

# SERVISNÁ ZMLUVA

ANeT Slovakia s.r.o.

číslo: 21-08-0000524

uzatvorená v súlade s ust. § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb.  
Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len  
„Obchodný zákonník“)



Identifikačné systémy  
Identification Systems

## Článok I – Zmluvné strany

1. **ODBERATEĽ :** Úrad pre reguláciu hazardných hier  
  

<i>so sídlom:</i>	Križkova 949/9, 811 04 Bratislava
<i>zastúpený:</i>	Ing. Peter Andrišin, generálny riaditeľ
<i>IČO:</i>	52 265 021
<i>bankové spojenie:</i>	SK24 8180 0000 0070 0062 2733

(ďalej len „**Odberateľ**“)
  
2. **POSKYTOVATEĽ :** ANeT Slovakia s.r.o.  
  

<i>so sídlom:</i>	Jilemnického 2, 911 01 Trenčín
<i>zastúpený:</i>	Ing. Jiří Čvanda, konateľ spoločnosti
<i>IČO:</i>	36 310 930
<i>IČ DPH:</i>	SK2020176818
<i>bankové spojenie:</i>	SK19 0900 0000 0002 7181 6650
<i>obchodný register:</i>	Okresný súd Trenčín, odd. Sro, Vl. 11799/R

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Odberateľ a Poskytovateľ ďalej spolu aj ako „**zmluvné strany**“).
  
3. Vyššie uvedení zástupcovia oboch zmluvných strán výslovne prehlasujú, že sú oprávnení túto servisnú zmluvu podpísať a k platnosti zmluvy nie je potrebný podpis inej osoby.
  
4. Zmluvné strany splnomocňujú k zastupovaniu osoby uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy s názvom Komunikačná matica (ďalej len „Príloha č. 1“) v rozsahu určenom v tejto prílohe.

## Článok II – Úvodné ustanovenia

1. Účelom tejto servisnej zmluvy (ďalej len Zmluva) je určenie a definícia záväzku zmluvných strán v zmysle poskytovania servisných činností **Poskytovateľom** pre potreby **Odberateľa** a to predovšetkým časové a vecné vymedzenie spôsobu vykonávania servisných činností poskytovateľom, stanovenie predmetu a rozsahu servisných činností, určenie ceny týchto činností a spôsobu ich úhrady Odberateľom a vymedzenie ďalších náležitostí súvisiacich s právami a povinnosťami zmluvných strán plynúcich z tejto Zmluvy.
  
2. Zmluvné strany súhlasia s touto Zmluvou s vedomím, že jej plnenie má za cieľ zaistiť optimálny chod servisovaného systému a to za predpokladu aktívnej a cieľavedomej súčinnosti oboch zmluvných strán v intenciách pravidiel tejto Zmluvy, ako i vlastnej snahy každej zo zmluvných strán samostatne minimalizovať prípadné poruchy, závady a chyby servisovaného systému.

## Úrad pre reguláciu hazardných hier

3. Konkrétne vymedzenie servisovaného systému pre účely tejto servisnej zmluvy je uvedené v **Prílohe č.3** tejto Zmluvy s názvom Servisovaný systém (ďalej len „Príloha č. 3“).
4. Pojmy, ktoré sú použité v rámci tejto Zmluvy sú definované vo Všeobecných servisných podmienkach, ktoré sú Prílohou č. 4 tejto Zmluvy (ďalej len „Príloha č. 4“).

### Článok III – Určenie typu servisu, servisného obdobia

#### a servisného teritória

1. Zmluvné strany sa dohodli na realizácii servisu typu:

**SW 5x8** – Zákaznícka podpora 5 dní v týždni, 8 hodín denne, štvrtročný poplatok za poskytovaný servis predstavuje čiastku **190 €** bez DPH (slovom Jednostodevät'desiat EUR).

**HW 5** – Servisné služby 5 dní v týždni s výmenou chybných dielov do nasledujúcich 2 pracovných dní, štvrtročný poplatok za poskytovaný servis predstavuje čiastku **295,16 €** bez DPH (slovom Dvestodevät'desiatpäť EUR, šesťnásť centov).

za podmienok stanovených touto Zmluvou vrátane jej príloh. Špecifikácia jednotlivých typov servisov je uvedená v **Prílohe č.2** tejto Zmluvy s názvom SERVIS ANeT (ďalej len „Príloha č. 2“).

2. Servisné obdobie sa stanovuje na dobu dvoch rokov, pričom servisné obdobie začína plynúť odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
3. Zmluvné strany stanovujú pre účely tejto Zmluvy ako *servisné teritórium* oblasť Slovenskej republiky.

### Článok IV – Cena servisu

1. Cena za zabezpečovanie servisu podľa čl. III Zmluvy je stanovená formou štvrtročných poplatkov.
2. Štvrtročný poplatok za poskytovaný typ servisu podľa čl. III ods. 1 Zmluvy a **Prílohy č.3** potom predstavuje čiastku **485,16 €** bez DPH (slovom Štyristoosemdesiatpäť EUR, šesťnásť centov). K uvedenej čiastke **485,16 €** sa účtuje DPH.

### Článok V – Ostatné dojednania

## Úrad pre reguláciu hazardných hier

1. Zmluva nadobúda platnosť okamihom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim pod dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
2. Zmluva zaniká:
  - a) uplynutím servisného obdobia
  - b) písomnou dohodou zmluvných strán,
  - c) odstúpením od Zmluvy, pričom každá zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy v prípadoch ustanovených v tejto Zmluve alebo vo všeobecne záväzných právnych predpisoch Slovenskej republiky,
  - d) zánikom niektorej zo zmluvných strán bez právneho nástupcu alebo vyhlásením konkurzu na Poskytovateľa.
3. Odberateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, ak Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy podstatným spôsobom, pričom porušením povinností Poskytovateľa podstatným spôsobom sa rozumie:
  - a) skutočnosť, ak konkrétny typ servisu nevykoná riadne a včas podľa podmienok dohodnutých v Zmluve,
  - b) vyúčtovanie vyššej ceny za zabezpečovanie servisu ako je dohodnutá v čl. IV Zmluvy a Prílohe č. 3,
  - c) nedodržanie záväzku Poskytovateľa vykonať konkrétny typ servisu dohodnutým spôsobom, v dohodnutom mieste, kvalite alebo čase,
  - d) alebo v prípade akéhokoľvek iného porušenia povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, ak Odberateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy podstatným spôsobom, pričom porušením povinností Odberateľa podstatným spôsobom sa rozumie omeškanie so zaplatením ceny za zabezpečovanie servisu v súlade s čl. IV Zmluvy a Prílohy č. 3.

Pokiaľ ide o doručovanie odstúpenia, odporúčame nastaviť úpravu priamo v Zmluve, prípadne odkazom na VSP. Zároveň je potrebné uviesť, že odstúpenie je účinné dňom doručenie odstúpenia druhej zmluvnej strane.

3. Vo veciach touto Zmluvou výslovne neupravených sa bude tento zmluvný vzťah riadiť ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, predovšetkým Obchodným zákonníkom. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú Všeobecné servisné podmienky poskytovateľa zo dňa 1.2.2018 (Príloha č. 4). V prípade rozporu textu Zmluvy a Všeobecných servisných podmienok má prednosť text Zmluvy.
4. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy:
  - Príloha č.1 – Komunikačná matica
  - Príloha č.2 – Servis ANeT
  - Príloha č.3 – Servisovaný systém
  - Príloha č.4 – Všeobecné servisné podmienky
5. Túto Zmluvu možno meniť a dopĺňovať len dodatkami, ktoré budú takto výslovne označené, budú mať písomnú formu a budú podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
6. Táto Zmluva je vyhotovená v 4 exemplároch, z ktorých každá zmluvná strana dostane po dvoch exemplároch.

## *Úrad pre reguláciu hazardných hier*

7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu a Všeobecné servisné podmienky zo dňa 01.02.2018 pred ich podpisom prečítali. Zmluvné strany ďalej vyhlasujú, že Zmluva bola uzavretá po vzájomnom prejednaní, podľa ich pravej a slobodnej vôle, určite, vážne a zrozumiteľne, nie v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok. Autentickosť tejto Zmluvy potvrdzujú zmluvné strany svojim podpisom.

**Za Poskytovateľa:**

**Za Odberateľa:**

V Trenčíne, dňa

V Bratislave, dňa



818

Ing. Jiří Čvanda  
konateľ spoločnosti



Ing. Peter Andrišín  
generálny riaditeľ

**Príloha č. 1  
k  
Servisnej zmluve č. 21-08-0000524**

# **KOMUNIKAČNÁ MATICA**



Identifikačné systémy  
Identification Systems

## Úrad pre reguláciu hazardných hier

Komunikačná matica určuje osoby výlučne pre komunikáciu medzi Poskytovateľom a Odberateľom. Ide o komunikáciu v zmluvných obchodných a technických záležitostiach. Ďalej komunikačná matica obsahuje kompletný zoznam osôb, ktoré sú za stranu Odberateľa oprávnené k nahlasovaniu incidentov na službu zákazníckej podpory a ku komunikácii s útvaram zákazníckej podpory poskytovateľa.

### Poskytovateľ

- **Kontaktná osoba vo veciach zmluvných:**

Ing. Jiří Čvanda, tel.: + [redacted] e-mail: [redacted]

- **Kontaktná osoba vo veciach obchodných:**

Ing. Jiří Čvanda, tel.: + [redacted], e-mail: [redacted]

- **Kontaktná osoba vo veciach Zákazníckej podpory**

Ing. Jozef Chudý, tel.: + [redacted] e-mail: [redacted]

Martin Straka, tel.: + [redacted] e-mail: [redacted]

Ondrej Pavlík, tel.: + [redacted], e-mail: [redacted]

- **Služba Zákazníckej podpory**

e-mail: [redacted]

tel.: + [redacted] +4 [redacted], fax: [redacted]

### Odberateľ

- **Kontaktná osoba vo veciach zmluvných:**

JUDr. Ing. Marián Karkuš, tel.: + [redacted], e-mail: [redacted]

- **Kontaktná osoba vo veciach obchodných:**

Ing. Marek Lendacký, tel.: [redacted], e-mail: [redacted]

- **Kontaktná osoba vo veciach zákazníckej podpory:**

Ing. Juraj Maškara, tel.: + [redacted], e-mail: [redacted]

Ing. Jozef Štít, tel.: + [redacted], e-mail: [redacted]

- **Zodpovedný pracovník za správu SW a HW (databázy, hesla, ...):**

Ing. Juraj Maškara, tel.: [redacted] e-mail: [redacted]

Ing. Jozef Štít, tel.: + [redacted], e-mail: [redacted]

### Kompetenčný list

Kompetenčný list je úplný zoznam zodpovedných osôb oprávnených ku komunikácii s útvarom Zákazníckej podpory Poskytovateľa. Osoby uvedené v tomto zozname absolvovali riadne užívateľské školenie systémov ANeT a poskytujú súčinnosť behom riešenia incidentu Zákazníckej podpory. V prípade zmeny niektorého z údajov zodpovednej osoby je odberateľ povinný neodkladne oznámiť písomne tieto skutočnosti Poskytovateľovi.

Meno	Funkcia	Tel.	Mobil	E-mail

### Prostriedky vzdialenej správy

Prostriedky vzdialenej správy sú zoznamom dohodnutých technológií, ktoré môžu byť pri zaisťovaní riešení incidentu pracovníkmi zákazníckej podpory. V prípade zmeny niektorého z údajov zodpovednej osoby je Odberateľ povinný neodkladne oznámiť písomne tieto skutočnosti Poskytovateľovi.

Názov a typ vzd. správy	Kontaktná osoba			
	Meno	Tel.	Mobil	E-mail



**Príloha č. 2**  
**k**  
**Servisnej zmluve č. 21-08-0000524**

**SERVIS ANeT**



Identifikačné systémy  
Identification Systems

# 1 Parametre služby servisu – zákaznickej podpory

Pre účely vymedzenia rozsahu a spôsobu poskytovania servisných činností poskytovateľom je možno pre servisné obdobie zvoliť niektorý z nasledujúcich typov servisu:

**SW 5x8** – Zákaznícka podpora 5 dní v týždni, 8 hodín denne.

**SW 7x14** – Zákaznícka podpora 7 dní v týždni, 14 hodín denne.

**HW 5** – Servisné služby 5 dní v týždni s výmenou chybných dielov do nasledujúcich 2 pracovných dní.

**HW7** – Servisné služby 7 dní v týždni s výmenou chybných dielov do nasledujúceho dňa.

Odberateľ volí medzi dvoma typmi zákaznickej podpory – servisu software a dvoma typmi poskytovania zákaznickej podpory – servisu údržby a opráv hardware.

## Všeobecné náležitosti poskytovania servisu

1. Odberateľ môže v ktorejkoľvek dobe prezentovať svoju požiadavku súvisiacu so zákazníckou podporou telefonickým oznámením alebo elektronickou poštou prostredníctvom nižšie uvedených komunikačných kanálov :
  - telefonický kontakt na telefónne čísla : +421 32 6400 939, +421 32 6401 363
  - e-mail na schránku : [servis@anet-trencin.sk](mailto:servis@anet-trencin.sk)
  - v prípade dojednaného servisu mimo časový interval 8:00 – 17:00 bude odberateľovi poskytnuté telefónne číslo individuálne
2. Všetka komunikácia a priebeh riešenia incidentu sú zaznamenávané. Prichádzajúce e-maily do schránky [servis@anet-trencin.sk](mailto:servis@anet-trencin.sk) sú automaticky zaznamenávané. Všetky kontakty pre dosiahnutie zákaznickej podpory Poskytovateľa budú v písomnej forme Odberateľovi k dispozícii po podpise zmluvy.
3. Odberateľ sa zaväzuje, že svoje požiadavky bude na útvár zákaznickej podpory zasielať prostredníctvom osôb uvedených v servisnej zmluve ako „kontakt servis“. Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie služieb v prípade, že požiadavka bude zaslaná inou osobou. Odberateľ sa zaväzuje udržiavať aktualizované informácie o stanovených osobách ako „kontakt servis“ na strane Odberateľa.
4. V prípade potreby vykonania ďalších úkonov nad rámec daného typu servisu (vrátane práce a náhradných dielov) a v prípade záujmu Odberateľa o vykonanie týchto úkonov zo strany Poskytovateľa, budú tieto úkony Poskytovateľom vykonané na základe samostatnej zmluvy (objednávky), v ktorej budú dohodnuté časové a finančné podmienky týchto ďalších úkonov. Demonštratívny výpočet služieb mimo rámec servisnej zmluvy :
  - Inštalácia a reinštalácia systému, prenosu systému na iný server alebo obnova po havárii serveru
  - Napájanie na systémy tretích strán nedodaných spoločnosťou ANeT
  - Montáž a demontáž hardwarových prvkov systému, prípadne stavebných úprav alebo sťahovania systému
  - Komplexné školenie

5. Servisné práce budú poskytovateľom vykonané v najkratšej technicky nožnej lehote, najneskôr však v dobe podľa dojednaného typu servisu s tým, že tieto doby sú merané v intervale príslušnej servisnej pohotovosti.
6. Pre účely stanovenia časových údajov v rámci Zmluvy čas plynie iba v úsekoch (intervaloch) platnej servisnej pohotovosti.
7. Z časov servisnej pohotovosti sú vyňaté dni pracovného pokoja. Servis je teda poskytovaný vždy mimo tieto a prípadne ďalšie zákonom stanovené dni pracovného pokoja:

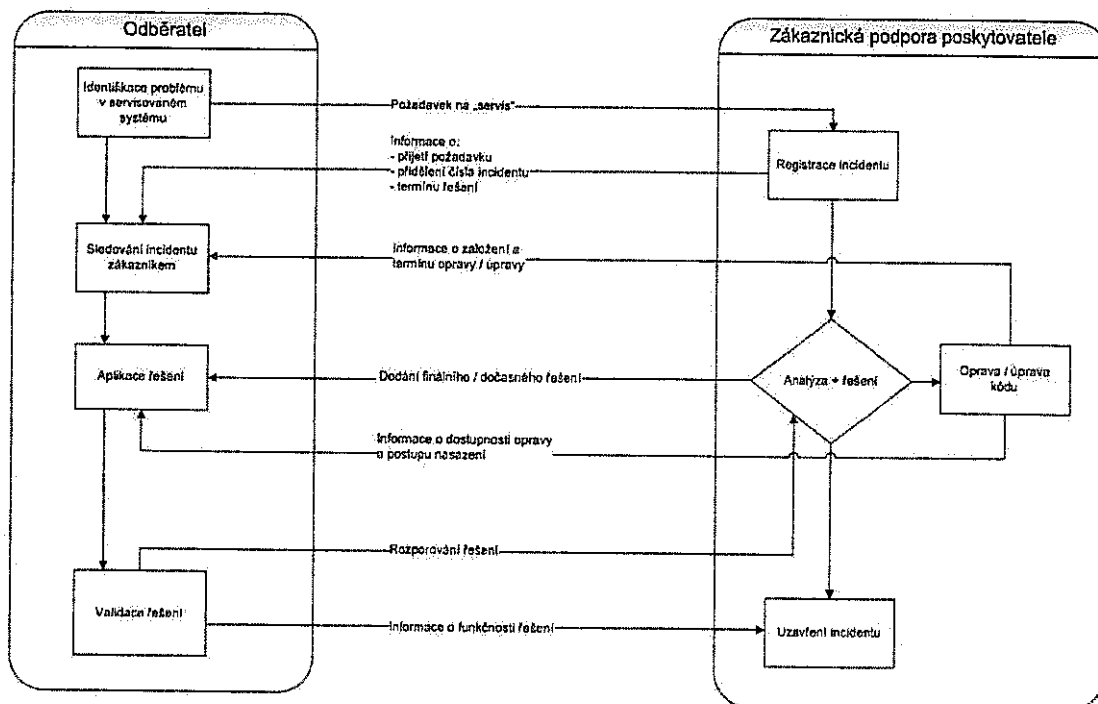
Dni pracovného pokoja:

Štátne sviatky a ostatné sviatky stanovené zákonom č. 241/1993 Z.z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších predpisov:

- 1. január – Deň vzniku Slovenskej republiky (Štátny sviatok)
- 6. január – Zjavenie Pána – Traja králi (Deň pracovného pokoja)
- Veľký piatok (Deň pracovného pokoja)
- Veľkonočný pondelok (Deň pracovného pokoja)
- 1. máj – Sviatok práce (Deň pracovného pokoja)
- 8. máj – Deň víťazstva nad fašizmom (Deň pracovného pokoja)
- 5. júl – Sviatok svätého Cyrila a Metoda (Štátny sviatok)
- 29. august – Výročie SNP (Štátny sviatok)
- 1. september – Deň Ústavy Slovenskej republiky (Štátny sviatok)
- 15. september – Sedembolestná Panna Mária (Deň pracovného pokoja)
- 1. november – Sviatok všetkých svätých (Deň pracovného pokoja)
- 17. november – Deň boja za slobodu a demokracia (Štátny sviatok)
- 24. december – Štedrý deň (Deň pracovného pokoja)
- 25. december – Prvý sviatok vianočný (Deň pracovného pokoja)
- 26. december – Druhý sviatok vianočný (Deň pracovného pokoja)

## 2 Proces spracovania incidentu

### 2.1 Schéma procesu



### 2.2 Popis priebehu incidentu na strane Odberateľa

- Identifikácia problému v servisovanom systéme
  - V servisovanom systéme je identifikovaný problém, ktorý nie je možné vyriešiť na úrovni znalostí v rozsahu užívateľskej dokumentácie systému
  - Odberateľ požaduje vykonať riadenú zmenu v servisovanom systéme
  - Odberateľ identifikuje situáciu, kedy nie je schopný vlastnými silami definovať, či je problém v systéme alebo mimo neho
  - Odberateľ zasiela poskytovateľovi informácie v štruktúre, tak ako je uvedené podľa kapitoly 6. Štruktúra informácií pre zahájenie riešenia. V prípade, že informácie nie sú kompletne je odberateľ vyzvaný k doplneniu informácií.
- Sledovanie zákazníkom
  - Doručenie jednoznačnej identifikácie incidentu a termínu riešenia podľa kategórie incidentu
  - Informácie o nutnosti zmeny kódu aplikácie
  - Príprava pre riadenie zmien v servisovanom systéme
  - Definovanie parametrov pre vyhodnotenie zmeny
- Aplikácia riešenia
  - Kontrola zrozumiteľnosti riešenia

- Alokácia zdrojov pre vykonanie zmien
- Vykonanie zmien podľa doručených informácií
- Vyhodnotenie vykonaných zmien
- Validácia riešenia
  - Kontrola funkčnosti vykonaných zmien
  - Definícia oblastí, kde riešenie nezodpovedá zadaniu; rozporovanie riešenia
  - Informácia o správnosti riešenia

## 2.3 Popis priebehu incidentu na strane Poskytovateľa

- Registrácia incidentu
  - Spracovanie informácií zaslaných Odberateľom.
  - Vyhodnotenie oprávnenosti zaslanej požiadavky – kontrola oprávnenej osoby z komunikačnej matice, kontrola či zaslaná požiadavka je obsiahnutá v servisovanom systéme
  - Vytvoreni incidentu v informačnom systéme poskytovateľa
- Analýza + riešenie incidentu
  - Vyhodnotenie zaslaných informácií
  - Návrh možností riešenia, popis alternatívnych riešení. Spôsoby riešenia :
    - Vlastnými silami – typicky odpoveď na otázku, kedy odpoveď je odovzdaná e-mailom alebo telefonicky zástupcovi odberateľa. Prípadne priamy výjazd servisného technika a oprava hardware na mieste.
    - Pomocou diaľkovej správy – typicky pripojenie na pracovnú stanicu odberateľa a priamo na nej v prostredí, kde sa problém vyskytol, je vykonané riešenie.
    - Eskalácia incidentu ako chyba – ak sa jedná o chybu v systéme, je chyba zaradená do kategórie, odberateľ je informovaný o zaradení incidentu ako chyby a chyba je riešená vývojovým oddelením (viď Oprava kódu).
    - Možné aplikácie riešenia v servisovanom systéme
- Oprava kódu
  - Popis súčasného stavu
  - Definícia cieľového správania systému
  - Definovanie dopadov zmeny na ostatné súčasti systému
  - Overenie funkčnosti opravy / úpravy
- Uzatvorenie incidentu
  - Ukončenie incidentu

## 3 Typy servisu

### 3.1 Servis software SW 5x8 a SW 7x14

#### Servis software SW 5x8

**Servisná pohotovosť:** V pracovných dňoch (tzn. pondelok až piatok s výnimkou sviatkov) od 9:00 do 17:00 hod.

**Zahájenie riešenia:** do 4 hodín od nahlásenia požiadavky.

### **Servis software SW 7x14**

**Servisná pohotovosť:** Všetky dni vrátane sobôt a nedeľ od 8:00 do 22:00 hod. s výnimkou dní pracovného pokoja.

**Zahájenie riešenia:** do 4 hodín od nahlásenia požiadavky.

Typy servisu **Servis software ,SW 5x8' a ,SW 7x14'** – zabezpečujú v intenciách tejto zmluvy vo vyššie uvedených časoch zahájenie riešenia a intervaloch servisnej pohotovosti pre potreby Odberateľa bezplatné poskytovanie nasledujúcich činností počas celého servisného obdobia:

- a. V dobe servisnej pohotovosti zabezpečí Poskytovateľ pre Odberateľa poradenskú službu prostredníctvom stálej služby na určenom telefónnom čísle. Táto služba identifikuje Odberateľa číslom jeho servisnej zmluvy a menom volajúceho ako kontaktnej osoby Odberateľa, zaregistruje jeho telefonický dopyt, resp. dopyty, a buď bezprostredne poskytne ústnu telefonickú pomoc, alebo zabezpečí odovzdanie zložitejšieho dopytu, resp. dopytov, príslušným špecialistom Poskytovateľa, ktorí následne v technicky najkratšej možnej lehote poradia s riešením problému telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty, prípadne dohodnú inú formu pomoci a jej podmienky (napr. vzdialená správa).
- b. **Update software.** Odberateľovi bude na vyžiadanie poskytnutá licencia na užívanie update tej časti programového vybavenia systému ANET, ktorú má oprávnenie užívať. Update sú tie verzie SW, ktoré obsahujú zmenu v označení verzie od druhého miesta za desatinnou čiarkou (x.XX). Update môže obsahovať i legislatívne zmeny, pokiaľ to nie je predmetom upgrade. Update môže ďalej obsahovať také zmeny zdrojového kódu, v ktorom boli za účelom vylepšenia funkcií i jeho častí preprogramované vnútorné algoritmy, výpočtové vzorce a vykonané drobné vylepšenia a zmeny v častiach užívateľského interface. Update ďalej obsahuje opravu chýb, zistených behom používania. Update neobsahuje nové funkcionality produktu. Súčasťou tohto typu servisu je i prípadná distribúcia aktuálnych subverzií software na vyžiadanie na CD-ROM.

#### **3.1.1 Klasifikácia incidentu Servis software SW 5x8 a SW 7x14**

Incidenty sú klasifikované do kategórií A, B, C, D takto :

##### **A**

V čase uzávierky nepracuje tá časť systému ANeT, na ktorej je Odberateľ priamo závislý, alebo je systém nedostupný. Tento problém nie je možné dočasne nijako ošetriť na strane Odberateľa. Problém výrazne obmedzuje spracovanie dochádzkových dát Odberateľa a ohrozuje termín spracovania nadväzujúcich miezd. V čase uzávierky nie je možné vykonať kritickú operáciu. Ak je nutné pre riešenie tohto typu incidentu vytvoriť novú verziu programu – Oprava chyby, je incident riešený formou náhradného riešenia „Workaround“ a následne je Incident riešený podľa „Opravy chýb“. Incident typu A generuje v tomto kontexte vždy „Kritickú chybu“.

**Vyriešenie :** do 6 hodín od zahájenia riešenia.

Príklady:

- Nie je možné exportovať do miezd.
- Kritické dáta sú poškodené alebo nedostupné.
- Nie je možné spracovať alebo uzatvoriť pracovné listy viacerým zamestnancom.
- Nedá sa prihlásiť k aplikácii.

#### B

Systém pracuje, ale vykazuje nedostatky. Problém sa dá ošetriť alternatívne, napr. dočasným manuálnym spracovaním. V čase mimo uzávierku nie je možné uskutočniť kritickú operáciu. Ak je nutné pre riešenie tohto typu incidentu vytvoriť novú verziu programu – Oprava chyby, je incident riešený formou náhradného riešenia „Workaround“ a následne je Incident riešený podľa odstavca „Opravy chýb“. Incident typu B generuje najčastejšie chybu typu „Závažná chyba“. Finálnu klasifikáciu chyby stanoví Poskytovateľ.

**Vyriešenie** : do 24 hodín od zahájenia riešenia.

Príklady:

- Kritické dáta sú poškodené alebo nedostupné v čase mimo uzávierku.
- Chyba zamedzujúca správne naplánovaniu ľudských zdrojov.
- Nedá sa prihlásiť k systému v čase mimo uzávierku.

#### C

Systém vykazuje taký rozdiel medzi špecifikáciou a reálnym stavom, ktorý nebráni používaniu. Ak je nutné pre riešenie tohto typu incidentu vytvoriť novú verziu programu – Oprava chyby, je incident riešený formou náhradného riešenia „Workaround“ a následne je incident riešený podľa odstavca „Opravy chýb“. Incident typu C generuje najčastejšie chybu typu „Nezávažná chyba“. Finálnu klasifikáciu chyby stanoví Poskytovateľ.

**Vyriešenie** : do 40 hodín od zahájenia riešenia.

Príklady:

- Chybný výpočet príplatku u obmedzenej skupiny spracovávaných osôb
- Chybné dáta v štatistikách
- Nedostupné nekritické dáta. Napr. plánovanie osoby, problém v reporte.
- Problematická funkcionálna kontrola zákonníka práce.

#### D

Požiadavka na odlišné nastavenie software. Súčasné správanie aplikácie Odberateľ požaduje zmeniť. Nový požadovaný stav je možné dosiahnuť konfiguráciou systému.

**Vyriešenie** : 80 hodín.

Príklady:

- Požiadavka na odlišnú funkcionálnu v rámci možných nastavení funkcií systému, čiastočné nastavenie systému.
- Požiadavky, ktoré nemia koncepciu spracovania dát v inštalovanom systéme

#### E

Požiadavka na odlišnú funkcionálnu software. Rozdiel vo funkčnosti medzi špecifikáciou a skutočnosťou, nebráni však vo využití aplikácie. Nový požadovaný stav nie je možné dosiahnuť konfiguráciou systému.

**Vyriešenie** : podľa plánu rozvoja aplikácie.

Príklady:

- Odišná grafická podoba okna
- Odišný spôsob ovládania proti manuálu.

### 3.1.2 Opravy chýb

V rámci rozvoja aplikácie sú v pravidelných intervaloch vydávané nové verzie aplikácie, ktoré obsahujú opravy známych chýb hlásených Odberateľmi a prípadne rozšírenie o nové vlastnosti. Termíny vydania nových verzií aplikácie sú k dispozícii na webových stránkach zákazníckej podpory Poskytovateľa.

Chyby sú rozčlenené do troch kategórií s časovými parametrami špecifikovanými pre každú z nich:

- **Kritická chyba** – Jedná sa o chybu, ktorá bráni používaniu systému a Odberateľ nemá žiadnu možnosť, ako ju obísť. Chyby tejto kategórie sú vyriešené najneskôr do troch pracovných dní, spravidla vydaním hotfixu.
- **Závažná chyba** – chyba, ktorá nebráni použitiu systému, hoci s problémami (je možné ju obísť). Tieto chyby sú vyriešené najneskôr v novom release produktov ANeT. Aktuálne termíny vydávania nových release je možné zistiť na linke zákazníckej podpory.
- **Nezávažná chyba** – chyba, ktorá výrazne nebráni používaniu systému. O tom, či sa chyba, zaradená do tejto kategórie, bude riešiť, rozhoduje útvár vývoja. Chyby v tejto kategórii sú spravidla opravené v nasledujúcom Update.

## 3.2 Servis U – Automatický Upgrade

**Upgrade software.** Upgrade je zmena funkčnosti, zvýšenie komfortu a rozsahu užívateľských funkcií. **Upgrade** sú tie verzie SW, ktoré obsahujú zmenu v označení verzie pred desatinnou čiarkou (X.xx). V **Upgrade** sú vykonané predovšetkým väčšie rozšírené funkčnosti. Upgrade obsahuje také zmeny zdrojového kódu, v ktorom došlo z iniciatívy a analýzy Poskytovateľa k zmene funkčnosti, a tým prípadne i k zmene dátového modelu. Upgrade môže obsahovať i úplne nové funkcie, neoddeliteľné od základných funkcií jednotlivých programov. Upgrade môže obsahovať i zákaznícke zmeny, ktoré možno ďalej využiť, tzn. i nové voľby a funkcie definované v nových voľbách menu. **Upgrade** môže obsahovať i zásadné zmeny a doplnky užívateľského interface. Súčasťou tohto typu servisu je i prípadná distribúcia **Upgrade** software na vyžiadanie na CD-ROM. Súčasťou tohto typu servisu nie je prípadná súvisiaca práca konzultantov na nasadzovaní Upgrade, školení pracovníkov a podobne.

## 3.3 Servis hardware

### Servis hardware HW 5

**Servisná pohotovosť:** 9:00-17:00 hod. 8 hodín denne, 5 dní v týždni (Po - Pia).



**Zahájenie riešenia:** Do nasledujúceho pracovného dňa, pri ohlásení incidentu do 10:00 dopoludnia.

### **Servis hardware HW 7**

**Servisné pohotovosti:** 8:00-22:00 hod. 14 hodín denne, 7 dní v týždni (Po - Ne).

**Zahájenie riešenia:** Do nasledujúceho dňa, pri ohlásení incidentu do 10:00 dopoludnia.

Typy servisu **Servis hardware ,HW 5' a ,HW 7'** – zaisťujú v intenciách tejto zmluvy vo vyššie uvedených časoch zahájenie riešení a intervaloch servisnej pohotovosti pre potreby Odberateľa bezplatné poskytovanie nasledujúcich činností po celé servisné obdobie:

1. Vykonanie nevyhnutných servisných prác na vlastnom systéme u Odberateľa, teda v mieste inštalácie tohto systému.
2. Oprava či výmena zariadenia za nové zariadenie je vykonané bez nároku na úhradu tak materiálu, ako i práce a súvisiacich cestovných nákladov.
3. Pri výmene chybných zariadení alebo ich častí prechádzajú vykonanou výmenou tieto vymenené chybné zariadenia alebo ich časti do vlastníctva Poskytovateľa.
4. Za deň prezentácie požiadavky na servisný zásah priamo u Odberateľa je považovaný deň, kedy Odberateľ vyzve elektronickou poštou poskytovateľa k vykonaniu zásahu po nutne predchádzajúcom neúspešnom pokuse oboch zmluvných strán vyriešiť problém na servisovanom systéme niektorou formou zákaznickej podpory (telefonicky, elektronickou poštou alebo prostriedkami vzdialenej správy).
5. Pokiaľ dôjde k poruche na zariadení, ktoré je v dobe servisu morálne opotrebované (teda 4 a viac rokov od nákupu zariadenia), je toto zariadenie servisované v termínoch uvedených v servisnej zmluve, avšak vždy formou výmeny za nové zariadenie. Po výmene zariadenia sa Odberateľ zaväzuje uhradiť poskytovateľovi toto nové zariadenie za cenu podľa cenníka Poskytovateľa, platného v dobe poskytnutia týchto služieb a to na základe faktúry Poskytovateľa. Na toto nové zariadenie sa potom vzťahujú servisné podmienky ANeT podľa tejto zmluvy ako na novo nakúpenom zariadení.

## **4 Uzatvorenie incidentu**

Vyriešenie incidentu prebehne vo chvíli, kedy Odberateľ dostane informáciu o možnostiach riešenia incidentu. Finálne riešenie alebo dočasné riešenie formou „workaroundu“.

V prípade, že na incident je viazaná chyba, Odberateľ navyše dostáva informáciu o tom, že je dostupné finálne riešenie incidentu (oprava chyby systému) formou nasadenia novej verzie (update) programu.

Overenie (validácia incidentu) prebieha vo chvíli, kedy od Odberateľ príde informácia, že doporučené riešenie je požadovaným riešením incidentu.

K uzatvoreniu incidentu môže dôjsť i v prípade, že sú požadované doplňujúce informácie od Odberateľa a tieto informácie nie sú ani napriek opakovanej urgencii dodané.

## 5 Vzdialená správa

V prípade, že je pri riešení problému výhodná alebo nevyhnutná práca pracovníka podpory na pracovnej stanici Odberateľa, ale nie je priamo vyžadovaná jeho fyzická prítomnosť, využijú sa prostriedky pre vzdialenú správu. Pri jej použití dodržia pracovníci útvaru tieto zásady:

- **Oprávnení pracovníci** – relácia vzdialenej správy môže byť vyvolaná len so súhlasom Odberateľa a môže ju vyvolať iba osoba špecifikovaná v komunikačnej matici.
- **Zásada mlčanlivosti** – pri kontakte s osobnými údajmi behom relácie vzdialenej správy sú pracovníci povinní tieto údaje chrániť a zamedziť ich šírenie akýmkoľvek spôsobom mimo spoločnosť ANeT.
- **Zásada bezpečnosti** – pracovníci zákazníckej podpory zaisťujú v maximálnej miere ochranu všetkých hesiel, s ktorými prídu pri práci so vzdialenou správou do styku. Heslá sú prístupné len pracovníkom, ktorí s nimi pracujú. V prípade pochybností o bezpečnosti hesla túto skutočnosť oznámi zodpovedný pracovník Poskytovateľa a po dohode s ním podniknú kroky k náprave podľa konkrétneho prípadu.
- **Evidencia a sledovateľnosť** – o každej relácii vzdialenej správy je vedený zodpovedajúci záznam, a to manuálne pracovníkom do informačného systému zákazníckej podpory.

Schválené prostriedky vzdialenej správy sú špecifikované v komunikačnej matici.

## 6 Štruktúra informácií pre zahájenie riešenia

### 6.1 Software - Vzorový formulár IR (incident reportu)

Identifikácia klienta :

Firma : ABC s.r.o.  
Kontaktná osoba : Alena Nováková  
Telefón : 0905 123 456  
Adresa : Nová 711, 800 00 Bratislava

Identifikácia SW aplikácie :

Aplikácia : ANeT- Time  
Verzia : 12.00  
Release : 120  
Hotfix : 02

Popis chybového správania SW :

Osoba : Ján Novák

Osobné číslo : 3715  
Dátum : 28.2.2019  
Chybné vypočítaná odpracovaná doba, vypočítaná hodnota účtu „Odpracované“ 9:30.

Popis očakávaného správania SW :

Na účte „Odpracované“ by malo byť vypočítané za 28.2.2019 8:30

## 6.2 Hardware

Identifikácia klienta :

Firma : ABC s.r.o.  
Kontaktná osoba : Alena Nováková  
Telefón : 0905 123 456  
Adresa : Nová 711, 800 00 Bratislava

Identifikácia HW zariadenia :

Kód zariadenia (vid' dodací list) : UNI-CONTROL-II  
Záruka do : 31.1.2020  
Dátum nákupu / inštalácie : 31.1.2019  
Adresa inštalovaného zariadenia : Prevádzka Senec, Jarná 15, 903 01 Senec

Popis chybového správania HW zariadenia :

Zariadenie sa nezobrazuje v servisnom režime unicontrolu.

Úrad pre reguláciu hazardných hier

Servis typu SW 5x8 - Zákaznícka podpora 5 dní v týždni, 8 hodín denne				
SYSTÉM ANeT - Zoznam inštalovaných aplikácií				
Pol.		Verzia	Jedn.	Poznámka
I.		Faktúra č.: 19150124 (DUZP 31.08.2019)		
1.	ANeT-Web-Time ENTERPRISE, 200 osôb	12.00	1	doch. systém, ex. SAP
<b>Celkom kvartálny poplatok za servis SW 5x8</b>				<b>190,00 €</b>

Servis typu SW 7x14 - Zákaznícka podpora 7 dní v týždni, 14 hodín denne				
SYSTÉM ANeT - Zoznam inštalovaných aplikácií				
Pol.		Verzia	Jedn.	Poznámka
I.		Faktúra č.: 19150124 (DUZP 31.08.2019)		
1.	ANeT-Web-Time ENTERPRISE, 200 osôb	12.00	1	doch. systém, ex. SAP
<b>Celkom kvartálny poplatok za servis SW 7x14</b>				<b>380,00 €</b>

Servis typu HW 5 - Servisné služby 5 dní v týždni s výmenou chybných dielov do nasledujúcich 2 pracovných dní				
SYSTÉM ANeT - Zoznam inštalovaného hardware				
I.	Hardware	Faktúra č.: 19150124 (DUZP 31.08.2019)		
Pol.		Cena bez DPH	Jedn.	Cena celkom v eur
1.	ATLAS-EmFp/PE - dochádzkový dotykový terminál	1 590,00 €	7	11 130,00 €
2.	ASH-PCREADER-USB - snímač k PC	175,00 €	1	175,00 €
3.	ASH-FPREADER-USB - snímač k PC na odtlačky	270,00 €	1	270,00 €
<b>Celková obstarávacia cena HW</b>				<b>11 575,00 €</b>
<b>Celkom kvartálny poplatok za servis HW 5</b>				<b>295,16 €</b>

Servis typu HW 7 - Servisné služby 7 dní v týždni s výmenou chybných dielov do nasledujúceho dňa				
SYSTÉM ANeT - Zoznam inštalovaného hardware				
I.	Hardware	Faktúra č.: 19150124 (DUZP 31.08.2019)		
Pol.		Cena bez DPH	Jedn.	Cena celkom v eur
1.	ATLAS-EmFp/PE - dochádzkový dotykový terminál	1 590,00 €	7	11 130,00 €
2.	ASH-PCREADER-USB - snímač k PC	175,00 €	1	175,00 €
3.	ASH-FPREADER-USB - snímač k PC na odtlačky	270,00 €	1	270,00 €
<b>Celková obstarávacia cena HW</b>				<b>11 575,00 €</b>
<b>Celkom kvartálny poplatok za servis HW 7</b>				<b>677,13 €</b>

ANeT-Web-Time ENTERPRISE, 200 osôb				
SYSTÉM ANeT - Zoznam servisných poplatkov				
Pol.	Typ servisu	Cena	Jedn.	Cena celkom
1.	SW 5x8 - Zákaznícka podpora 5 dní v týždni, 8 hodín denne	190,00 €	1	190,00 €
2.	SW 7x14 - Zákaznícka podpora 7 dní v týždni, 14 hodín denne	380,00 €	0	0,00 €
3.	HW 5 - Servisné služby 5 dní v týždni s výmenou chybných dielov do nasledujúcich 2 pracovných dní	295,16 €	1	295,16 €
4.	HW 7 - Servisné služby 7 dní v týždni s výmenou chybných dielov do nasledujúceho dňa	677,13 €	0	0,00 €
<b>Celkom kvartálny poplatok za Servis</b>				<b>485,16 €</b>

**Príloha č. 4**  
**k**  
**Servisnej zmluve č. 20-03-0000519**

**VŠEOBECNÉ SERVISNÉ  
PODMIENKY**

**ANeT Slovakia s.r.o.**

**zo dňa 1.2.2018 prijaté v súlade s § 273 zákona č. 513/1991 Zb.  
Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov**

**(ďalej len „VSP“)**

## Oddiel 1 – Definícia pojmov

*Zmluva* je zložený právny úkon, na vznik ktorého treba spravidla aspoň dva prejavy vôle dvoch subjektov („zmluvných strán“) a ktorý zakladá určitý právny vzťah medzi týmito subjektmi.

*Odberateľ* je zmluvná strana, ktorej na základe Zmluvy je poskytovaná servisná činnosť v dohodnutom rozsahu, cene a spôsobe jej zabezpečenia.

*Poskytovateľ* je zmluvná strana, ktorá za úhradu poskytuje Odberateľovi servisnú činnosť za podmienok stanovených Zmluvou.

*Číslo servisnej licencie*, uvedené na titulnej strane Zmluvy, má charakter jednoznačnej identifikácie *Odberateľa* a s ním spojeného servisného záväzku *Poskytovateľa*. *Číslo servisnej licencie* je základným údajom pre potreby komunikácie zmluvných strán v rámci plnenia tejto zmluvy.

*Servisovaný systém* je všeobecné označenie pre technické a/alebo programové zariadenie, resp. zostavu takých zariadení tvoriacich funkčný celok, ktorých zabezpečenie servisu je predmetom Zmluvy.

*Servisný zásah* znamená jeden konkrétny prípad poskytnutia služieb za účelom odstránenia konkrétnej závady resp. vyriešenia požiadavky *Odberateľa*.

*Servisné činnosti (služby, práce)* sú činnosti *Poskytovateľa* konané za účelom odstraňovania prevádzkových chýb na servisovanom systéme.

*Incident* je každá jedna konkrétna požiadavka *Odberateľa* na poskytnutie servisnej činnosti. K jednému incidentu sa môže viazať väčšie množstvo komunikácie (e-mailov, telefonov, session vzdialenej správy atď.)

*Chyba* je pokračovanie riešenia *Incidentu*, ktorý nie je útvár zákazníckej podpory schopný dokončiť vlastnými silami a eskalovaný preto do útvaru vývoja ako požiadavka na opravu kódu aplikácie. *Chyba* je vždy viazaná na *Incident* konkrétneho *Odberateľa*.

*Workaround*, teda obídenie detekovaného problému je dočasné riešenie náhradným alternatívnym spôsobom, ktoré je nasadené dovtedy, kým bude možné nasadiť riešenie problému spôsobom vykonania zmeny v kóde, a to buď hotfixom, Update alebo Upgrade aplikácie.

*Hotfix* je zrýchlená oprava kódu aplikácie. Zameriava sa priamo na opravu daného problému u konkrétneho *Odberateľa*. Je to náhradné riešenie, ktoré je vhodné do doby publikácie Update alebo Upgrade aplikácie.

*Protokol o servisnom zásahu* je písomný doklad, ktorý obsahuje popis závady a spôsob jej odstránenia a ktorý pri ukončení opravy predkladá technik *Poskytovateľa* zástupcovi *Odberateľa* k potvrdeniu. Primárnym účelom tohto protokolu je dokumentácia servisného zásahu. V prípade dodávky servisnej služby, ktorá nie je súčasťou objednaného typu servisu má protokol a jeho potvrdenie *Odberateľom*, význam dodatočnej objednávky tejto služby.

*Servisné obdobie* je doba účinnosti tejto zmluvy, teda doba platnosti dohodnutých podmienok pre dodávky servisných činností *poskytovateľom Odberateľovi*, predovšetkým v zmysle určenia rozsahu, spôsobu a ceny jej poskytovania. Dĺžku trvania a podmienky pre ďalšie *servisné obdobie* môžu zmluvné strany stanoviť formou dodatku k tejto zmluve.

*Typ servisu* určuje jeden z variantných servisných záväzkov *Poskytovateľa* vyplývajúci zo Zmluvy vo vzťahu k *Odberateľovi*. Každému typu servisu zodpovedá príslušná kombinácia servisných činností, ktoré je za podmienok tejto Zmluvy *Poskytovateľ* pre *Odberateľa* povinný v *servisnom období* zabezpečovať.

*Servisná pohotovosť* určuje časový interval, v ktorom sú vykonávané servisné činnosti, resp. vymedzuje časové pokrytie záväzkov *Poskytovateľa*. Všetky časové údaje, uvádzané v tejto Zmluve, sú vždy uvažované ako časy výhradne vnútri intervalu konkrétneho typu servisnej pohotovosti. Pre účely stanovenia časových údajov v rámci Zmluvy čas plynie iba v úsekoch (intervaloch) platnej servisnej pohotovosti.

*Servisné teritórium* je územná oblasť, v rámci ktorej *Poskytovateľ* vykonáva servisnú činnosť podľa tejto Zmluvy. Všetky nároky a záväzky zmluvných strán plynúce z tejto Zmluvy sa vzťahujú len a výhradne k servisnému teritóriu určenému touto Zmluvou.

## Oddiel 2 - Procesné náležitosti poskytovania servisného zásahu

1. Pred nahlásením incidentu je Odberateľ povinný overiť, že problém nie je možné odstrániť pomocou štandardných užívateľských znalostí a informácií, obsiahnutých v Pomoci v konkrétnej aplikácii a v jej užívateľskom manuáli.
2. Prezentácia požiadavky Odberateľa na servisný zásah musí mať pre prípad neskorších pochybností formu telefonicky overenej správy alebo automaticky overenej elektronickej pošty s povinným uvedením nasledujúcich údajov: číslo servisnej licencie, identifikácia Odberateľa, ktorý požiadavku odoslal, dátum a čas odoslania požiadavky, určenie miesta servisného zásahu (pokiaľ nie je totožné s adresou Odberateľa podľa tejto zmluvy) telefonický kontakt na overenú osobu Odberateľa a detailnú charakteristiku problému alebo závady. Ku komunikácii s Poskytovateľom sú oprávnené výhradne osoby uvedené v komunikačnej matici, ktorá je prílohou č. 1 k Zmluve. V prípade, že komunikáciu vykonáva iná osoba, vyhradzuje si Poskytovateľ právo požiadavku odmietnuť.
3. V rámci servisného zásahu Poskytovateľ identifikuje pravdepodobnú chybu servisovaného systému a podľa závažnosti prípadu rozhodne o zaradení Incidentu do adekvátnej kategórie a či prípadná porucha hardware bude odstránená výmenou chybného zariadenia, resp. jeho časti, alebo či bude existujúce zariadenie opravené a inštalované späť do Servisovaného systému.
4. V prípadoch, kedy zmluvne vymedzený rozsah Servisných činností nezahŕňa servis chybných dielov Servisovaného systému (viď Príloha 3 – Servisovaný systém), oznámi Poskytovateľ predpokladanú cenu výmeny alebo opravy chybného dielu zástupcovi Odberateľa. Vlastná výmena či oprava bude zahájená po súhlase Odberateľa formou objednávky servisného zásahu.
5. Pokiaľ nebude možné zaistiť opravu v mieste inštalácie Servisovaného systému, bude chybné zariadenie alebo jeho časť odovzdaná do servisného strediska Poskytovateľa. V tomto prípade Poskytovateľ zapožičia bezplatne po dobu opravy Odberateľovi náhradné zariadenie alebo navrhne a zrealizuje technicky primerané náhradné riešenie.
6. Všetky skutočnosti týkajúce sa vykonania servisného zásahu vrátane oznámenia prípadných námietok, požiadaviek či komentárov k servisnému zásahu budú zaznamenané v Protokole o servisnom zásahu riadne potvrdenom servisným pracovníkom Poskytovateľa a zástupcom Odberateľa.

## Oddiel 3 - Povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ je povinný vykonávať servisnú údržbu v termínoch a rozsahu zodpovedajúcich zmluvne dohodnutému typu servisu tak, aby na strane Odberateľa v optimálne možnej miere zaistil kvalitnú činnosť servisovaného systému.
2. Odberateľ sa zaväzuje používať Servisovaný systém v súlade s užívateľskými podmienkami podľa písomnej dokumentácie a odporúčenia Poskytovateľa. Odberateľ nebude bez konzultácie s Poskytovateľom a bez jeho súhlasu vykonávať akékoľvek úpravy alebo zásahy do Servisovaného systému nad rámec štandardných administrátorských činností.
3. Odberateľ umožní Poskytovateľovi v prípade Servisného zásahu bezproblémový prístup k Servisovanému systému a prípadne iných priestorov, pokiaľ to bude realizácia Servisného zásahu vyžadovať.
4. V prípade vzniku čakacej doby na prístup Poskytovateľa k servisovanému systému dlhšie než 40 minút, prípadne opakovanej návštevy Poskytovateľa z dôvodu chýbajúceho povolenia k vstupu, resp. neumožnenie vstupu do priestorov a/alebo k zariadeniam a/alebo údajom súvisiacim s vykonávaním servisného zásahu, má Poskytovateľ právo požadovať a Odberateľ povinnosť uhradiť Poskytovateľovi čas strávený čakaním, prípadne cestovné v prípade, keď Odberateľ neumožnil príslušný vstup a návšteva Poskytovateľa sa musela opakovať. Toto ustanovenie platí za predpokladu vopred dohodnutého termínu servisu písomnou formou pracovníkovi Poskytovateľa.
5. Odberateľ je pre potreby vykonávania Servisného zásahu povinný zaistiť Poskytovateľovi bezplatne prístup a napojenie na sieť 230V a v prípade nutnosti umožniť servisnému technikovi Poskytovateľa použitie telefónu.
6. Odberateľ ďalej zaistí pre potreby úspešnej realizácie Servisného zásahu kompetentnú osobu (administrátora Servisovaného systému), ktorá bude na mieste zásahu spolupracovať so servisným technikom Poskytovateľa a v prípade nutnosti zabezpečí Poskytovateľovi primeranú súčinnosť pri lokalizácii poruchy a vlastnú realizáciu Servisných činností.
7. Poskytovateľ je pri vykonávaní servisného zásahu povinný dodržiavať pravidlá a všeobecne záväzné predpisy vo vzťahu k bezpečnosti práce a ochrane majetku Odberateľa.

## Všeobecné servisné podmienky

8. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú žiadnym spôsobom neoznamovať tretím osobám alebo inak neprezentovať informácie a skutočnosti neverejného alebo utajovaného charakteru o druhej zmluvnej strane, ktoré získajú v priebehu plnenia tejto Zmluvy. V prípade nedodržania tohto ustanovenia má poškodená zmluvná strana právo na úhradu preukázateľne vzniknutej škody a zodpovedná strana – pri splnení zákonných podmienok, vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov – nesie povinnosť túto škodu zaplatiť.

### Oddiel 4 – Všeobecné platobné podmienky

1. Cena za zabezpečovanie konkrétneho typu servisu je stanovená formou štvrtročného poplatku, ktorého konkrétna výška v € bez DPH je určená v prílohe č.3 Servisovaný systém. Táto príloha je súčasťou Zmluvy.
2. Odberateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi kvartálny poplatok za realizáciu servisu dohodnutého typu vo výške podľa Zmluvy vrátane DPH vždy začiatkom príslušného kvartálu kalendárneho roku. Výnimku tvorí prvá a posledná splátka.
3. Prvá splátka sa vyúčtuje ihneď po nadobudnutí účinnosti Zmluvy a to vo výške pomernej časti kalendárneho kvartálu, v ktorom zmluva nadobudla účinnosť, tzn. odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy do konca príslušného kalendárneho kvartálu.
4. Posledná splátka sa vyúčtuje k prvému dňu posledného kalendárneho kvartálu, kedy zmluva ešte platí a to vo výške pomernej časti kvartálu, tzn. od 1. dňa posledného kvartálu do konca účinnosti zmluvy.
5. Úhradu za servisné služby vykoná Odberateľ na základe daňového dokladu (faktúry) vystaveného Poskytovateľom k 1. dňu príslušného kvartálu na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví Zmluvy.
6. Výška DPH k servisným poplatkom bude stanovená podľa platného zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a jej splatnosť sa stanovuje na 30 dní odo dňa jej doručenia Odberateľovi.
8. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu, Odberateľ je oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na doplnenie, resp. prepracovanie. Doručením opravenej, resp. správne vystavenej faktúry Odberateľovi, začína plynúť nová 30 dňová lehota splatnosti
9. V prípade, že bude Odberateľ v oneskorení s úhradou štvrtročného poplatku po dobu dlhšiu než 30 dní, má Poskytovateľ právo nezabezpečovať typ servisu, ktorý sa vzťahuje k neuhradenému poplatku minimálne do doby preukázateľnej úhrady poplatku Odberateľom. Po dobu realizácie práva Poskytovateľa nezabezpečovať servis podľa tohto odseku a v súvislosti s ním
  - a) sa Poskytovateľ neocitá v omeškaní s plnením svojich povinností,
  - b) nevzniká Odberateľovi nárok na náhradu škody či ušlého zisku,
  - c) nevzniká Odberateľovi nárok na zľavu z ceny servisu.
10. V prípade poskytnutia servisných služieb, inak spadajúcich do činnosti Poskytovateľa podľa tejto zmluvy, avšak ich potreba vznikla v súvislosti s neodobrou alebo nedovolenou manipuláciou, z dôvodu úmyselného poškodenia alebo zásahom vyššej moci sa zaväzuje Odberateľ tieto servisné služby uhradiť Poskytovateľovi za cenu podľa cenníka Poskytovateľa, platného v dobe poskytnutia týchto služieb a to na základe faktúry, ktorá bude mať rovnaký režim ako je uvedené v odseku 1. tohto oddielu. Zásahom vyššej moci sa pre účely tejto zmluvy rozumejú predovšetkým poruchy systému spôsobené úderom blesku alebo inak generovaným elektrickým výbojom, požiarom, výbuchom, povodňami, zosuvom pôdy či inou prírodnou katastrofou, poruchami steny vrátane padania omietky, poruchami stavebných konštrukcií a pod..
11. V prípade, že bude Poskytovateľ, z dôvodov vzniknutých výlučne na jeho strane, v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto zmluvy, vzniká Odberateľovi nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 50,- € za každý deň omeškania. Nárok na náhradu škody v celom rozsahu, ktorá preukázateľne vznikla Odberateľovi následkom neplnenia zmluvných povinností Poskytovateľom, nie je týmto dotknutý.
12. V prípade poskytnutia servisných služieb Odberateľovi, ktoré vyžadovali prítomnosť zástupcovi Poskytovateľa v mieste servisovaného systému a to na základe požiadavky Odberateľa, ktorý sa neskôr ukázal byť neodôvodneným, má Poskytovateľ nárok na úhradu ceny tejto servisnej služby Odberateľom vo výške, určenej podľa cenníka Poskytovateľa, platného v dobe poskytnutia týchto servisných služieb.



## Všeobecné servisné podmienky

13. Neodôvodnenou požiadavkou Odberateľa v zmysle odstavca 10. tohto oddielu VSP sa rozumejú predovšetkým prípady, kedy Odberateľ nárokuje odstránenie problému či závady na servisovanom systéme podľa tejto zmluvy, vyžadujúcom servisnú službu spojenú s výjazdom zástupcu Poskytovateľa k servisovanému systému, pričom problém či chyba sama sa preukázateľne ukáže byť riešiteľná na úrovni nevyhnutnej znalosti užívateľskej správy servisovaného systému (napr. s pomocou užívateľského manuálu pre servisovaný systém) alebo ak neposkytne z akéhokoľvek dôvodu Odberateľ na úrovni nevyhnutných znalostí užívateľskej správy servisovaného systému a primeranej miere spoluprácu pri snahe Poskytovateľa detekovať, lokalizovať a odstrániť príčinu problému či závady na servisovanom systéme Odberateľa prostredníctvom telefónu, faxu alebo elektronickej pošty pred vlastným výjazdom zástupcu Poskytovateľa k tomuto systému.

### Oddiel 5 - Zvláštne dojednania

1. Odberateľ i Poskytovateľ sa zaväzujú, že obchodné a technické informácie, ktoré im boli v súvislosti s plnením Zmluvy zverené druhou zmluvnou stranou, nesprístupní žiadnym spôsobom tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany a zároveň nepoužijú tieto informácie k iným účelom než k plneniu podmienok tejto Zmluvy.
2. Ak sa hovorí v Zmluve a VSP o doručovaní (zasielaní písomností) druhej zmluvnej strane, doručujú sa na poslednú známu adresu sídla druhej zmluvnej strany. Pokiaľ ide o pochybnosti, jedná sa o poslednú adresu sídla, oficiálne oznámenú druhej zmluvnej strane, na ktorej je bežne prijímaná korešpondencia, resp. adresa uvedená v ustanovení čl. I Zmluvy.

V Trenčíne dňa 01.02.2018

Ing. Jiří Čvanda  
konateľ spoločnosti  
ANeT Slovakia s.r.o.