

Zmluva o servisných službách č.: 19102201, ev. č. obj. ¹⁸...../2020

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

v znení neskorších predpisov
(ďalej len „zmluva“ alebo „táto zmluva“)

uzatvorená medzi zmluvnými stranami

Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s.

Sídlo: Priemyselná 10, 92179 Piešťany *PhDr. Karol Zachar*
Štatutárny zástupca: ~~Ing. Radovan Foltinský, predseda predstavenstva a.s.~~ *člen predst. Ivan Šiška, člen predstavenstva a.s. podpredseda predstavenstva*
IČO: 36252484
DIČ: 2020172264
IČ DPH: SK2020172264
Bankové spojenie: VÚB, a.s.
Číslo účtu IBAN: SK71 0200 0000 2700 0300 2212
Registrácia: Obch. register: Okr. súd Trnava, oddiel Sa, vložka 10263/T

(ďalej len „objednávateľ“)

a

PROFINESA s.r.o.

Sídlo: Trnavská cesta 82/D, 82102 Bratislava
Štatutárny zástupca: Ing. Marián Zvozil - konateľ
IČO: 36743763
DIČ: 2022330090
IČ DPH: SK2022330090
Bankové spojenie: UniCredit Bank Slovakia, a.s.
Číslo účtu: SK31 1111 0000 0011 5273 3005
Registrácia: Obch. register: Okr. súd Bratislava 1, oddiel Sro, vložka 44780/B
(ďalej len „poskytovateľ“ a objednávateľ a poskytovateľ spolu aj ako zmluvné strany)
za nasledujúcich podmienok:

Článok I Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávatel'ovi na základe dohodnutej formy objednávania objednávatel'a servisné služby nasledovných produktov: **Obchodné systémy, registračné pokladnice a ostatné súvisiace komponenty**. Servisnými službami sa na účely tejto zmluvy rozumie činnosť poskytovateľ'a, účelom ktorej je zabezpečiť prostredníctvom opravy opätovnú riadnu funkčnosť vecí objednávatel'a (ďalej len „**servisné služby**“).

Článok II Objednávka servisných služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávatel'ovi servisné služby na základe nasledovnej dohodnutej formy objednávania :
 - a. Osobná forma - doručenie zariadenia na adresu servisného strediska poskytovateľ'a - Ciglianska cesta 1, Prievidza
 - b. Telefónická forma – na telefónnom čísle pre TT: 0220906924, pre KE: 0911044888
 - c. Prostredníctvom prideleného konta v Help desc systéme poskytovateľ'a

Pri objednávaní servisných služieb objednávatel' zvolí, či predmet, na ktorom majú byť servisné služby poskytnuté, bude dopravený do servisného strediska

Handwritten signature/initials

poskytovateľa alebo či budú servisné služby poskytnuté v objektoch objednávateľa. Ceny dopravy sú špecifikované v Prílohe č. 1 zmluvy.

Článok III Podmienky poskytnutia servisných služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje pre objednávateľa poskytovať **servisnú pohotovosť**, čo znamená vykonať servisné zásahy a poskytnúť servisné služby najneskôr do 48 hodín od doručenia zariadenia na adresu servisného strediska poskytovateľa, alebo od objednania servisnej služby v objekte objednávateľa, ak to nevyplýva inak z charakteru vybraných produktov a poskytovaných služieb (teda ak je možné servisné služby poskytnúť na diaľku). Poskytnutie servisných služieb v rámci dohodnutej servisnej pohotovosti si objednávateľ u poskytovateľa objedná, pričom v tejto písomnej objednávke (alebo emailovej objednávke) vymedzí objednávateľ rozsah požadovaných servisných služieb od poskytovateľa. Potvrdením objednávky vzniká medzi zmluvnými stranami čiastkový zmluvný vzťah, ktorý je splnený poskytnutím služieb a s tým súvisiacim dodaním tovarov, ktoré boli objednávateľom objednané.
2. Objávateľ sa zaväzuje zaplatiť za servisnú pohotovosť (poskytnutie servisnej služby do 48 hodín v súlade s ods. 1 tohto článku zmluvy) mesačný poplatok podľa prílohy č.1 zmluvy. Cena za servisnú pohotovosť podľa čl. V ods. 1 písm. c) zmluvy vo variante služby SLA48FIX ORP-PC Hlavná (špecifikácia je obsiahnutá v prílohe č. 1 zmluvy) bude fakturovaná 1x ročne vždy na rok dopredu. V prípade prvého roku účinnosti zmluvy bude ročná fakturovaná suma vypočítaná alikvotne k plneniu, ktoré poskytovateľ objednávateľovi v prvom roku účinnosti zmluvy poskytol. V cene podľa prílohy č. 1 zmluvy nie sú zahrnuté ceny použitých materiálov (najmä náhradných dielov servisovaných zariadení), jedná sa len o dohodnutú cenu (zmluvný paušál) za zabezpečovanie servisnej pohotovosti. Cenník dodávaného materiálu, servisných služieb a dopravných nákladov tvorí Prílohu č. 2 zmluvy. Cenník podľa prílohy č. 2 zmluvy je poskytovateľ oprávnený jednostranne zmeniť, pričom túto zmenu je povinný písomne oznámiť objednávateľovi, ktorý je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť do 15 pracovných dní od obdržania tohto oznámenia, ak považuje predmetnú zmenu cien poskytovaného plnenia za neakceptovateľnú.
3. Miesto vykonania (poskytnutia) servisnej služby je primárne adresa prevádzky (servisného strediska) poskytovateľa, ak z vybraných produktov nevyplýva iné miesto alebo spôsob poskytnutia servisnej služby. V prípade dohody oboch strán môže byť servisná služba poskytnutá mimo adresy servisného strediska poskytovateľa, pričom dopravné náklady sa určia v súlade s Prílohou č. 2 zmluvy.
4. Objávateľ sa zaväzuje zabezpečiť poskytovateľovi pri poskytovaní servisných služieb nevyhnutne potrebnú súčinnosť tak, aby ich poskytnutie nebolo žiadnym spôsobom sťažované a zdržiavané a aby poskytovateľ mohol včas a riadne poskytnúť servisné služby.
5. Objávateľ súhlasí s inštaláciou aplikácie DWSERVICE pre prístup poskytovateľa pomocou vzdialenej správy na predmetné počítače.
6. Objávateľ sa zaväzuje prostredníctvom povereného zamestnanca Ing. Julie Kováčovej (kovacova@tavos.sk) písomne (alebo emailom) potvrdiť poskytovateľovi poskytnutie servisných služieb s prípadným vytknutím väd poskytnutých služieb alebo dodaného tovaru, a to do 5 pracovných dní odo dňa ich poskytnutia.

Článok IV Vyhlásenie poskytovateľa

Poskytovateľ prehlasuje, že pred podpisom tejto zmluvy sa riadne oboznámil so všetkými druhmi zariadení objednávateľa, ku ktorým sa zaviazal poskytovať servisné služby. Poskytovateľ ďalej

prehlasuje, že na poskytnutie servisných služieb má potrebné živnostenské či iné zákonné oprávnenie v zmysle platných právnych predpisov SR.

Článok V Odmena za servisné služby

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi:
 - a. cenu za servisné služby v zmysle platného cenníka služieb so zľavou 10%
 - b. cenu za použitý materiál a prepravné náklady spojené so servisnou službou
 - c. cenu za servisnú pohotovosť v zmysle prílohy č.1 zmluvy (v súlade s čl. III ods. 2 zmluvy).

2. Úhrada ceny za poskytnutie servisných služieb podľa ods. 1 písm. a) a b) tohto článku zmluvy bude vykonaná na základe reálne poskytnutého plnenia a na podklade faktúry vystavenej poskytovateľom do 5 pracovných dní odo dňa obdržania potvrdenia podľa čl. III ods. 6 zmluvy. Faktúra je splatná v lehote 14 dní odo dňa jej vystavenia. Faktúra musí byť doručená na adresu sídla objednávateľa do 3 dní od jej vystavenia, a to elektronicky na adresu efaktury@tavos.sk. Faktúra musí obsahovať náležitosti stanovené zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a číslo zmluvy podľa evidencie objednávateľa. V prípade, že vo faktúre budú uvedené nesprávne údaje, alebo nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v zmluve, je to dôvod na odmietnutie faktúry a jej vrátenie na prepracovanie. Poskytovateľ nemá za daných okolností právo fakturovať sankciu z omeškania úhrady faktúry. Nová lehota splatnosti v danom prípade začne plynúť až po doručení novej faktúry objednávateľovi.

3. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na bankový účet poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy.

4. V prípade zmeny sadzby DPH počas účinnosti tejto zmluvy, bude táto účtovaná v zmysle právnych predpisov SR o dani z pridanej hodnoty platných a účinných v čase uskutočnenia zdaniteľného plnenia. V prípade zmeny právnej úpravy týkajúcej sa povinnosti platiť DPH, sú zmluvné strany povinné postupovať podľa právnych predpisov SR o dani z pridanej hodnoty platných v čase uskutočnenia zdaniteľného plnenia.

Článok VI Ochrana dôverných informácií

Zmluvné strany sa zaväzujú neposkytnúť a nezverejňovať žiadne informácie tretím osobám, ktoré získali a o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s plnením tejto zmluvy, prípadne, ktoré by mohli poškodiť vzájomné vzťahy oboch zmluvných strán alebo jednej zo zmluvných strán. Tieto informácie označujú za dôverné a zaväzujú sa ich neprezradiť tretej osobe ani ich použiť v rozpore s ich účelom. Ochrana dôverných informácií trvá i po zániku tejto zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za dodržiavanie zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov pri plnení zmluvy a zaväzuje sa uhradiť akúkoľvek škodu spôsobenú objednávateľovi alebo tretím osobám pri porušení tejto svojej povinnosti.

Článok VII Záruka na servisné služby

1. Na použitý materiál v rámci poskytnutej servisnej služby poskytuje poskytovateľ objednávateľovi záruku v dĺžke 24 mesiacov.

2. Ak nie je produkt, alebo jeho súčasť po servisnom zásahu poskytovateľa riadne funkčný, má objednávateľ právo na bezplatné odstránenie vady v lehote do 5 dní odo dňa doručenia reklamácie objednávateľa (písomne na adresu sídla alebo emailom na emailovú adresu servis@profinesa.sk).

Článok VIII Zánik zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú - do 36 mesiacov odo dňa jej platnosti, pričom si zmluvné strany dohodli jednomesačnú výpovednú dobu, ktorá začína plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.

2. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto zmluvy, ak je poskytovateľ v omeškaní, teda ak poskytovateľ oneskorene poskytne pre objednávateľa servisné služby (poskytne ich v rozpore s článkom III ods. 1 zmluvy). Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy do 15 pracovných dní, odkedy sa o omeškaní poskytovateľa dozvedel. Právne účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia odstúpenia od zmluvy.

3. Listiny zasielané medzi zmluvnými stranami prostredníctvom poštového podniku, vrátane odstúpenia od zmluvy, sa považujú za doručené aj v prípade, že sa zásielka vráti odosielateľovi s reláciou poštového podniku „Adresát neznámy“ alebo „Neprevzaté v odbernej lehote“, alebo ak ju adresát odmietol prevziať, a to dňom, keď sa zásielka vrátila odosielajúcej zmluvnej strane. Do plynutia lehôt počítaných na dni sa nezaratúva deň rozhodujúcej udalosti.

Článok IX Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že celkové plnenie poskytované poskytovateľom na základe tejto zmluvy je obmedzené sumou 5000 Eur bez DPH, ktorú nemožno presiahnuť. Ak poskytovateľ poskytne objednávateľovi služby podľa čl. V ods. 1 zmluvy, ktorých cena v priebehu účinnosti zmluvy presiahne tento celkový limit plnenia podľa predchádzajúcej vety, má sa za to, že poskytovateľ poskytol tieto služby bezplatne a nie je oprávnený za ne objednávateľovi fakturovať akúkoľvek sumu.

2. Táto zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch z čoho každá zmluvná strana obdrží dva jej rovnopisy.

3. Pre prípad sporov alebo nezrovnalostí ohľadom záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy sa stanovuje nasledovné poradie dôležitosti dokumentov:

- i. Zmluva,
- ii. Obchodný zákonník a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy,
- iii. Príloha č. 1 a Príloha č. 2 zmluvy.

4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory vyplývajúce zo zmluvy budú riešiť dobromyseľne vzájomným rokovaním. Ak sa nedosiahne dohoda v sporných otázkach, spor bude predložený k rozhodnutiu príslušnému všeobecnému súdu podľa zákona č. 160/2015 Z. z. *Civilný sporový poriadok*.

5. Zmluvu možno meniť a dopĺňať len formou písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán. Návrhy dodatkov sú oprávnené podávať obidve zmluvné strany.

6. Zmluvné strany potvrdzujú, že si zmluvu prečítali, s jej obsahom súhlasia, nakoľko je prejavom ich slobodnej a vážnej vôle zbavenej akýchkoľvek omylov, na znak čoho ju vlastnoručne podpísali.

Zoznam príloh zmluvy, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť:

Príloha č.1 – kalkulácia ceny a SLA cenník

Príloha č.2 – Cenník dodávaného materiálu, servisných služieb a dopravných nákladov

06. 03. 2023
V Piešťanoch, dňa

za objednávateľa:
Trnavská vodárenská spoločnosť a.s.

PhDr. Karol Zaehar
člen predstavenstva

.....
.....
.....

.....
Ivan Siška
člen predstavenstva a.s.

podpredseda predstavenstva

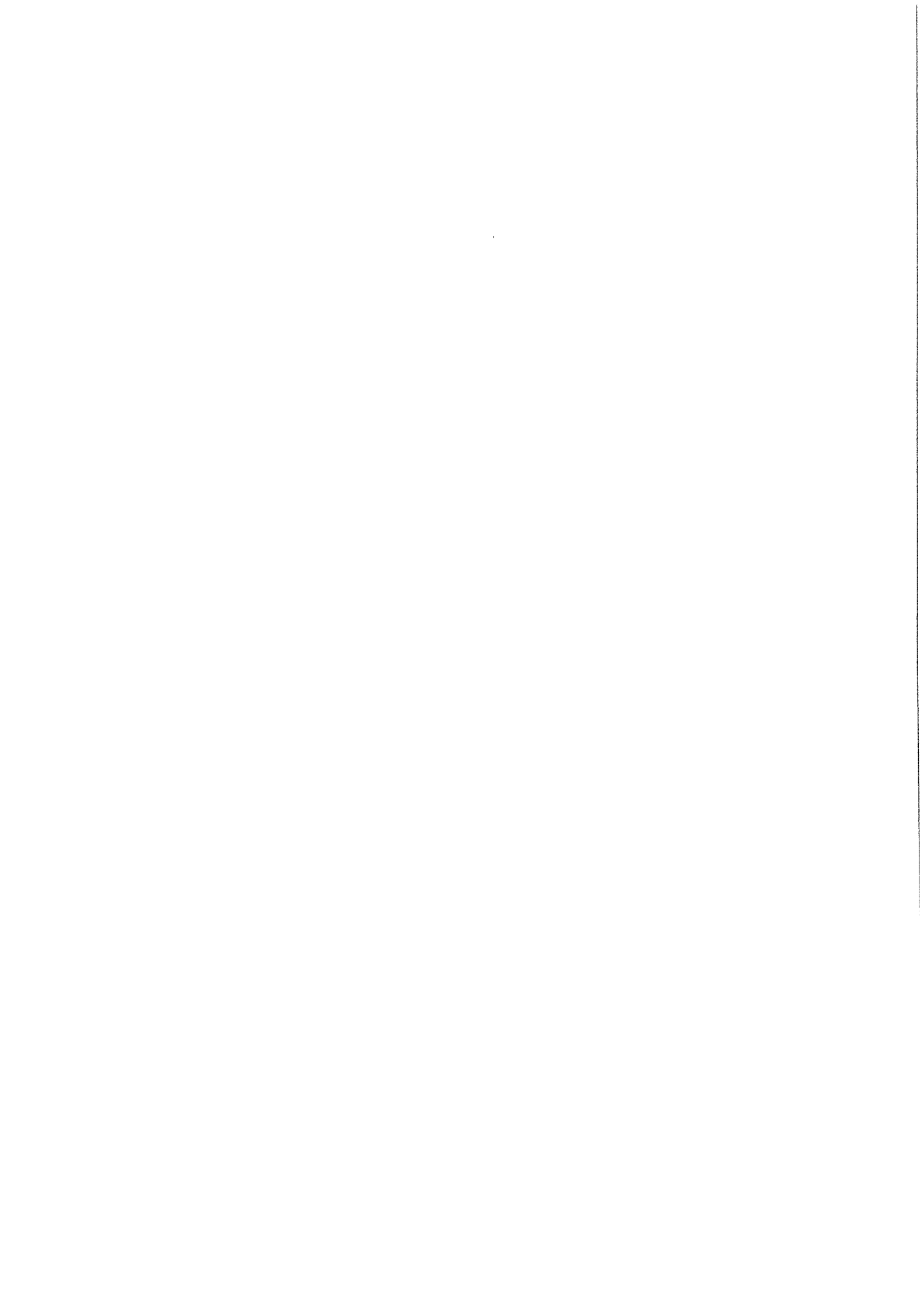
V Bratislave, dňa..... 27.2.2020

za poskytovateľa:
PROFINESA s.r.o.

PROFINESA s.r.o.
Trnavská cesta 82/D, 821 02 Bratislava
IČO: 36 743 763 DIČ: 2022330090
IČ DPH: SK2022330090

.....
Ing. Marián Zvozil
konateľ spoločnosti

.....
.....
.....



Príloha č.1

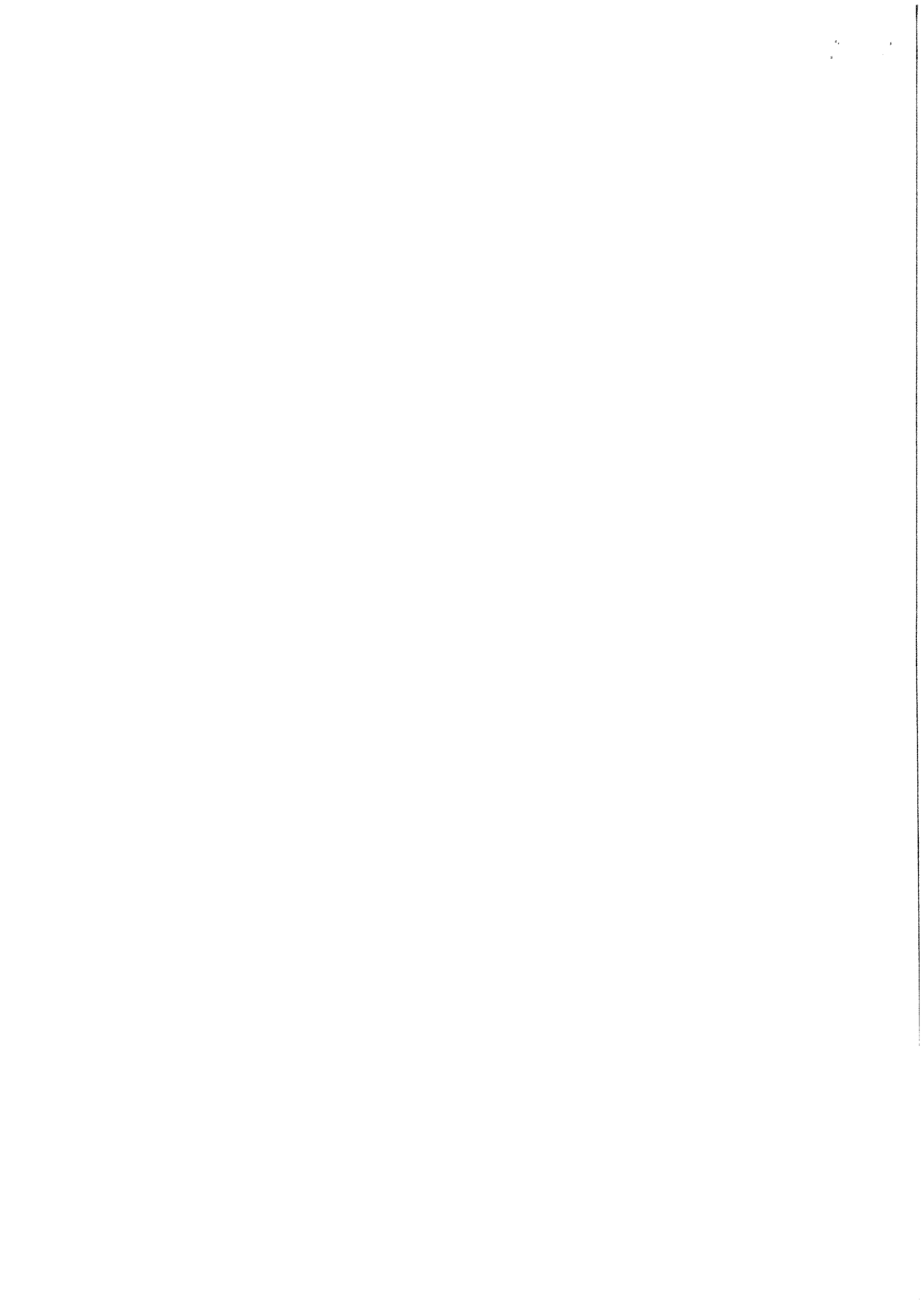
Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s.

Legenda	
SS	Servisné stredisko

Služba SLAFIX - popis	
1	Hot Line Telefonická podpora poskytovaná v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30
2	Servisná pohotovosť 48 h Servisný technik je pripravený riešiť vzniknuté problémy s garanciou ich započatia, či vyriešenia.
3	Archivácia údajov Produkcčné i konfiguračné údaje do objemu 30MB budú na dennej báze archivované na servere Servisného Strediska (SS) ak nie je dodáva ERP/ERP aplikácia treťou stranou.
4	Zápožička zariadenia V prípade ohrozenia chodu prevádzky poskytne SS zápožičku náhradného HW na dobu potrebnú na odstránenie
5	Klient pre vzdialený prístup Na každom zmluvnom PC bude inštalovaný software, ktorý umožní riešiť problémy na diaľku.
6	10 percentná zľava Bude poskytovaná na servisné služby (nie na materiál).
7	Servisná prehliadka Preventívna prehliadka/profilaktika

Poskytované služby - kalkulácia					
Prevádzky	Zariadenie	Názov Služby	Obsah služby	Cena / mesiac bez DPH	Cena/rok bez DPH
1	ORP (On Line Registračná Pokladnica)	SLA48FIX ORP-PC Hlavná	1,2,5,6,7	5,00 €	60,00 €
2					
3					
				celkom bez DPH:	5,00 €
				celkom s DPH:	72,00 €

* V cene nie je zahrnutý použitý materiál, vykonaná práca v prípade servisného zásahu, ani náklady na prepravu.



Sla cenník

Vzhľadom k snahe povýšiť úroveň servisných služieb ponúka spoločnosť Profinesa, s.r.o. svojim klientom zmluvný obchodný vzťah. Zmluvným klientom to prináša jasné vymedzené pravidlá a zvyhodňuje ich niekoľkými benefitmi (uvedené v tabuľke) pred nezmluvnými klientami. Celý SLA projekt bude spustený od 1.1.2020. Pre nezmluvných klientoch nebude poskytovaná žiadna telefonická podpora a servisné služby budú poskytované len v SS. Taktiež dostupnosť servisných služieb nebude garantovaná.

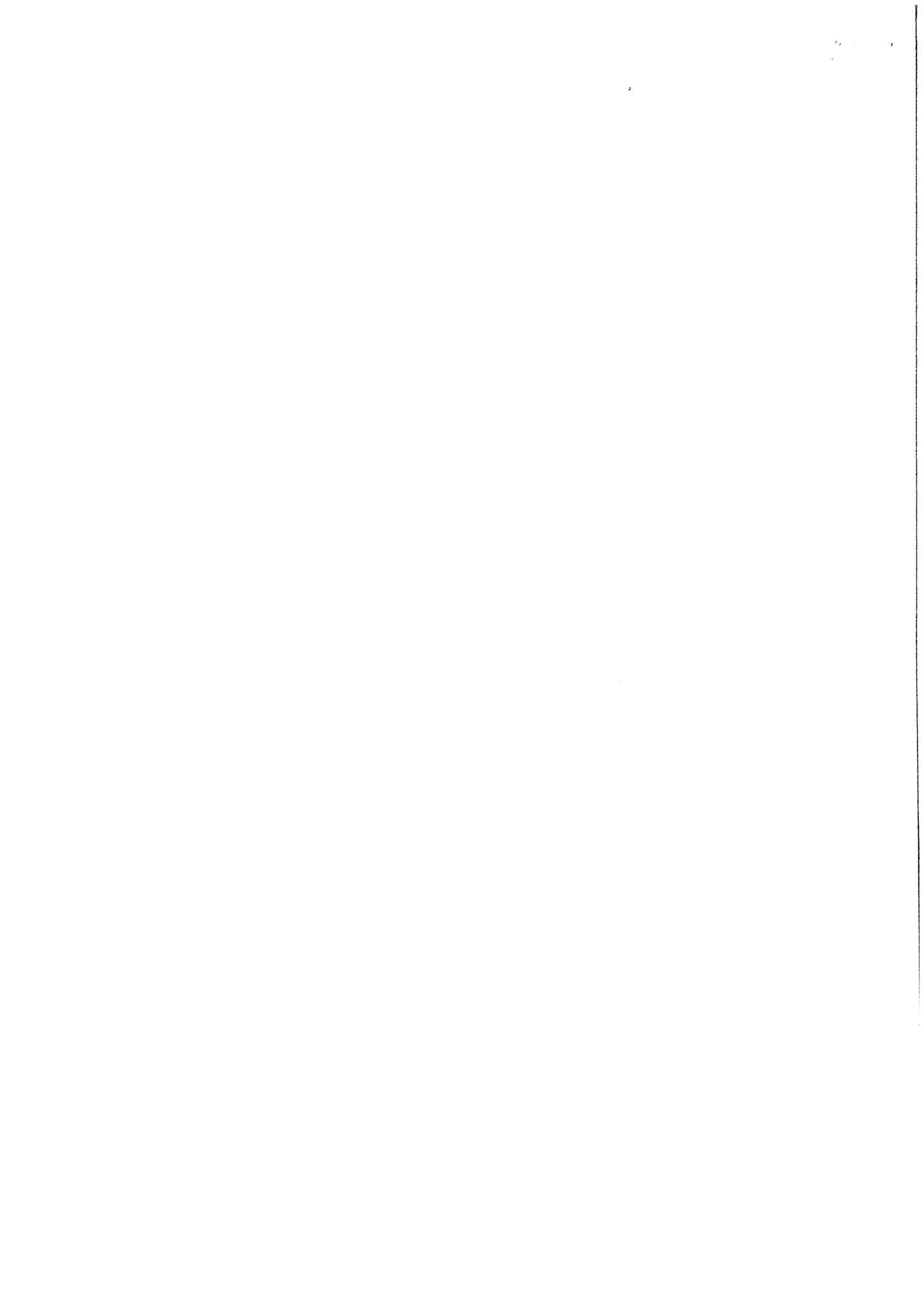
Popis benefitov pre zmluvného klienta	
Hot Line	Jedná sa o telefonickú podporu, kedy sa klient môže obrátiť so svojim problémom priamo na servisného technika
Servisná pohotovosť	Servisný technik je pripravený riešiť vzniknuté problémy s garanciou ich započatia, či vyriešenia.
Archivácia údajov na FTP SS	Produkčné i konfiguračné údaje do objemu 30MB budú na dennej báze archivované na servere Servisného Strediska (SS) ak nie je dodáva ORP/ERP aplikácia treťou stranou.
Zápožička zariadenia	V prípade ohrozenia chodu prevádzky poskytnú SS zápožičku náhradného HW na dobu potrebnú na odstránenie poruchy
Klient pre vzdialený prístup	Na každom zazmluvnenom PC bude inštalovaný software, ktorý umožní riešiť problémy na diaľku.
10 percentná zľava	Bude poskytovaná na servisné služby (nie na materiál).

Cenník - predplatné za nadštandardné servisné služby verzia 0.04						
Názov služby	Popis	Klientské benefity	bez DPH mesačne	počet	celkom bez DPH mesačne	bez DPH ročne
SLA48FIX ORP Klasik	Vyriešenie problému najneskôr do 48 hodín. Služba vhodná pre používateľov klasických registračných pokladníc.	Telefonická podpora v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30 Garantovaná servisná pohotovosť 10 perc zľava na servisné práce Servisná prehliadka	3,33	1,00	3,33	40,00
SLA48FIX ORP-PC HLAVNÁ	Služba sa týka sw a hw súvisiacich s ORP/ERP systémom. Vyriešenie problému najneskôr do 48 hodín. Služba vhodná pre používateľov registračných pokladníc na báze OS Android, Windows, Linux pre 1 ORP. Zahŕňa aj všetky pripojené periférie.	Telefonická podpora v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30 Garantovaná servisná pohotovosť Archivácia/obnova ORP/ERP údajov (ak nie je dodáva ORP/ERP aplikácia treťou stranou) Zápožička zariadenia v prípade nevyhnutnej potreby Monitorovanie syst. Prostriedkov, Servis pomocou vzdialeného prístupu 10 perc zľava na servisné služby Servisná prehliadka	5,00	1,00	5,00	60,00
SLA48FIX ORP-PC SUSEDNÁ	ďalšia ORP na tej istej prevádzke	ako pri SLA48FIX ORP-PC Hlavná	1,25	1,00	1,25	15,00
SLA48FIX ORP-PC VZDIALENA	ďalšia ORP na inej prevádzke	ako pri SLA48FIX PCORP-PC Hlavná	2,50	1,00	2,50	30,00
SLA48 PC BASIC 1	Služba sa týka sw a hw súvisiacich s ORP/ERP systémom. Zahájenie riešenia problému najneskôr do 48 hodín. Služba vhodná pre používateľov osobných počítačov - pracovných staníc pre 1PC. Zahŕňa aj všetky pripojené periférie.	Telefonická podpora v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30 Garantovaná servisná pohotovosť Archivácia/obnova ORP/ERP údajov (ak nie je dodáva ORP/ERP aplikácia treťou stranou) Zápožička zariadenia v prípade nev. potreby Monitorovanie syst. Prostriedkov, Servis pomocou vzdialeného prístupu 10 perc zľava na servisné služby	5,00	1,00	5,00	60,00
SLA48 Small Office System 5	Služba sa týka sw a hw súvisiacich s ORP/ERP systémom. Zahájenie riešenia problému najneskôr do 48 hodín. Služba poskytujúca starostlivosť o pracovné stanice do 5 PC, z ktorých jeden môže byť vo funkcii servera pre zdieľanie ERP údajov. Systém môže obsahovať 1x ORP.	Telefonická podpora v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30 Garantovaná servisná pohotovosť Archivácia/obnova ORP/ERP údajov (ak nie je dodáva ORP/ERP aplikácia treťou stranou) Zápožička zariadenia v prípade nev. potreby Monitorovanie syst. Prostriedkov, Servis pomocou vzdialeného prístupu 10 perc zľava na servisné práce	10,00	1,00	10,00	120,00
SLA48 SERVER OS + INFRAŠTRUKTÚRA	Zahájenie riešenia problému najneskôr do 48 hodín. Služba poskytujúca starostlivosť o centrálny server. Je podmienená aby klient disponoval zálohovacím systémom pre obnovu OS inštalovaných aplikácií a prevádzkových údajov.	Telefonická podpora v pracovných dňoch v čase od 8:30 do 16:30 Garantovaná servisná pohotovosť Archivácia/obnova ORP/ERP údajov Zápožička zariadenia v prípade nev. potreby Monitorovanie syst. Prostriedkov, Servis pomocou vzdialeného prístupu 10 perc zľava na servisné služby	Cena bude stanovená individuálne po technickom audite			

SS - servisné stredisko
ORP - ON Line Reg. Pokladnica
ERP - Podnikový informačný systém MKSQL

Profinesa, s.r.o.

Bratislava 29.9.2019



Cenník služieb - Profinesa, s.r.o. platný od 1.9.2019		Registračné pokladnice		Fiskálne tlačiarne a obchodné systémy	
Kod	Popis	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH
Hodinové sadzby					
178 4293	Servis technického zariadenia v servisnom stredisku - servisný zásah na zariadení nevyžadujúci zápis do Knihy pokladnice	30 €/hod.	36 €/hod.	40 €/hod.	48,00 €/hod.
177	Servis technického zariadenia mimo servisného strediska - servisný zásah na zariadení nevyžadujúci zápis do Knihy pokladnice	n/a	n/a	45 €/hod.	54 €/hod.
3877	Servis technického zariadenia vzdialeným prístupom - vzdialená diagnostika - nastavenie - zmena a úprava parametrov - test	n/a	n/a	40 €/hod.	48 €/hod.
2706	Systémová služba - konzultácia - audit - analýza - návrh riešenia - ...	80 €/hod.	96 €/hod.	80 €/hod.	96 €/hod.
	Telefonické poradenstvo - len pre zmluvných partnerov	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Prirážky					
4336	Okamžitý zásah	100%	*	100%	*
2560	Zásah alebo trvanie zásahu po 17:00 alebo pred 9:00 pracovného dňa na žiadosť klienta	50%	*	50%	*
2561	Zásah alebo trvanie zásahu mimo pracovného dňa na žiadosť klienta	100%	*	100%	*
Doprava					
2017	Dopravný paušál v meste sídla pobočky	14,00 €	16,80 €	14,00 €	16,80 €
172	Dopravný paušál mimo mesta sídla pobočky	0,50 €/km	0,60 €/km	0,50 €/km	0,60 €/km
Lehoty					
Lehota na výkon služby je maximálne koniec pracovnej doby nasledujúceho pracovného dňa pokiaľ bola požiadavka zadaná (zariadenie prinesené do servisného strediska) do 10:00, inak sa lehota posúva o ďalší pracovný alebo podľa dohody.					
Lehota pre plnenie okamžitého zásahu je v prípade nahlásenia závady (prinesenia zariadenia do servisného strediska) do 12:00 koniec pracovnej doby toho istého dňa, inak je lehotou 9:00 nasledujúceho pracovného dňa.					
V prípade hodinových sadziieb sa prvá hodina zásahu účtuje celá bez ohľadu na skutočnú dĺžku jej trvania. Následne sa účtuje každá započatá 1/2 hodina.					

Cenník náhradných dielov pre Tlačiareň ekasa Bowa SRP350, Profinesa, s.r.o., platný od 1.9.2019

Kod	Popis	Cena bez DPH	Cena s DPH
	Tlačová mechanika Epson TM-T88	133,00 €	159,60 €
	Základná doska Epson TM-T88	67,03 €	80,44 €
	Termohlava Epson TM-T88	40,26 €	48,31 €
	Nožnice pre Epson TM-T88	37,63 €	45,16 €
	CHDU pre Ekasa Bowa	60,16 €	72,19 €
	Main Board pre CHDU	59,50 €	71,40 €

