

## Zmluva o poskytovaní servisných služieb

uzatvorená podľa § 269 ods 2 zákona č 513/1991 Zb Obchodný zákonník  
(ďalej len „zmluva“)

č. NBÚ: 02597/2019/SEP/OMTZ-008

č. SZ-ALCS/NBÚ/012019

uzatvorená medzi zmluvnými stranami:

**Objednávateľ:**

Názov	Národný bezpečnostný úrad
Sídlo	Budatínska 30, 851 06 Bratislava
IČO	36 061 701
DIČ	2021594245
Bankové spojenie	Štátna pokladnica
Číslo účtu	SK62 8180 0000 0070 0019 9517
Štatutárny orgán	Ing Jozef Magala, riaditeľ
Kontaktná osoba	

(ďalej len ako „objednávateľ“)

a

**Zhotoviteľ:**

Obchodné meno	ALCASYS Slovakia, a.s.
Sídlo	Staré Grunty 36, 841 04 Bratislava
IČO	35 879 335
DIČ	2021805764
IČ DPH	SK2021805764
Bankové spojenie	Tatra banka, a s
Číslo účtu	SK80 1100 0000 0026 2101 2396
Zapísaná v	Obchodnom registri Okresného súdu BA I, oddiel Sa, vložka č 3296/B
Štatutárny orgán	Ing Ján Kostka, predseda predstavenstva
Kontaktná osoba	

(ďalej len ako „zhotoviteľ“)

## Článok 1 Definície pojmov

- 1 1 **Zhotoviteľom** sa na účely tejto zmluvy rozumie spoločnosť ALCASYS Slovakia, a s , so sídlom Staré Grunty 36, 841 04 Bratislava, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I , oddiel Sa, vložka č 3296/B, IČO 35 879 335
- 1 2 **Objednávateľom** sa na účely tejto zmluvy rozumie Národný bezpečnostný úrad, so sídlom Budatínska 30, Bratislava, 851 06 Bratislava
- 1 3 **Zariadením** sa na účely tejto zmluvy rozumie zariadenie špecifikované v prílohe č 1 k tejto zmluve, pre ktoré zhotoviteľ vykonáva servisné služby v rámci tejto zmluvy pre objednávateľa za podmienok uvedených v tejto zmluve
- 1 4 **Službami** sa na účely tejto zmluvy rozumejú servisné služby poskytované zhotoviteľom na základe tejto zmluvy na zariadení špecifikovanom v prílohe č 1 k tejto zmluve, popis jednotlivých služieb je uvedený v čl 2 zmluvy a v prílohe č 2 k tejto zmluve
- 1 5 **Súčinnosťou** sa na účely tejto zmluvy rozumie také konanie zmluvných strán, ktoré je nevyhnutné pre riadne plnenie tejto zmluvy, a ktoré spočíva najmä v
  - poskytnutí všetkých potrebných údajov zo strany objednávateľa, ktoré môžu byť oprávnené požadované zo strany zhotoviteľa za účelom riadneho plnenia predmetu tejto zmluvy,
  - zo strany objednávateľa v zabezpečení prístupu zamestnancov zhotoviteľa, resp ním určených osôb do príslušných priestorov v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy v požadovanom rozsahu,
  - bezodkladné oznamovanie zmien kontaktných osôb, ktoré sú bez ďalšieho oprávnené konať za jednotlivé zmluvné strany v rozsahu predmetu plnenia podľa tejto zmluvy (ods 2 1 ),
  - ďalšej súčinnosti, ktorá sa preukáže ako účelná pre plnenie predmetu tejto zmluvy

## Článok 2 Predmet zmluvy

- 2 1 Predmetom zmluvy je záväzok zhotoviteľa poskytovať objednávateľovi servisné služby a podporu Telekomunikačného pobočkového systému Avaya IP Office (PBX) podľa prílohy č 2 zmluvy.
- 2.2 Support – podpora riešenia a garancia dostupnosti riešenia v rozsahu:
  - telefonická podpora + nahlasovanie porúch
    - Časové pokrytie Pondelok – Piatok 8 00 – 17 00
  - Prístup na Alcasys technical support portál
    - zadávanie servisných požiadaviek
    - sledovanie stavu evidovaných požiadaviek
  - diagnostika a odstraňovanie porúch na zariadeniach
  - zálohovanie systémovej konfigurácie PBX
  - Náhradné diely sú zahrnuté v cene supportu.

### Článok 3 Termín a miesto plnenia

- 3.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľom požadovanú službu v príslušnom termíne v súlade s touto zmluvou a podľa prílohy č. 1 a č. 2 počas doby trvania tejto zmluvy. Časové pokrytie a dostupnosť poskytovaných servisných služieb sú uvedené v prílohe č. 1 a č. 2, individuálne pre každú poskytovanú službu. Miestom vykonania služieb je sídlo objednávateľa (ďalej len ako „miesto inštalácie“).

### Článok 4 Nahlasovanie požiadaviek

- 4.1 Objednávateľ je povinný poruchy na zariadení a požiadavky na poskytovanie servisných služieb nahlasovať zhotoviteľovi na jeden z nasledujúcich kontaktov :
- prostredníctvom servisného portálu zhotoviteľa na adrese:  
<https://servicedesk.alcasys.eu>
  - telefonicky na tel. č. 02/601027 77,
  - e-mailom na adresu [goldservice@alcasys.eu](mailto:goldservice@alcasys.eu),
  - faxom na fax. č. 02/60102799,
- s uvedením dátumu a času nahlásenia poruchy, s popisom poruchy alebo požiadavky na poskytnutie servisnej služby a s menom osoby, ktorá poruchu nahlasuje alebo požaduje poskytnutie služby.

### Článok 5 Povinnosti a práva zhotoviteľa

- 5.1 Zhotoviteľ je povinný najmä:
- vykonať dohodnutý predmet tejto zmluvy v rozsahu, termínoch a spôsobom dohodnutým s objednávateľom a v súlade s touto zmluvou,
  - poskytovať servisné služby a podporu v najvyššej kvalite,
  - informovať objednávateľa o vývojových zmenách komponentov, upozorniť včas na prípadné zmeny konkrétne dodaných komponentov oproti objednávke a realizovať tieto zmeny až na základe písomnej dohody s objednávateľom,
  - informovať objednávateľa o okolnostiach, ktoré môžu v konkrétnom prípade spôsobiť znížený výkon, resp. predčasné opotrebenie zariadenia alebo jeho časti,
  - poskytovať v súvislosti s plnením predmetu zmluvy objednávateľovi poradenstvo a konzultácie,
  - v plnom rozsahu zodpovedať za vlastné riadenie postupu prác pri plnení predmetu zmluvy, za bezpečnosť a ochranu zdravia vlastných zamestnancov a dodržiavania predpisov o bezpečnosti práce a ochrane zdravia pri práci,
  - umožniť kontrolu kvality komponentov a poskytnutých služieb prostredníctvom technického dozoru objednávateľa,
  - viesť dokumentáciu o všetkých požiadavkách a servisných úkonoch vykonaných u objednávateľa,
  - vykonanie každej servisnej požiadavky potvrdiť osobe, ktorá poruchu alebo požiadavku nahlasuje.

- mať k dispozícii všetky platné potvrdenia/osvedčenia nevyhnuté na riadne plnenie predmetu tejto zmluvy,
- dodržiavať všetky interné predpisy objednávateľa pri vstupe a zdržovaní sa pracovníkov zhotoviteľa v priestoroch objednávateľa za účelom plnenia predmetu zmluvy,
- zabezpečiť dodržiavanie povinností v súlade so zákonom č. 18/2018 Z z o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov zo strany svojich pracovníkov ako aj tretích osôb, ktoré v rámci plnenia predmetu zmluvy prídu do styku s osobnými údajmi u objednávateľa

#### 5.2 Zhotoviteľ má právo

- v prípade potreby vykonať bezplatnú technickú inováciu zariadenia zlepšujúcu jeho výkonnosť,
- neustále kontrolovať stav komponentov a dodržiavanie prevádzkových podmienok zariadení,
- zabezpečiť časť predmetu plnenia zmluvy prostredníctvom tretej strany, v týchto prípadoch preberá všetku zodpovednosť za prevedenie takto zadaných prác akoby ich realizoval sám

### Článok 6

#### Povinnosti a práva objednávateľa

##### 6.1 Objednávateľ je povinný najmä

- uhradiť poskytovateľovi cenu za predmet zmluvy v dohodnutej výške a určeným spôsobom,
- určiť poverené osoby na nahlasovanie a prebratie servisu podľa predloženého harmonogramu alebo k vyžiadanému servisnému zásahu,
- zabezpečiť vstup povereným pracovníkom zhotoviteľa do priestorov objednávateľa k servisnému zásahu alebo na vyžiadanie,
- bezplatne zabezpečiť potrebné energetické príkony pre činnosť pracovníka zhotoviteľa a komunikačné prostriedky nevyhnutné pre výkon servisnej činnosti,
- prípadné ním objednané služby nad rámec stanovený v čl 2 tejto zmluvy uhrádzať na základe jednotkového cenníka služieb uvedeného v prílohe č 3

##### 6.2 Objednávateľ má právo:

- neustále kontrolovať kvalitu komponentov, a poskytovaných služieb,
- neustále kontrolovať výhodnosť cien komponentov, prác a ďalších dodacích podmienok,
- odmietnuť prevzatie vykonanej služby, ak táto vykazuje vady

## Článok 7 Cena a platobné podmienky

- 7.1 Cena za plnenie predmetu zmluvy je 950,- EUR bez DPH mesačne (slovom deväťstopaťdesiat eur bez DPH) K cene bude pripočítaná sadzba DPH podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky
- 7.2 Odstraňovanie materiálových škôd na servisovaných zariadeniach vzniknutých následkom vyššej moci, prepatím, mechanickým poškodením, spôsobených pracovníkmi obsluhy objednávateľa, užívateľmi, neoprávneným zásahom tretích strán do zariadenia bez predchádzajúceho súhlasu zhotoviteľa, hackerským útokom a prirodzeným opotrebovaním nie je zahrnuté v uvedenej cene
- 7.3 Suma za predmet zmluvy bude uhrádzaná vždy za predchádzajúci kalendárny mesiac na základe nadne vystavenej faktúry zhotoviteľom
- 7.4 Splatnosť faktúry je 30 dní od doručenia objednávateľovi Faktúra musí spĺňať všetky náležitosti daňového dokladu v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, vrátane nasledovných údajov
- presný názov a adresa sídla zmluvných strán,
  - identifikačné číslo oboch zmluvných strán,
  - identifikačné číslo pre DPH zhotoviteľa,
  - bankové spojenie a číslo účtu zhotoviteľa,
  - fakturovaná cena s DPH a bez DPH,
  - sadzba DPH a suma DPH,
  - označenie plnenia,
  - číslo zmluvy,
  - číslo faktúry a dátum vyhotovenia faktúry,
  - odtlačok pečiatky dodávateľa a podpis oprávneného zástupcu zhotoviteľa
- 7.5 V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v tejto zmluve, objednávateľ je oprávnený vrátiť ju zhotoviteľovi na opravu. V takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry objednávateľovi
- 7.6 K fakturovaným sumám bude pripočítaná príslušná DPH

## Článok 8 Sankcie

- 8.1 V prípade, že je zhotoviteľ v omeškaní s plnením predmetu zmluvy, má objednávateľ nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,5 % zo štvrtročného poplatku za príslušné zariadenie za každú aj začatú hodinu omeškania
- 8.2 V prípade, že je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry za vykonané služby, má zhotoviteľ nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania s uhradením dlžnej sumy Zhotoviteľ nie je oprávnený požadovať úhradu úroku z omeškania v prípade, ak omeškanie spôsobí peňažný ústav objednávateľa.

- 8 3 Žiadna zo zmluvných strán nie je v omeškaní a ani nezodpovedá za škodu, ak toto bolo spôsobené v dôsledku omeškania s plnením záväzku druhej zmluvnej strany alebo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (§ 374 zákona č. 513/1991 Zb Obchodný zákonník). Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa nepovažuje platobná neschopnosť ktorejkoľvek zmluvnej strany

#### **Článok 9** **Zánik zmluvy**

- 9.1 Túto zmluvu je možné ukončiť odstúpením od zmluvy objednávateľom, výpoveďou alebo dohodou zmluvných strán
- 9 2 Objednávateľ môže odstúpiť od zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvy zhotoviteľom Podstatným porušením zmluvy zhotoviteľom je porušenie ktorejkoľvek povinnosti zhotoviteľa , najmä
- a) opakované, t. j. min 2x nedodržanie dohodnutého termínu vykonania predmetu zmluvy,
  - b) opakované, t. j. min 2x nedodržanie kvalitatívnych podmienok výkonu servisných prác dohodnutých touto zmluvou,
  - c) opakovaná reklamácia tej istej vady poskytnutých servisných služieb,
  - d) viacnásobný výskyt väd poskytnutých servisných služieb
- 9 3 V prípade odstúpenia od zmluvy objednávateľom sa už poskytnuté plnenia vzhľadom na charakter poskytovaných služieb nevracajú a objednávateľ sa zavazuje za riadne poskytnuté služby uhradiť zhotoviteľovi cenu v súlade s touto zmluvou Týmto však nie je dotknutý nárok na náhradu škody
- 9 4 Zmluvu je možné ukončiť aj písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán, pričom výpoveď musí byť druhej zmluvnej strane riadne doručená Výpovedná lehota sú dva mesiace a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane

#### **Článok 10** **Záverečné ustanovenia**

- 10 1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú tridsaťšesť (36) mesiacov Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť v súlade s § 47a zákona č 40/1964 Zb Občiansky zákonník
- 10.2 Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva nadobúda účinnosť dňom 1 4 2019
- 10 3 Táto zmluva je vyhotovená v troch vyhotoveniach, pričom zhotoviteľ obdrží po dvoch vyhotoveniach a objednávateľ po jednom vyhotovení
- 10.4 Akékoľvek zmeny alebo dodatky k tejto zmluve musia byť vykonané písomným dodatkom k tejto zmluve

- 10.5 V prípade, ak by sa niektoré súčasné alebo budúce ustanovenia tejto zmluvy stali v budúcnosti buď úplne alebo čiastočne neplatnými, platnosť ostatných ustanovení zmluvy ostáva nedotknutá. Tak isto sa bude postupovať i v prípade, ak sa objaví ustanovenie chýbajúce v zmluve. Namiesto neplatného ustanovenia alebo za účelom doplnenia chýbajúceho ustanovenia, bude použitá právna úprava, ktorá, pokiaľ to bude možné, bude použitá a interpretovaná vo význame, ktorý bude čo najbližší úmyslu zmluvných strán, resp. možnému úmyslu zmluvných strán s ohľadom na zmysel a účel tejto zmluvy, tak ako vyplývajú z tejto zmluvy.
- 10.6 Zmluvné strany budú riešiť prípadné rozpory predovšetkým dohodou. V prípade, ak dohoda nie je možná, je každá zo zmluvných strán oprávnená obrátiť sa na príslušný súd.
- 10.7 Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 10.8 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a s ním súhlasili, čo potvrdzujú svojimi podpismi.

Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú prílohy č. 1 až 3:

1. Špecifikácia zariadenia
2. Špecifikácia a popis servisných služieb
3. Cenník doplnkových služieb zhotoviteľa

## Príloha č.1 k Servisnej zmluve č. SZ-ALCS/NBÚ/012019

### Špecifikácia zariadenia

Typ zariadenia: PBX Avaya IP Office

Konfigurácia Avaya IP Office:

1 x IP OFFICE SERVER R230 XL  
280 x LICENCIE IP OFFICE R10+ AVAYA IP ENDPOINT  
4 x LICENCIE IP OFFICE R10+ 3<sup>RD</sup> PARTY  
30 x LICENCIE IP OFFICE R10+ SIP TRUNK

Aplikácia:

1 x Tarifikačný server – QconTel

Prepínače:

10 x GIGABIT ETHERNET 1RU CHASSIS, 48 PoE 10/100/1000 BaseT



Príloha č.2 k Servisnej zmluve č. SZ-ALCS/NBÚ/012019 : Špecifikácia a popis servisných služieb

*Servisný balík ŠTANDARD*

**Pozáručný servis ŠTANDARD obsahuje nasledovné úkony a služby s definovanými parametrami:**

- diagnostika
- odstraňovanie porúch na zariadení, vrátane výmeny chybných častí zariadenia

Na základe požiadavky zákazníka sú začaté práce na odstránení poruchy podľa typu poruchy v nasledujúcich časových lehotách:

	Diaľková diagnostika	Zásah na mieste	Odstránenie poruchy
<b>Typ poruchy</b>			
Kritická	do 1 hodiny	do 4 hodín	„NBD“
Závažná	do 1 hodiny	do 4 hodín	„NBD“
Bežná	do 2 hodín	do 8 hodín	do 2 pracovných dní

Definícia poruchy

Definícia poruchy	IPO
Kritická	<ul style="list-style-type: none"><li>• viac ako 30% účastníkov mimo prevádzky</li><li>• viac ako 30% trunkov mimo prevádzku</li></ul>
Závažná	<ul style="list-style-type: none"><li>• viac ako 10% účastníkov mimo prevádzky</li><li>• viac ako 10% trunkov mimo prevádzku</li></ul>
Bežná	<ul style="list-style-type: none"><li>• ostatné malé poruchy</li></ul>

- Odstránenie poruchy „NBD“ - do nasledujúceho pracovného dňa
- Telefonický support experta spoločnosti ALCASYS Slovakia, a.s. 9 hodín denne, 5 dní v týždni.

Podmienky: zákazník musí určiť za svoju stranu osobu zodpovednú a kompetentnú pre nahlasovanie požiadaviek na poskytnutie servisnej služby. Splnenie týchto podmienok zo strany zákazníka je nevyhnutné pre kvalitné poskytovanie služby zo strany spoločnosti ALCASYS Slovakia, a.s.

Spôsob poskytovania služby: služba je dostupná v pracovné dni počas bežnej pracovnej doby spoločnosti ALCASYS Slovakia, a.s.\* Požiadavka na poskytnutie služby je nahlasovaná faxom alebo e-mailom na centrálny príjem Strediska služieb spoločnosti ALCASYS Slovakia, a.s.

*Služba KONFIG*

Popis služby: zmena konfiguračných údajov komunikačného zariadenia

- systémových parametrov,
  - ostatných zákazníckych údajov,
- modemom diaľkovaj diagnostiky do 4 hodín od prijatia požiadavky.

Podmienky: zariadenie musí byť vybavené možnosťou pre diaľkový prístup. V prípade požiadavky zákazníka na vykonanie zmien údajov zabezpečí tento pripojenie pre diaľkový prístup. Zákazník musí určiť za svoju stranu osobu zodpovednú a kompetentnú pre nahlasovanie požiadaviek na službu. Splnenie týchto podmienok zo strany zákazníka je nevyhnutné pre kvalitné poskytovanie služby zo strany spoločnosti ALCASYS Slovakia, a.s.

Spôsob poskytovania služby: služba KONFIG je dostupná v pracovné dni počas bežnej pracovnej doby spoločnosti ALCASYS Slovakia, a.s.\* Požiadavka na službu je nahlasovaná telefonicky, faxom alebo emailom na centrálny príjem Strediska služieb spoločnosti ALCASYS Slovakia, a.s..

Požiadavka je prijatá a zaevidovaná a okamžite postúpená špecialistovi Servisného strediska na vybavenie. Služba KONFIG je vykonávaná výlučne na diaľku, t.j. cez diaľkový prístup do zariadenia. Správa o vykonaní zmien je zaslaná zodpovednému pracovníkovi zákazníka e-mailom alebo faxom.

**Nezahrnuté služby:**

V rámci tejto služby nie sú zahrnuté :

- technické školenie alebo školenie užívateľov
- zmeny programovej verzie zariadenia, softwarové updaty a upgrady
- služby súvisiace s návrhom, plánovaním alebo riadením komunikačných sietí

\*) Bežná pracovná doba spoločnosti ALCASYS Slovakia, a.s. je od 8.00 do 17.00 hod.

Príloha č.3 k Zmluve o poskytovaní pozáručných servisných služieb – Cenník doplnkových služieb zhotoviteľa

Služba	Úroveň	Spôsob poskytnutia	Pracovná doba 07:00 - 18:00 (€/h)	Pracovné dni mimo hlavnú pracovnú dobu 18:00 - 07:00 (€/h)	Dni pracovného voľna a pokoja 00:00 - 24:00 (€/h)	cestovné náklady	Poznámka
Instalácia / install	basic	on-site	25	37,5	50	0,415 €/km, BA - 18,25 €	mechanické inštalácie
	standard	on-site/on-line	60	75	100	0,415 €/km, BA - 18,25 €	základné konfigurácie
	advanced	on-site/on-line	70	105	140	0,415 €/km, BA - 18,25 €	Network, Management
	expert	on-site/on-line	90	135	180	0,415 €/km, BA - 18,25 €	CC
Podpora / Support	asist	on-line	33	33	66	0,415 €/km, BA - 18,25 €	Telekonzultácia a podpora
	asist	on-site	60	75	100	0,415 €/km, BA - 18,25 €	Technická podpora u zákazníka / systémy A4200/OXO
	asist	on-site	60	75	100	0,415 €/km, BA - 18,25 €	Technická podpora u zákazníka
	basic S	on-site/on-line	60	75	100	0,415 €/km, BA - 18,25 €	Dialková diagnostika, Základné rekonfigurácie / systémy A4200/OXO
	basic	on-site/on-line	60	75	100	0,415 €/km, BA - 18,25 €	Dialková diagnostika, Základné rekonfigurácie
	advanced	on-site/on-line	70	105	140	0,415 €/km, BA - 18,25 €	Rekonfigurácie, nastavenia - Network management, Aplikácie
	expert	on-site/on-line	90	135	180	0,415 €/km, BA - 18,25 €	Rekonfigurácie, nastavenia Contact Centra
Skolenie / Training	basic	on-site	50	75	100	0,415 €/km, BA - 18,25 €	užívateľské
	advanced	on-site	70	105	140	0,415 €/km, BA - 18,25 €	administrátorské, Management SW
	expert	on-site	70	105	140	0,415 €/km, BA - 18,25 €	CC
Vymena / Replacement	basic	on-site	30	45	60	0,415 €/km, BA - 18,25 €	rychlá výmena hardware
Analýza / Analyse	basic		25	37,5	50	0,415 €/km, BA - 18,25 €	merania, zber údajov
	advanced		70	105	140	0,415 €/km, BA - 18,25 €	vyhodnotenia, návrhy
Projekt / Project			podľa dohodnutého rozsahu	podľa dohodnutého rozsahu	podľa dohodnutého rozsahu	0,415 €/km, BA - 18,25 €	projektová dokumentácia
Projekt management / PM			80	120	120		
Customizácia	basic	on-site/on-line	60	90	90	0,415 €/km, BA - 18,25 €	tarifikácie, basic CTI
	advanced	on-site/on-line	70	105	105	0,415 €/km, BA - 18,25 €	CTI
	expert	on-site/on-line	80	120	120	0,415 €/km, BA - 18,25 €	CTI pre Call Center

On-line podpora minimálne 30 min.  
On-site podpora minimálne 30 min.

Doplnkové služby budú zhotoviteľom vykonávané na základe požiadavky zo strany objednávateľa s reakčnou dobou od 1 do 24 hodín v závislosti od typu služby. Pracovná doba spoločnosti ALCASYS Slovakia, a.s. pre poskytovanie servisných služieb je v pracovné dni od 8.00 do 17.00 hod. Mimo pracovnej doby je k dispozícii pohotovostný technik / expert prostredníctvom mobilného telefónu (vrátane víkendov a sviatkov).