

- b) Hot-line (telefonická podpora) v pondelok až piatok (okrem štátnych sviatkov a ostatných sviatkov podľa zákona č. 241/1993 Z. z.) Od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ na pevnej linke **+421 (0) 221 028 111**.
 - c) Aktualizácia používateľskej dokumentácie.
 - d) Nárok na vzdialenú podporu (pripojenie cez vzdialenú plochu operačného systému) podľa zvýhodnených zmluvných cien.
- 3. Dátová podpora pri haváriách – zásah vzdialenou podporou najneskôr do 1 pracovného dňa.**
- a) Táto pomoc je realizovaná podľa zvýhodnených zmluvných cien.
- 4. Dátová podpora pri haváriách – zásah na pracovisku najneskôr do 5 pracovných dní.**
- a) Garantovaný zásah najneskôr do 5 pracovných dní v prípade poškodenia databázy, narušenia integrity dát a pod. podľa zvýhodnených zmluvných cien.
- 5. Zľavy**
- a) Na prácu a cestovné nad rámec zmluvy (nadštandard) je poskytovaná zľava oproti štandardným cenám z cenníka. Cenník so započítanými zľavami je uvedený v prílohe č. 3 zmluvy.
- 6. Garantovaná servisná návšteva 1x ročne zadarmo**
- a) Garantovaná servisná návšteva 1x ročne v mieste inštalácie softvérového produktu, v prípade viacerých licencií v mieste stanovenom dohodou, v rozsahu 2 hodín (cestovné a práca v cene služby). Termín bude stanovený po dohode. Návšteva sa skladá z:
 - Kontroly funkčnosti softvérových produktov a kontroly správnosti vedenia evidencií (pred upgrade).
 - Inštalácie príslušných softvérových produktov alebo upgrade v mieste pracoviska objednávateľa.
 - Preškolenia pracovníkov – zodpovedanie otázok k softvérovým produktom a príslušnej problematike.
- 7. Garancia postúpenia licencie na iný subjekt**
- a) Možnosť postúpenia licencie na iného používateľa podľa štandardného cenníka podľa bodu 4.5 zmluvy.