

**Príloha č. 1**  
**k Zmluve o poskytovaní služieb a dodávke tovaru a Licenčnej zmluve**  
**č. Z010-20 uzavretej medzi MIM, s.r.o. ako poskytovateľom a Obcou Pusté**  
**Úľany ako objednávateľom dňa ..... 2020**

**Rozsah používania Systému ESONA, rozsah poskytovaných služieb a dodávaného tovaru a ich cena**

**Článok 1. Cena a rozsah poskytovaných služieb**

1. Za používanie služby ESONA a poskytnutie služieb a dodanie tovaru s tým spojených, sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu podľa nasledovnej špecifikácie:

Č.	Položka služby	Frekvencia	Množstevná jednotka	Cena za m. j.	Počet	Spolu cena
1.	Prístup k Systému ESONA (spolu)	Mesačne	-	-	-	<b>50,25</b>
1.1	- z toho <i>Portál pre obec a Mobilná aplikácia</i>	Mesačne	Počet nádob	0,075 EUR	670	50,25
1.2	- z toho <i>Klientsky portál</i>	Mesačne	Počet nádob	0,01 EUR	-	-
2.	Prvá dodávka RFID čipov pre plastové odpadové nádoby	Jednorazovo	ks	0,90 EUR	670	<b>603</b>
3.	Prvá dodávka RFID čipov pre kovové odpadové nádoby	Jednorazovo	ks	4,77 EUR	-	-
4.	Čítačka RFID čipov	Jednorazovo	ks	333 EUR	-	-
5.	Implementačné práce (spolu)	Jednorazovo	hod.	40 EUR	12	<b>480</b>
5.1	- z toho Prvotný import údajov	Jednorazovo	hod.	40 EUR	8	320
5.2	- z toho Školenia používateľov v mieste Objednávateľa	Jednorazovo	hod.	40 EUR	4	160
5.3	- z toho online integrácia na ERP IS Objednávateľa ( <i>agenda poplatkov za odpady</i> )	Jednorazovo	hod.	40 EUR	-	-
6.	Dodatočné školenia a iné požiadavky na objednávku	Jednorazovo	hod.	40 EUR	-	-

- Všetky ceny špecifikované v tabuľke v ods. 1 tohto článku Prílohy č. 1 ako aj inde v Zmluve a jej prílohách sú uvedené bez DPH. Výška DPH bude stanovená a fakturovaná v súlade s daňovými predpismi platnými v Slovenskej republike.
- Položky č. 1, č. 5 a č. 6 uvedené v tabuľke v ods. 1 tohto článku Prílohy č. 1 sa poskytujú formou služby. Položky č. 2, č. 3 a č. 4 sa dodávajú formou predaja tovaru.
- Cena za Prístup k Systému ESONA za dobu trvania Zmluvy je celkovo vo výške 1809 EUR, t. j. 50,25 EUR mesačne v dobe trvania 36 mesiacov.
- Každý kalendárny štvrtrok k začiatku mesiaca január, apríl, júl a október Poskytovateľ vykoná v systéme ESONA odčítanie počítadla odpadových nádob s aktívnymi RFID čipmi (ďalej len „spočítanie nádob“). V prípade, že bude počet spočítaných nádob vyšší než počet nádob uvedený v bode 1 tohto článku Prílohy č. 1, tak Poskytovateľ oznámi tento počet Objednávateľovi najneskôr piaty kalendárny deň prvého mesiaca príslušného štvrtroku, v ktorom sa vykonáva spočítanie nádob. Oznámenie o spočítaní nádob sa bude posilať na e-mail Objednávateľa [ou@pusteulany.sk](mailto:ou@pusteulany.sk) Objednávateľ vyjadří s uvedeným počtom súhlas alebo nesúhlas najneskôr päť dní od jeho doručenia, a to na e-mail Poskytovateľa [tatiana.kalinova@mim.sk](mailto:tatiana.kalinova@mim.sk). V prípade nesúhlasného stanoviska do vyriešenia nesúladu medzi objednávateľom a poskytovateľom ostáva podkladom pre fakturáciu ostatný odsúhlasený počet spočítaných nádob z predošlého obdobia (štvrtroku). Ak sa objednávateľ vo vyššie uvedenej lehote nevyjadří, považuje sa počet nádob uvedený poskytovateľom pri odčítaní nádob za odsúhlasený. Toto spočítanie nádob sa stáva podkladom pre fakturáciu pre kalendárny štvrtrok od mesiaca, v ktorom sa vykonalo spočítanie nádob, pričom v tomto kalendárnom štvrtroku tak bude fakturovaná cena zvýšená o cenu prislúchajúcu zvýšenému počtu nádob zapojených do Systému ESONA a pre výpočet zvýšenej ceny sa použije jednotková cena uvedená v bode 1 tohto článku Prílohy č. 1. Na základe tohto spočítania nádob sa teda zmení cena za poskytovanie Prístupu

k Portálu pre obec a Mobilnej aplikácii ESONA uvedená v bode 1 v tabuľke, položka č. 1, ktorá bude platná pre celý kalendárny štvrťrok, na ktorého začiatku sa spočítanie nádob vykonalo. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak bude počet spočítaných nádob nižší než počet uvedený v bode 1 tohto článku Prílohy č. 1, bude sa fakturovať pre daný štvrťrok počet nádob uvedený v bode 1 tohto článku Prílohy č. 1.

6. V cene za Prístup k Systému ESONA v ods. 1 tohto článku Prílohy č. 1 je počet používateľov Objednávateľa obmedzený na maximálne 10 používateľov, výnimkou z uvedeného je potreba dodatočných používateľov počas úvodného čipovania odpadových nádob. V prípade požiadavky Objednávateľa na vytvorenie dodatočných používateľov sa pravidelný mesačný poplatok zvyšuje o 10 EUR za každého dodatočného užívateľa a o uvedenú položku zmení cena za poskytovanie Prístupu k Portálu pre obec a Mobilnej aplikácii ESONA uvedená v bode 1 v tabuľke, položka č. 1..Cena za Prevádzku služieb, Pravidelnú údržbu a Podporu Objednávateľa za dobu platnosti Licencie dohodnutej v tejto Zmluve je už zahrnutá v cene Prístupu k Systému ESONA.
7. Za dodávku každého ďalšieho čipu pre plastovú nádobu a kovovú odpadovú nádobu, objednaného Objednávateľom nad počet uvádzaný v tabuľke pri prvej dodávke, sa bude na základe objednávky Objednávateľa účtovať jednotková cena uvedená v tabuľke v bode 1 tohto článku, položky č. 2 a 3.
8. Pri ďalších objednávkach čipov nad rámec prvej dodávky sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť náklady potrebné na doručenie čipov do sídla Objednávateľa vo výške poštovného a poistenia predmetnej poštovej zásielky, prostredníctvom ktorej sa bude zásielka doručovať.
9. V cenách v tabuľke v článku 1 ods. 1 sú zahrnuté náklady spojené s cestami a pobytom zamestnancov Poskytovateľa mimo miesta ich pravidelného pracoviska, ako aj ostatné náklady vynaložené Poskytovateľom v súvislosti s poskytovaním služby v rámci územia Slovenskej republiky.
10. Ceny jednorazových Implementačných prác nezahŕňajú zvýšené náklady z dôvodov:
  - a) dodatočných zmien požadovaných Objednávateľom nad rámec funkčnosti systému ESONA, špecifikovaného v prílohe č. 2 tejto Zmluvy,
  - b) dodatočných zmien v prostredí Objednávateľa, ktoré vynútili zmenu v systéme ESONA realizované Poskytovateľom, s cieľom zachovať plnú funkčnosť oboch systémov a prípadne rozhraní, ktorými sú navzájom prepojené .
11. V prípade požiadavky Objednávateľa na uskutočnenie dodatočných zmien systému ESONA, uskutočnenie dodatočných jednorazových implementačných prác, uskutočnenie dodatočných školení alebo konzultácií nad rámec funkčnosti systému ESONA, špecifikovaného v prílohe č. 2 tejto Zmluvy, bude na základe objednávky Objednávateľa účtovaná cena uvedená v tabuľke v bode 1 ako položka č. 6.

## **Článok 2. Termíny vzniku nároku a spôsob fakturácie**

1. Spôsob fakturácie, termín a formu fakturácie jednotlivých služieb a tovarov z bodu 1 článku 1 Prílohy č. 1 uvádza nasledujúca tabuľka:

<b>Č.</b>	<b>Položka služby</b>	<b>Spôsob fakturácie</b>	<b>Termín a forma fakturácie</b>
1.	Prístup k Systému ESONA (používanie ESONA)	Mesačne za každý kalendárny mesiac poskytovania prístupu k Aplikácii a to po dobu trvania Licencie	Faktúru je Poskytovateľ oprávnený vystaviť až po ukončení príslušného kalendárneho mesiaca, za ktorý je faktúra vystavená.
2. a 3.	RFID čipy	Jednorazovo osobitnou faktúrou	Právo fakturovať vznikne dňom podpisu odovzdávacieho protokolu a prílohou faktúry musí byť kópia odovzdávacieho protokolu.
4.	Čítačka RFID čipov	Jednorazovo osobitnou faktúrou	Právo fakturovať vznikne dňom podpisu odovzdávacieho protokolu a prílohou faktúry musí byť kópia odovzdávacieho protokolu
5.	Implementačné práce	Jednorazovo osobitnou faktúrou	Právo fakturovať vznikne dňom podpisu akceptačného protokolu a prílohou faktúry musí byť kópia akceptačného protokolu.

Za Objednávatele'a:  
V Pustých Úľanoch, \_\_\_\_\_

Za Poskytovateľa:  
V Žiline, \_\_\_\_\_

.....  
Obec Pusté Úľany  
Ing. Henrich Čambál  
Starosta Obce

.....  
MIM, s.r.o.  
Ing. Ján Staník PhD.  
konateľ

**Príloha č. 2**  
**k Zmluve o poskytovaní služieb a dodávke tovaru a Licenčnej zmluve**  
**č. Z010-20 uzavretej medzi MIM, s.r.o. ako poskytovateľom a Obcou Pusté**  
**Úľany ako objednávateľom dňa ..... 2020**

**Špecifikácia poskytovaných služieb a dodaného tovaru**

**Článok 1. Prístup k Systému ESONA**

Základné služby zahrnuté v cene služby:

- a) Zabezpečenie prístupu do systému ESONA:
  - založenie profilu obce/mesta,
  - vytvorenie používateľov a nastavenie oprávnení prístupu do Portálu pre obec ESONA a do mobilnej aplikácie ESONA,
  - vytvorenie OpenVPN profilov na zabezpečený prístup,
  - vytvorenie návrhu čipov s logom obce/mesta.
- b) Prenájom potrebného cloudového priestoru
- c) Používateľská dokumentácia a návody na používanie aplikácií

Systém ESONA pozostáva z nasledujúcich komponentov:

1. Portál pre obec ESONA (Webová aplikácia)

- Prístup prostredníctvom tenkého klienta – cez internetový prehliadač Mozilla Firefox, Google Chrome alebo Microsoft Edge.
- Určené pre referenta Objednávateľa zodpovedného v danej obci za odpady.
- Popis štandardnej funkcionality Portálu pre obec:
  - Manuálna aktualizácia informácií o subjektoch / poplatníkoch, nehnuteľnostiach, odpadových nádobách, rozhodnutiach (platobných výmeroch) a ich vzájomných väzbách priamo na Portáli pre obec ESONA. *(Platí len v prípade, ak nie je implementovaná integrácia na ERP IS Objednávateľa).*
  - Obojsmerná integrácia na ERP IS Objednávateľa formou volania webovej služby *(Platí len v prípade, ak je implementovaná online integrácia na ERP IS Objednávateľa).*  
Obojsmerná integrácia zabezpečuje:
    - aktualizáciu informácií o subjektoch / poplatníkoch, nehnuteľnostiach, odpadových nádobách, rozhodnutiach (platobných výmeroch) z ERP IS Objednávateľa,
    - aktualizáciu údajov o odpadových nádobách (adresa stojiska odpadovej nádoby a poloha, údaje o výsypoch jednotlivých odpadových nádob) zo systému ESONA do ERP IS Objednávateľa
  - Evidencia odpadových nádob na báze elektronických čipov vrátane informácií o polohe nádoby:
    - Evidované budú odpadové nádoby rôznych objemov a druhov (kovové, plastové, 110 l, 120 l, 140 l, 240 l, 1100 l),
    - Evidované odpadové nádoby budú priradené k jednotlivým subjektom – poplatníkom na ich nehnuteľnostiach,
    - Riešenie podporuje evidenciu rôznych druhov odpadu (napr. zmesový komunálny odpad, biologicky rozložiteľný odpad, plasty, papier, sklo, kov, viacvrstvé kombinované materiály).
    - Zmena stavu čipu.
    - Vyhľadávanie subjektu.
    - Vyhľadávanie odpadovej nádoby (na základe názvu subjektu, adresy, identifikátora čipu),
    - Zobrazenie údajov o vývozech odpadových nádob v tabuľkovej a mapovej forme.
    - Export údajov o realizovaných vývozech s filtrom na dátum.

## 2. Mobilná aplikácia ESONA

- Prístup do Mobilnej aplikácie ESONA na platforme Android.
- Určené pre terénneho pracovníka Objednávateľa.
- Popis funkcionality Mobilnej aplikácie ESONA:
  - Registrácia RFID čipu na odpadovú nádobu na nehnuteľnosť a poplatníka vrátane polohy stojiska nádoby priamo v teréne.
  - Overenie funkčnosti RFID čipu odpadovej nádoby v teréne, kontrola identifikátora odpadovej nádoby (číslo čipu) a ďalších údajov, evidovaných ku odpadovej nádobe (subjekt, adresa stojiska nádoby).
  - Možnosť aktualizácie/zmeny údajov o odpadovej nádobe (adresa stojiska, poloha nádoby, poznámka).
  - Obojsmerná komunikácia Mobilnej aplikácie so systémom ESONA.

## 3. Klientsky portál (Webová aplikácia)

- Prístup prostredníctvom tenkého klienta – cez internetový prehliadač Mozilla Firefox, Google Chrome alebo Microsoft Edge.
- Určené pre poplatníkov za vývoz a likvidáciu odpadu (právnické a fyzické osoby).
- Možnosť registrácie poplatníkov s e-mailovou adresou do klientskeho portálu.
- Registrovaní poplatník (klient) má prístup ku údajom o svojich odpadových nádobách:
  - Objem nádoby, typ odpadu, kód čipu pridelený k odpadovej nádobe
  - Údaje o dátume a čase a mieste realizácie jednotlivých výsypov odpadovej nádoby
  - Plánovaný a skutočný počet výsypov odpadových nádob
- Možnosť notifikácie subjektov o problémových/neštandardných udalostiach na e-mail adresu subjektu.

## **Článok 2. Jednorazová implementácia**

### 1. Prvotný import

Import údajov o poplatníkoch, ich nehnuteľnostiach, odpadových nádobách, rozhodnutiach (platobných výmeroch) a ich vzájomných väzbách do Systému ESONA. Poskytovateľ sprístupní Objednávateľovi súbor obsahujúci štruktúry uvedených údajov pre import a Objednávateľ zabezpečí vyplnenie uvedeného súboru platnými údajmi. Následne vyplnený súbor sprístupní Objednávateľovi a ten zabezpečí prenos vyplnených údajov do Systému ESONA. Prenos súborov bude realizovaný bezpečným spôsobom. Poskytovateľ spracuje iba korektné vyplnený súbor a nezodpovedá za samotný obsah súboru. V prípade ak Objednávateľ poskytne len čiastočne korektný súbor a bude potrebné zabezpečenie opravy údajov objednávatelom, tak následné opakované vykonanie importu a opráv údajov bude spoplatnené sadzbou podľa Položky č. 6 uvedenej v tabuľke v ods. 1 tohto článku Prílohy č. 1.

### 2. Školenie používateľov

Školenie pre prácu so Systémom ESONA bude realizované v mieste Objednávateľa. Poverení účastníci školenia Objednávateľa sa oboznámia s funkcionalitou Systému ESONA a so spôsobom používania Systému ESONA formou prezentácie. Obsah školených oblastí vychádza z popisu funkcionality systému. Cestovné náklady Poskytovateľa sú zahrnuté v cene školenia.

### 3. Online integrácia na ERP IS Objednávateľa (voliteľné)

V prípade, ak je v tabuľke v ods. 1 tohto článku Prílohy č. 1 zahrnutá implementácia online integrácie na ERP IS Objednávateľa, tak Systém ESONA bude obojsmerne integrovaný na ERP informačný systém Objednávateľa (agenda poplatkov za odpady). Integrácia bude realizovaná ako online prepojenie prostredníctvom webových služieb. Pre integráciu Systému ESONA na informačný systém Objednávateľa zabezpečí Objednávateľ súčinnosť dodávateľa svojho informačného systému.

### Článok 3. Tovar

Poskytovateľ poskytuje záruku na dodaný tovar, ktorý je potrebný k riadnemu používaniu Systému ESONA v dĺžke 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom odovzdania, pričom záručná doba sa predlžuje o čas nefunkčnosti počas odstraňovania väd.

#### 1. Elektronický čip s technológiou RFID

Systém ESONA využíva bezkontaktnú identifikáciu odpadových nádob, ktorá je založená na využívaní elektronických čipov RFID. Technológia RFID je použitá za účelom identifikácie odpadových nádob pri vývozech v rôznych poveternostných a svetelných podmienkach, ako aj v znečistenom prostredí. Čipy slúžiace na identifikáciu odpadových nádob musia byť na odpadové nádoby umiestnené v súlade s dokumentom Postup montáže čipov na odpadové nádoby, ktorý je súčasťou dodávky čipov.

- 1.1 Elektronický samolepiaci čip s technológiou RFID, inštalovateľný na plastovú odpadovú nádobu  
Nálepka s čipom má rozmery 100mm x 50mm. Každá nálepka má potlač, na ktorej je uvedený typ odpadu a objem nádoby.



Ukážka potlače na obrázku nižšie je pre 120L nádobu ZKO.



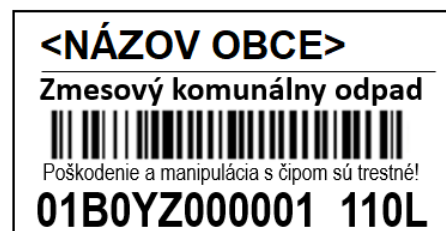
Ukážka zloženia vrstiev čipu určeného na plastovú nádobu.

- 1.2 Elektronický čip s technológiou RFID inštalovateľný na kovovú odpadovú nádobu.

Čipy na kovové nádoby sú umiestnené v plastovom obale, ktoré je potrebné ku nádobe prichytiť nerezovými nitmi. Každý čip má nálepku s potlačou, na ktorej je uvedený typ odpadu a objem nádoby.



Vyrobený čip má rozmery  
51 mm x 46 mm x 10 mm



Etiketa čipu má rozmery 32 mm x 16 mm

### 1.3 Objednávanie čipov

Čipy sú vyrábané pre konkrétnu kombináciu typu nádoby, objemu nádoby a typu odpadu. Objednávka čipov musí obsahovať:

- Typ nádoby (Plechová / Plastová)
- Objem nádoby (napr. 1100L)
- Typ odpadu (napr. Zmesový komunálny odpad - ZKO)
- Objednávaný počet čipov (v kusoch)

## 2. RFID čítačka elektronických čipov

Ručná prenosná čítačka RFID UHF. Čítačka je napájaná a ovládaná priamo cez rozhranie USB a umožňuje čítanie RFID čipov EPC triedy 1 Gen2 UHF. Čítačka sa pripojí k mobilnému zariadeniu pomocou USB OTG kábla .

Parametre čítačky:

- Podporovaný protokol: EPCglobal UHF Class 1 Gen 2
- Frekvencia: 865 - 868Mhz ETSI (Europe) - ETSI EN 302 208
- RF výstupný výkon: max. 9dBm ERP
- Anténa: Interná anténa s kruhovou polarizáciou
- Čítacia vzdialenosť: do 30 cm
- Komunikačné rozhranie: USB 2.0
- Prevádzková teplota: od -20°C do +55°C
- Rozmery: 180mm x 86mm x 45mm
- Hmotnosť: 220 g

## Článok 4. Termíny a implementačný postup poskytnutia služieb a dodania tovaru

1. Postupnosť poskytnutia jednotlivých služieb a termíny ich dodania, a termíny dodania tovarov z bodu 1 článku 1 Prílohy č. 1 uvádza nasledujúca tabuľka:

Č.	Položka služby	Termín poskytnutia	Potvrdenie o poskytnutí
1.	Prístup k Systému ESONA (umožnenie používať systém ESONA) Vytvorenie OPEN VPN profilov pre zabezpečený prístup k aplikácii	Sprístupnenie Systému ESONA (umožnenie používať systém ESONA) do 15 pracovných dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy. Systém ESONA v tomto termíne nebude mať ešte naimportované údaje.	Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi prístupové heslá do Systému ESONA a OPEN VPN, o čom bude spísaný odovzdávací protokol.
5.1	Prvotný import údajov z ERP IS obce	Naimportované údaje o poplatníkoch, ich nehnuteľnostiach, odpadových nádobách, rozhodnutiach (platobných výmeroch) a ich vzájomných väzbách do Systému ESONA do 15 pracovných dní po prevzatí a potvrdení kvality vstupných údajov od Objednávateľa. V prípade ak budú vstupné údaje zabezpečené Objednávateľom nekvalitné (t.j. nekorektné, nekompletné a pod.) a bude potrebné zo strany Objednávateľa zabezpečiť u dodávateľa svojho ERP IS ich opravu, resp. doplnenie, tak termín na realizáciu prvotného importu bude posunutý o zodpovedajúci čas.	Odobzdávací protokol
5.2	Školenie používateľov	Vyškoľenie používateľov do 15 kalendárnych dní od vykonania prvotného importu údajov do Systému ESONA z ERP IS Objednávateľa	Odobzdávací protokol

2. a 3.	Objednanie a dodávka RFID čipov	Odobzanie tovaru po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy a do 10 pracovných dní odo dňa dodania objednávky Objednávateľom so špecifikáciou čipov.	Odobzďavací protokol
4.	Čítačka RFID čipov	Odobzanie tovaru po jeho objednaní do 20 pracovných dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.	Odobzďavací protokol
5.3	Implementačné práce Online integrácia na ERP IS Objednávateľa (agenda poplatkov za odpad) testovania a finalizácia implementácie	Vytvorenie rozhrania medzi ERP IS obce a Systémom ESONA a obojsmerná aktualizácia dát. Termín odobzďania je individuálny a závisí od konkrétnych podmienok a od súčinnosti dodávateľa ERP IS obce pri implementácii rozhraní.	Akceptačný odobzďavací protokol

Za Objednávateľa:  
V Pustých Úľanoch \_\_\_\_\_

Za Poskytovateľa:  
V Žiline, \_\_\_\_\_

.....  
Obec Pusté Úľany  
Ing. Henrich Čambál  
Starosta Obce

.....  
MIM, s.r.o.  
Ing. Ján Staník PhD.  
konateľ



**Príloha č. 3**  
**k Zmluve o poskytovaní služieb a dodávke tovaru a Licenčnej zmluve**  
**č. Z010-20 uzavretej medzi MIM, s.r.o. ako poskytovateľom a Obcou Pusté**  
**Úľany ako objednávateľom dňa ..... 2020**

**Prevádzkové podmienky poskytovania služby a dodania tovaru**

**Článok 1. Prevádzka služby prístupu k Systému ESONA**

Prevádzkou služby sa rozumejú všetky opatrenia na zabezpečenie fungovania webových a mobilných aplikácií uvedených v Prílohe č. 1 a prístupu Objednávateľa k nim.

**Článok 2. Dostupnosť služby prístupu k Systému ESONA**

1. Dostupnosť služby Prístupu k Systému ESONA (počítaná na rok):

Prostredie	Požadovaná dostupnosť	
	Pracovný čas Pondelok - piatok Od 8:00 do 16:00	Mimopracovný čas
<b>Portál pre obec ESONA</b>	95%	90%

2. Horeuvedené ustanovenie sa nevzťahuje na:

- a) výpadok elektrickej energie u Objednávateľa,
- b) výpadok internetového pripojenia u Objednávateľa,
- c) cudzie neoprávnené zásahy do Systému ESONA,
- d) zavírený a inak poškodený systém na pracovných staniciach Objednávateľa,
- e) na zásahy vyššej moci.

**Článok 3. Pravidelná údržba**

1. Pravidelnou údržbou sa rozumie činnosť potrebná k zachovaniu funkcií Systému ESONA. Pravidelná údržba je prevádzkovaná z iniciatívy Poskytovateľa, nejedná sa o reakciu na akúkoľvek Chybu.
2. Objednávateľ je povinný strpieť krátkodobú odstávku v používaní Systému ESONA spočívajúcu v obmedzení alebo prerušení dostupnosti Systému ESONA, a to po predchádzajúcom upozornení Objednávateľa aspoň 3 dni vopred. K tejto odstávke alebo prerušeniu môže dôjsť aj bez dodržania lehoty na predchádzajúce upozornenie, a to zo závažných dôvodov ohrozujúcich prevádzkyschopnosť Systému ESONA, v takomto prípade je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o tejto odstávke.
3. Poskytovateľ bude Objednávateľa informovať o čase odstávok, pokiaľ ich predpokladaná dĺžka má presiahnuť 30 minút a zároveň sa majú uskutočniť v pracovných dňoch v čase medzi 7:00 - 16:00.

**Článok 4. Podpora používateľov**

1. Ak je Systém ESONA poskytnutý chybné alebo nie je Objednávateľovi poskytnutý podľa tejto Zmluvy tým, že Systém ESONA neplní svoju funkciu, má Objednávateľ povinnosť nahlásiť chyby Systému ESONA prostredníctvom Hotline služby bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 pracovných dní.
2. Hotline služba je dostupná prostredníctvom zaslania požiadavky na adresu [podpora@esona.sk](mailto:podpora@esona.sk). Objednávateľ je povinný v požiadavke uviesť všetky informácie potrebné na rozpoznanie chyby Systému ESONA (kontext používania systému, kedy ku chybe došlo, napr. kópia obrazovky, identifikátory spracovávaných objektov a pod.) alebo chybu dodaného tovaru.

3. Hotline službu možno použiť len na hlásenie konkrétnych porúch, chýb a problémov alebo na objednávanie servisných zásahov a návštev. Hotline služba nenahrádza riadne školenie. Je dostupná v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. Požiadavka doručená Objednávateľom po 15:00 hodine príslušného pracovného dňa bude považovaná za doručení v prvý pracovný deň bezprostredne nasledujúci po dni odoslania požiadavky o 8:00. Hlásenie bude zaevidované a Objednávateľ bude notifikovaný o zaevidovaní hlásenia a postupe pri odstraňovaní chyby až po jej odstránenie.
4. V prípade Chyby Systému ESONA sa Poskytovateľ zaväzuje zjednať nápravu Chyby podľa jej závažnosti nasledovne:
  - a) Kritické Chyby brániace funkčnosti alebo dostupnosť Systému ESONA pre Objednávateľa - odstránenie problému do 24 hodín od ohlásenia Chyby.
  - b) Chyby brániace využívaniu určitých funkcionalít Systému ESONA - do 5 pracovných dní od ohlásenia.
5. V prípade reklamácie dodaného tovaru Poskytovateľ zabezpečí posúdenie poruchy do 3 pracovných dní od ohlásenia alebo v termíne vzájomne odsúhlasenom oboma zmluvnými stranami. V prípade, že Chybu dodaného tovaru nie je možné okamžite odstrániť a zároveň Chyba dodaného tovaru nebola spôsobená Objednávateľom, Poskytovateľ zabezpečí odstránenie poruchy alebo výmenu tovaru do 10 pracovných dní od posúdenia poruchy. Objednávateľ sa zaväzuje sprístupniť dodaný tovar (miesto jeho inštalácie) Poskytovateľovi alebo jeho zmluvnému partnerovi na nevyhnutný čas opravy/výmeny.
6. Ak nie je možné Chybu Systému ESONA alebo Chybu dodaného tovaru v uvedených lehotách v bode 4, resp. v bode 5 tohto článku odstrániť, dohodnú si zmluvné strany primeranú lehotu na jej odstránenie.
7. Používateľ Objednávateľa je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pri odstránení Chyby Systému ESONA a Chyby dodaného tovaru. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie potrebné na odstránenie chyby a prijať ďalšie opatrenia uľahčujúce odhalenie a odstránenie chyby a jej príčin.
8. V prípade požiadavky Objednávateľa na uskutočnenie dodatočných zmien, ktoré nie sú reklamáciou Chyby Systému ESONA a sú nad rámec funkčnosti Systému ESONA špecifikovaného v prílohe č. 2 tejto Zmluvy bude požiadavka Poskytovateľom posudzovaná individuálne. V prípade, že Poskytovateľ bude súhlasiť so zapracovaním zmeny, oznámi Objednávateľovi potrebnú prácnosť na danú úpravu. Po vystavení objednávky Objednávateľom na danú zmenu v dohodnutej lehote Poskytovateľ zmenu zapracuje a vystaví Objednávateľovi faktúru.

V Pustých Úľanoch, \_\_\_\_\_

V Žiline, \_\_\_\_\_

.....  
Obec Pusté Úľany  
Ing. Henrich Čambál  
Starosta Obce

.....  
MIM, s.r.o.  
Ing. Ján Staník PhD.  
konateľ