyvniť a ohľadom ktorej nemožno predpokladať, že s ňou mohol počítať v čase uzavretia zmluvy alebo že túto prekážku alebo jej dôsledky mohol odvrátiť alebo prekonať.
- 8.2 Za takú prekážku považujeme živelné pohromy, vojny, epidémie a pandémie chorôb, karantény s tým spojené, požiare, štrajky, opatrenia legislatívneho charakteru, uvalenie embarga a všetky ostatné ustanovenia v zmysle vyššej moci.

### Článok IX.

#### Záverečné ustanovenie

- 9.1 Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka a inými príslušnými platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi v SR.
- 9.2 Všetky zmeny tejto zmluvy je možné vykonať len na základe písomného súhlasu oboch zmluvných strán.
- 9.3 Účastníci zmluvy vyhlasujú, že táto zmluva bola napísaná podľa ich pokynov. Ďalej vyhlasujú, že sú spôsobilý na právne úkony a že ich vôľa prejavená v tejto zmluve je slobodná, určitá, zrozumiteľná, nekonajú v tiesni, že sa s touto zmluvou oboznámili, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom je vlastnoručne podpisujú.
- 9.4 Táto zmluva sa vyhotovuje v **2 vyhotoveniach**, z ktorých každá zmluvná strana obdrží jedno vyhotovenie zmluvy.
- 9.5 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia tejto zmluvy v Centrálnom registri zmlúv.

V Banskej Bystrici, dňa : 21.4. 2022

Objednávateľ: .....

Zhotoviteľ: .....

Ing. Juraj Gallo  
riaditeľ

Ing. Štefan Laszlo  
štatutárny zástupca

## Príloha č. 1

| <b>Zoznam zariadení a rozsah servisných služieb</b>  | <b>Mesačný paušálny poplatok bez DPH</b> |
|--|--|
| <p>Názov zariadenia :</p> <p><b>Plnoautomatický analyzátor</b> výrobné označenie <b>GSP Newborn Screening System</b></p> <p>vrátane nasledujúcich zariadení:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Deionizátor (Robust 3000) + Deionizačná kolóna MixedBed 17L</b></li> <li>➤ <b>UPS (Eaton 9SX 3000T XL 3000 VA)</b></li> <li>➤ <b>Synology NAS pre LIS</b></li> <li>➤ <b>Wallac DBS Puncher č.1 s PC a Softvérom</b></li> <li>➤ <b>Wallac DBS Puncher č.2 s PC a Softvérom</b></li> <li>➤ <b>Wallac DBS Puncher 1296-071</b></li> <li>➤ <b>Čítačka BAR kódov 1 (Zebra)</b></li> <li>➤ <b>Čítačka BAR kódov 2 (Zebra)</b></li> <li>➤ <b>Čítačka BAR kódov 3 (Zebra)</b></li> <li>➤ <b>Čítačka BAR kódov 4 (Symbol)</b></li> <li>➤ <b>Čítačka BAR kódov 1 (Honeywell)</b></li> </ul>   | <p><b>2 370,00 €</b></p>                 |
| <p><b>Zmluva zahrňuje:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>24 hodinové</b> monitorovanie funkčnosti zariadenia a preverovania jeho technického stavu cez VPN kanál.</li> <li>➤ <b>Odporúčané náhradné diely a spotrebné materiály</b> v zmysle pokynov predpísaných výrobcom. Zoznam odporúčaných náhradných dielov a spotrebných materiálov zahrnutých v mesačnom paušálnom poplatku je uvedený v <b>Prílohy č.2</b>.</li> <li>➤ Cestovné náklady a čas servisného špecialistu.</li> <li>➤ Pravidelná kontrola funkčnosti jednotlivých súčastí zariadení.</li> <li>➤ Pravidelné bezpečnostno-technické kontroly podľa platnej legislatívy a predpísaných postupov v zmysle pokynov predpísaných výrobcom.</li> <li>➤ Povinné periodické a profylaktické prehliadky zariadenia v zmysle pokynov predpísaných výrobcom.</li> <li>➤ Servisné úkony a testy predpísané výrobcom zariadenia.</li> <li>➤ Povinné výmeny opotrebovaných náhradných dielov a spotrebných materiálov podľa lehôt nariadených výrobcom.</li> <li>➤ Vyčistenie a nastavenie jednotlivých modulov.</li> <li>➤ Pravidelné kalibrácie a celkové nastavenie zariadenia.</li> <li>➤ Ďalšie súvisiace činnosti nevyhnutné z hľadiska prevádzky zariadení.</li> <li>➤ Vydanie servisnej správy o vykonanej profylaktickej kontrole zariadenia.</li> </ul> |  |
| <p><b>Zmluva nezahrňuje:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Náhradné diely, ktoré nie sú v zozname náhradných dielov uvedených v <b>Prílohe č.2</b>.</li> </ul>  |  |

## Príloha č. 2

### Zoznam odporúčaných náhradných dielov a spotrebných materiálov zahrnutých v rámci zmluvy

| OBJEDNACIE ČÍSLO | NÁZOV   |
|------------------|---|
| [ML37361206]     | SP KIT_ TENSION METER                         |
| [ML37361207]     | GSP MAINTENANCE KIT_ 2021                     |
| [ML37361208]     | RCB BASE STEPPER NODE PCB                     |
| [ML37361209]     | RCC QUAD STEPPER NODE PCB                     |
| [ML37361210]     | P.C.ASSEMBLY_ DUAL STEPPER NODE BOARD_ R      |
| [ML37361211]     | MOVEMENT SENSOR SPARE KIT_ 2392               |
| [ML37361212]     | SENSOR BOARD SPARE KIT_ 6602                  |
| [ML37361213]     | JST SPARE KIT_ 4876                           |
| [ML37361214]     | CONTAINER BALANCE_ 7741                       |
| [ML37361215]     | SP KIT_ MANIFOLD ASSEMBLY_ 8865               |
| [ML37361216]     | SP KIT_ STEPPING MOTOR_ HORIZONTAL MOTIO      |
| [ML37361217]     | P KIT_ STEPPING MOTOR_ X-MOTION_ GSP          |
| [ML37361218]     | SP KIT_ STEP MOTOR ASSEMBLY_ 1331             |
| [ML37361219]     | SILICONE CAPS;35 B 614 PKG OF 20              |
| [ML37361220]     | SP KIT_ Z-MOTOR WITH ENCODER_ GSP             |
| [ML37361221]     | FLAT CABLE_ 10S-10S_ FC728                    |
| [ML37361222]     | SP KIT FREE WHEEL_ GSP AND PANTHERA-PUN       |
| [ML37361223]     | GAS SPRING_ 2088                              |
| [ML37361224]     | SP KIT_ TWO WAY VALVE_ 6000                   |
| [ML37361225]     | SP KIT_ VALVE V1/V2 FOR GSP                   |
| [ML37361226]     | SP KIT_ VALVE WASH/RINSE FOR GSP WASHER_ 2728 |
| [ML37361227]     | SP KIT_ VALVE WASTE FOR GSP WASHER_ 8944      |
| [ML37361228]     | SP KIT_ VALVE WASTE FOR GSP WASHER_ 9222      |
| [ML37361229]     | SP KIT_ VALVE WASTE FOR GSP WASHER_ 3925      |
| [ML37361230]     | SP KIT_ VALVE V6 FOR GSP_ 1039                |
| [ML37361231]     | SP KIT FOR MANIPULATOR_ 3355                  |



## Príloha č. 3

### Zoznam zapožičaných zariadení

Zapožičané zariadenia sú definované ako prevádzkové podporné systémy. V rámci zmluvy objednávateľ zabezpečuje ich údržbu a profilaktické prehliadky. Do ceny servisného kontraktu nie sú započítané náklady spojené so zapožičanými zariadeniami (prevádzka a servis deionizátora, výmena batérie a servis UPS a servisné náklady spojené s úložiskom NAS Synology). Objednávateľ je povinný zabezpečiť prevádzku, pravidelnú údržbu a prípadné odstránenie porúch vzniknutých počas používania zapožičaných zariadení podľa predpisov výrobcu, nakoľko tieto zariadenia sú esenciálne pre zabezpečenie prevádzky GSP.

Zoznam zariadení:

- **Deionizátor (Robust 3000) + Deionizačná kolóna MixedBed 17L**
- **UPS (Eaton 9SX 3000T XL 3000 VA)**
- **Synology NAS pre LIS**
- **Čítačka BAR kódov 1 (Zebra)**
- **Čítačka BAR kódov 2 (Zebra)**
- **Čítačka BAR kódov 3 (Zebra)**
- **Čítačka BAR kódov 4 (Symbol)**
- **Čítačka BAR kódov 1 (Honeywell)**

## Príloha č. 4

### Zákaznícky portál Teamwork™ na zadávanie servisných požiadaviek

System funguje pod platformou Teamwork™ a je používateľsky veľmi jednoduchý. Akceptované budú len požiadavky na servisný zásah zadané prostredníctvom zákazníckeho portálu, prípadne mailom na adresu [ticket@medic-labor.com](mailto:ticket@medic-labor.com).

#### A. Postup zadávania servisných požiadaviek v systéme Teamwork™:

1. Vo svojom internetovom prehliadači prejdite na stránku: <https://mediclabor.teamwork.com/support>
2. Otvorí sa Vám nasledovná stránka

The screenshot shows the 'Submit a Request' page of the Medic Labor support portal. At the top, there is a dark blue header with the 'MEDIC LABOR s.r.o.' logo on the left and 'Submit a Request', 'Login', and 'Sign up' links on the right. Below the header, the main heading 'Submit a Request' is displayed. The form consists of several input fields: 'Subject', 'First Name', 'Last Name', and 'Email Address'. Below these is a 'Description' field with a rich text editor toolbar. At the bottom of the form is a green 'Submit' button.

3. Pre zadanie servisnej požiadavky je potrebné vyplniť zobrazený formulár:
  - Subject – „názov“ servisnej požiadavky
  - First Name – krstné meno
  - Last Name – priezvisko
  - E-mail Address – e-mailová adresa
  - Description – popis problému alebo požiadavky
4. Následne je potrebné kliknúť na tlačidlo „Submit“ (zadať).
5. Po zadaní požiadavky Vám do Vašej e-mailovej schránky prídu 2 emaily. Jeden je informácia o vytvorení nového ticketu – servisnej požiadavky v systéme Teamwork a druhý slúži na vytvorenie používateľského účtu.

6. Mail s predmetom „Account created“ oznamuje, že na zákazníckom portáli Vám bol vytvorený účet a je potrebné ho aktivovať kliknutím na link v maili. Po kliknutí na príslušný odkaz sa zobrazí obrazovka:

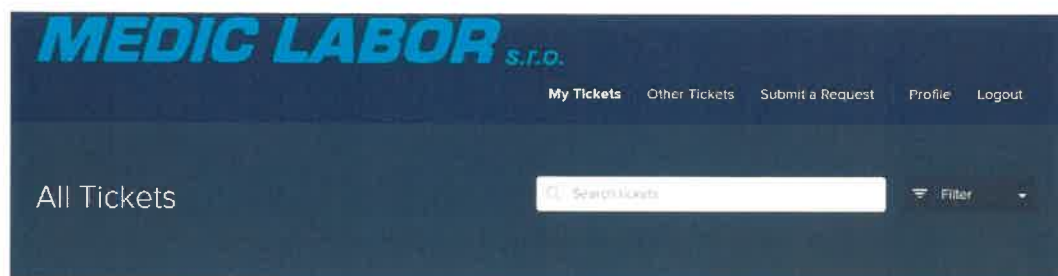


## CHANGE PASSWORD

Form for changing a password, featuring two input fields and a submit button:

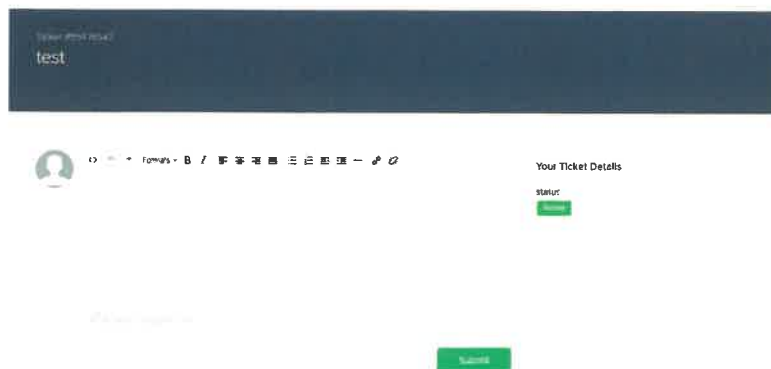
7. Tento formulár slúži na vytvorenie prístupového hesla k Vášmu účtu. Je potrebné ho zadať 2x a potom kliknúť na tlačidlo „Change Password“.

8. Po zadaní a potvrdení hesla Vás systém automaticky prihlási do Vášho účtu, kde sa zobrazia Vaše tickety – servisné požiadavky.



| TICKET ID | TICKET | CREATED AT        | UPDATED AT        | STATUS |
|-----------|--------|-------------------|-------------------|--------|
| 95476547  | test   | January 31st 2022 | January 31st 2022 | Active |

9. Kliknutím na Váš ticket si viete zobrazit' jeho details, prípadne pridať k nemu ďalšiu správu pre servisného technika



10. Na Vašej stránke zákazníckeho portálu viete okrem už zadaných ticketov pridať ďalšiu servisnú požiadavku kliknutím na „Submit a Request“, upraviť informácie o Vás kliknutím na „Profile“ alebo sa z Vášho účtu odhlásiť kliknutím na „Logout“.

## B. Opätovné prihlásenie na zákaznícky portál:

V prípade, že ste sa už v minulosti zaregistrovali za zákaznícky portál, do svojho účtu sa prihlásite jednoduchým postupom:

1. V prehliadači zadajte webovú adresu zákazníckeho portálu: <https://mediclabor.teamwork.com/support>
2. V pravom hornom rohu kliknite na tlačidlo „Login“.
3. Zobrazí sa prihlasovací formulár, do ktorého je potrebné zadať prihlasovacie údaje, ktoré ste uviedli pri registrácii, teda e-mail a heslo. Následne kliknite na tlačidlo „Login“ a systém Vás prihlási do Vášho účtu.