

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE POUŽÍVANIE A PODPORU INFORMAČNÝCH SYSTÉMOV SPOLOČNOSTI ANASOFT PLATNÉ OD 1.1.2018

Tieto obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní údržby alebo zmluvy o dielo o dodávke informačného systému DOMUS, FINUS (ďalej len informačný systém) uzavretej medzi spoločnosťou ANASOFT APR spol. s r.o. (poskytovateľ) a klientom (objednávateľ) uvedeným v zmluve.

1 Vymedzenie pojmov

1.1 Nevýhradná licencia modulu informačného systému predstavuje oprávnenie používať informačný systém na neobmedzenom počte počítačov na časovo neobmedzenú dobu. Nevýhradná licencia môže byť jednou z nasledovných typov:

- Aktívna
- Pasívna,
- Multilicencia
- Licencia na počet jednotiek (napríklad počet variabilných symbolov, počet odborných miest, počet zamestnancov).

1.2 Aktívna licencia umožňuje jednému používateľovi plné využitie všetkých funkcií a možností modulu. Spoplatňovaná je jednotlivá licencia.

1.3 Pasívna licencia umožňuje používateľovi len čítanie, tlač a export údajov do excelu z databáz prislúchajúcim danému programovému modulu. Používateľ nemôže pridávať, editovať a mazať záznamy. Pasívne licencie sú poskytované zadarmo.

1.4 Multilicencia umožňuje neobmedzenému počtu používateľov plné využitie všetkých funkcií a možností modulu.

1.5 Licencia na počet jednotiek umožňuje neobmedzenému počtu používateľov plné využitie všetkých funkcií a možností modulu. Jej cena sa odvíja od počtu jednotiek evidovaných v systéme ako sú priestory, fakturačné odborné miesta alebo počet zamestnancov, ktorým sú počítané mzdy.

1.6 PLUS funkčnosť predstavuje funkčnosť informačného systému, ktorá je dostupná len po jej dokúpení ako rozšírenie licencie modulu. PLUS funkčnosť nie je súčasťou licencie modulu a je potrebné ju dokupovať osobitne.

1.7 Licenčný list predstavuje zoznam typov licencií, ich počet, PLUS funkčnosti, pre ktoré je poskytovaná údržba a prípadne zakúpené ďalšie služby, podľa platného cenníka.

1.8 Štandardná forma informačného systému predstavuje moduly informačného systému, vrátane výstupných zostáv a uložených procedúr, ktoré sú funkčné podľa popisu uvedeného v príručkách a ktoré bežia na softvéri tretích strán, ktoré sú podporované.

1.9 Neštandardná forma informačného systému predstavuje používateľské rozšírenia výstupov, procedúr a procesov, ktoré vykoná poskytovateľ, objednávateľ alebo tretia strana.

1.10 Verzia predstavuje zmenu v štandardnej forme informačného systému, ktorá prináša ďalšie zmeny, vylepšenia modulu a prípadne odstraňuje známe chyby v module.

1.11 Dokumentácia k informačnému systému je súbor dokumentov v elektronickej alebo tlačenej podobe ako sú príručky, novinky k modulom a metodické pokyny vydané poskytovateľom. Formu a spôsob sprístupnenia dokumentácie určuje poskytovateľ (elektronická správa, sprístupnenie na internete, dodanie na médiu a podobne).

1.12 Záloha databázy na serveroch poskytovateľa predstavuje otestovanú kópiu databázy uloženú na jednom mieste u poskytovateľa. Poskytovateľ vytvára zálohy cez internet.

1.13 IsAdmin je jeden z modulov informačného systému, prostredníctvom ktorého je možné aktualizovať najnovšie verzie jednotlivých modulov informačného systému. IsAdmin získava nové verzie informačného systému na IsAdmin serveri poskytovateľa.

1.14 Vydanie verzie predstavuje umiestnenie verzie poskytovateľom na IsAdmin server tak, aby bola verzia prístupná cez modul IsAdmin objednávateľovi. Poskytovateľ vykoná inštaláciu novej verzie automaticky po umiestnení verzie na IsAdmin servery a po vykonaní zálohy na server poskytovateľa. Inštaláciu verzie môže vykonať aj zamestnanec objednávateľa po umiestnení verzie na IsAdmin server, ak o to požiada poskytovateľa formou objednávky.

1.15 Centrálny server predstavuje súbor služieb, ktoré vykonáva pravidelne poskytovateľ pre objednávateľa a zahŕňajú predovšetkým zálohu databázy, inštalácie nových verzií, zasielanie údajov z databázy objednávateľa tretím stranám a zápis údajov získaných od tretích strán do databázy objednávateľa.

1.16 Za pracovný deň sa považuje bežný pracovný deň v čase od 8.00 do 16.00 hodiny.

1.17 Za pracovnú hodinu sa považujú pracovné hodiny počas pracovného dňa v čase od 8.00 do 16.00 hodiny.

1.18 Dodacia doba je časový úsek, ktorý uplynie od akceptácie požiadavky objednávateľa poskytovateľom až po termín zahájenia poskytovania objednanej služby alebo dodania objednaných programových úprav.

1.19 Akceptácia požiadavky predstavuje prijatie a zaevidovanie žiadosti objednávateľa o vybrané služby poskytovateľom, ak nie je uvedené pri jednotlivých službách týchto obchodných podmienok inak.

1.20 Zrýchlená dodacia doba je dodacia doba kratšia ako podľa bodu 1.18 určená dohodou oboch zmluvných strán.

1.21 Implementačný režim poskytovania služieb súvisiacich s IS, je ohraničený inštaláciou IS v prostredí objednávateľa a odovzdaním informačného systému do servisného režimu. Odovzdanie funkčne prevereného informačného systému do servisného režimu sa uskutočňuje samostatne po jednotlivých moduloch podpísaním preberacieho protokolu poverenými osobami.

1.22 Servisný režim je režim poskytovania služieb súvisiacich s IS od jeho protokolárneho prevzatia z implementačného režimu až do ukončenia platnosti zmluvy. Servisný režim je realizovaný samostatne po jednotlivých moduloch tak, ako sú odovzdávané z implementačného režimu.

1.23 Realizačný projekt je dokument, ktorý na základe analýzy stavu zákazníka navrhne detailne spôsob a rozsah implementácie s prihliadnutím na špecifiká zákazníka a jeho náročnosť. Výstupom je aj predpokladaná náročnosť na prácnosť nielen na strane poskytovateľa, ale aj objednávateľa. Bližšie definuje predmet zmluvy v oblasti termínov, čiastkových úloh súvisiacich s inštaláciou, implementáciou a nasadením IS v zmysle zmluvy o dielo zo strany poskytovateľa aj zo strany objednávateľa. Realizačný projekt za poskytovateľa overuje a podpisuje poverená osoba poskytovateľa, za objednávateľa overuje a podpisuje osoba uvedená v zmluve o dielo. Termíny dohodnuté a schválené v realizačnom projekte oboma stranami sú záväzné a sú nadradené dodacím lehotám definovaným v týchto OP.

1.24 Zákaznícka zóna predstavuje súbor zverejnených informácií o prevádzke a používaní informačného systému. Je dostupná na adrese www.anasoft.sk a je prístupná zamestnancom objednávateľa prostredníctvom mena a hesla, ktoré obdržia od poskytovateľa na základe vyžiadania poverenou osobou objednávateľa. Zákaznícka zóna obsahuje tiež centrálnu evidenciu všetkých požiadaviek objednávateľa.

1.25 Telefonická podpora predstavuje službu poskytovateľa objednávateľovi prostredníctvom ktorej poskytovateľ:

- poskytuje teoretické informácie k používaniu informačného systému a hlásenej problematike
- zabezpečuje centrálnu evidenciu všetkých požiadaviek objednávateľa, prípadných chýb hlásených objednávateľom telefonicky, emailom alebo poštou do zákazníckej zóny

1.26 Konzultačná podpora je poskytovanie služieb poskytovateľom v oblasti školení k modulom IS, konzultácií k problematike informačného systému, inštalácie a podpory k modulom informačného systému.

1.27 Vzdialená podpora je poskytovanie konzultácií k problematike informačného systému, inštalácie a podpory k modulom informačného systému poskytovateľom objednávateľovi prostredníctvom vzdialeného pripojenia - internetu. Za vzdialenú podporu sa nepovažujú školenia k modulom IS, akékoľvek úpravy údajov v údajovej základni (databáze) alebo dodatkové programové úpravy.

1.28 Analýza zmien informačného systému zahŕňa všetky činnosti poskytovateľa výsledkom ktorých je dokument popisujúci nevyhnutné úpravy informačného systému za účelom doplnenia, alebo zmeny jeho funkčnosti.

1.29 Dodatková malá programová úprava predstavuje analýzu zmien informačného systému, alebo zásah do informačného systému, ktorého výsledkom je úprava existujúcej funkčnosti, alebo doplnenie novej funkčnosti nad rámec štandardnej formy informačného systému, ktorej odhadovaná prácnosť je do 10 hodín. Odhad prácnosti vykonáva poskytovateľ.

1.30 Dodatková veľká programová úprava predstavuje analýzu zmien informačného systému, alebo zásah do informačného systému, ktorého výsledkom je úprava existujúcej funkčnosti, alebo doplnenie novej funkčnosti nad rámec štandardnej formy informačného systému, ktorej odhadovaná prácnosť je nad 10 hodín. Odhad prácnosti vykonáva poskytovateľ.

1.31 Poverené osoby sú osoby uvedené v zmluve. Tieto osoby sú oprávnené dodatočne poveriť ďalšie osoby. Toto poverenie je uvedené v realizačnom projekte alebo v inom dokumente, ktorý je podpísaný už poverenými osobami poskytovateľa aj objednávateľa. Poverené osoby objednávateľa sú oprávnené zasielať objednávky na rozšírenie licencií, konzultačnú činnosť a dodatkové programové úpravy.

1.32 Nefunkčnosť informačného systému je také správanie sa informačného systému, ktoré je v rozpore s aktuálnou dokumentáciou informačného systému.

1.33 Kritická chyba je reprodukovateľná nefunkčnosť existujúcej časti informačného systému, znemožňujúca objednávateľovi vykonávať neodkladné kľúčové aktivity. Za kritickú chybu sa považuje len chyba, ktorú objednávateľ nahlási ako kritickú a poskytovateľ potvrdil prijatie hlásenia o kritickej chybe.

1.34 Nekritická chyba je každá iná reprodukovateľná nefunkčnosť už existujúcej časti informačného systému, ktorá nemá na aktivity objednávateľa neodkladný dopad.

1.35 Požiadavka predstavuje žiadosť na inštaláciu, konzultáciu, školenie, podporu, úpravu údajovej základne, veľkú alebo malú programovú úpravu, ktorú objednávateľ rieši v zmysle dodacích dôb vyplývajúcich z obchodných podmienok.

1.36 Požiadavka so zrýchleným riešením je požiadavka, ktorú poskytovateľ rieši v zrýchlenej dodacej dobe.

1.37 Preberací protokol je dokument obsahujúci rozsah a množstvo poskytovaných služieb a prác poskytovateľa objednávateľovi v zmysle týchto OP a musí obsahovať:

- jednoznačný popis dodaného tovaru alebo služieb,
- informáciu o platenej alebo neplatenej službe alebo poskytnutých prác,
- dátum a miesto jeho potvrdenia,
- spôsob potvrdenia.

1.38 Spôsob potvrdenia preberacieho protokolu predstavuje overenie dokumentu dvoma rovnocennými spôsobmi:

- prostredníctvom podpisu povereného zamestnanca objednávateľa a súčasne prostredníctvom podpisu zamestnanca poskytovateľa
- bez podpisu za podmienky splnenia príslušných článkov týchto obchodných podmienok

1.39 Pri overení podpisom v prípade, ak objednávateľ nesúhlasí so skutočnosťami uvedenými na preberacom protokole, uvedie to v poznámke príslušného preberacieho protokolu. Následne uvedený nesúhlas bude riešený vzájomnou dohodou poverených osôb.

1.40 Používateľ IS je osoba určená objednávateľom - poverené osoby alebo kvalifikovaní zamestnanci objednávateľa, ktorí majú prístup do programového vybavenia prostredníctvom mena a hesla.

1.41 Služba Prenájom SQL servera predstavuje prenájom Sybase SQL Anywhere servera pre objednávateľa na prostriedkoch poskytovateľa

1.42 Jeden prístup k službe Prenájom SQL servera umožňuje pripojenie jedného počítača na server Sybase SQL Anywhere. Počet poskytovaných prístupov k službe Prenájom SQL servera je uvedený v licenčnom liste.

2 Uzatvorenie zmluvy

2.1 Poskytovateľ udeľuje objednávateľovi právo používať informačný systém a poskytuje objednávateľovi podporu podľa obchodných podmienok na základe platnej uzatvorenej zmluvy. Zmluva musí byť uzatvorená v písomnej podobe medzi poskytovateľom a objednávateľom. Akékoľvek dodatky alebo zmeny k Zmluve možno vykonať iba očíslovanými písomnými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami. Práva a povinnosti zmluvných strán upravujú príslušné zákony Slovenskej republiky, platné právne predpisy a podrobnosti o nich upravuje Zmluva, Všeobecné obchodné podmienky a Cenník.

2.2 Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne rozšíriť rozsah poskytovaných služieb. Toto rozšírenie je povinný oznámiť objednávateľovi zaslaním nového Cenníka, v ktorom bude uvedená cena nových služieb. Objednávateľovi nevzniká povinnosť zakúpenia nových služieb. Poskytovateľ je oprávnený upraviť ceny maximálne o medziročný index spotrebiteľských cien Slovenskej republiky (CPI), zverejnený Štatistickým úradom SR za maximálne 3 predchádzajúce kalendárne roky, za ktoré nezvyšoval ceny. Túto zmenu môže vykonať vždy s účinnosťou od 1. apríla príslušného kalendárneho roku. O zmene Cenníka je poskytovateľ povinný písomne informovať objednávateľa najneskôr 30 dní pred dátumom platnosti a účinnosti nového Cenníka.

2.3 Poskytovateľ je oprávnený zúžiť rozsah poskytovaných služieb, alebo upraviť ceny viac ako o medziročný index spotrebiteľských cien Slovenskej republiky (CPI) po dohode s objednávateľom.

2.4 Licenčný list vystavuje a podpisuje poverená osoba poskytovateľa vždy po zakúpení licencií, PLUS funkčnosti alebo inej služby podľa platného cenníka. Pokiaľ licenčný list obsahuje licencie na počet jednotiek, tak licenčný list vystavuje vždy k 1. januáru kalendárneho roka poverená osoba poskytovateľa so zohľadnením stavu jednotiek objednávateľa k 1. januáru kalendárneho roka pokiaľ celková cena zakúpených licencií sa líši o viac ako 500 EUR.

2.5 Zakúpenie, aktiváciu alebo odvolanie a zrušenie vybranej služby alebo zmenu počtu licencií podľa platného cenníka musí vykonať objednávateľ písomne poštou alebo emailom. Zmena je platná odo dňa vystavenia upraveného licenčného listu zaslaného poskytovateľom objednávateľovi písomne poštou alebo emailom.

3 Predmet zmluvy

3.1 Poskytovateľ poskytne objednávateľovi na základe zakúpených modulov a služieb uvedených v licenčnom liste a za podmienok uvedených v týchto obchodných podmienkach a cenách podľa platného Cenníka nasledovné služby:

3.1.1 Sleduje a zapracováva LEGISLATÍVNE ZMENY do štandardnej formy informačného systému podľa článku 5 obchodných podmienok.

3.1.2 Prípadne poskytuje službu Prenájom SQL servera v počte prístupov uvedených v licenčnom liste podľa článku 6 týchto obchodných podmienok.

3.1.3 Poskytne TELEFONICKÚ PODPORU A VZDIALENÚ POMOC podľa článku 7 obchodných podmienok.

3.1.4 Zabezpečí a rieši REKLAMAČNÉ KONANIE podľa článku 8 obchodných podmienok.

3.1.5 Poskytne KONZULTAČNÚ A VZDIALENÚ PODPORU k zakúpeným modulom informačného systému podľa článku 9 obchodných podmienok.

3.1.6 Vykoná odsúhlasené dodatkové PROGRAMOVÉ ÚPRAVY v informačnom systéme, úpravy údajov a výstupných zostáv na základe požiadaviek objednávateľa podľa článku 10 obchodných podmienok.

3.1.7 Poskytuje SLUŽBY CENTRÁLNEHO SERVERA podľa článku 11. obchodných podmienok.

3.2 Poskytovateľ je povinný poskytnúť všetky práce podľa článku 3.1 v rámci pracovných dní.

3.3 Na základe požiadavky poskytovateľa objednávateľ umožní vykonanie prezentácie informačného systému iným subjektom vo svojich priestoroch. Objednávateľ môže odmietnuť vykonanie prezentácie bez uvedenia dôvodu.

4 Dohoda o cene, spôsob a termíny úhrad

4.1 Cena za poskytované služby je určená licenčným listom podľa platného cenníka. Cena pozostáva z aktualizáčného poplatku za služby uvedené v článkoch 5, 7, 8 a 11 a zo skutočne odobratých služieb podľa článku 6, 9 a článku 10 podľa platného cenníka.

4.2 Poskytovateľ má právo fakturovať licencie informačného systému po podpise preberacieho protokolu o ich inštalácii povereným zamestnancom objednávateľa. Licencie informačného systému sa považujú za dodané, ak boli príslušné moduly nainštalované, čo preukazuje preberací protokol potvrdený povereným zamestnancom objednávateľa.

4.3 Poskytovateľ má právo fakturovať za dodané služby alebo práce vykonané priamo u objednávateľa na základe preberacieho protokolu.

4.4 Poskytovateľ má právo fakturovať dopravné náklady v zmysle platného cenníka za každý výjazd u objednávateľa okrem výjazdov za účelom odstránenia chýb, ktoré boli spôsobené poskytovateľom. Za práce vykonané cez vzdialené pripojenie poskytovateľ nemá právo fakturovať žiadne dopravné náklady a náklady na spojenie.

4.5 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať za služby, licencie a práce podľa článku 4.1, 4.2, 4.3 a 4.4 v posledný pracovný deň príslušného obdobia v mesačných intervaloch pokiaľ nie je v licenčnom liste uvedené inak.

4.6 K cenám podľa Cenníka prislúcha v zmysle príslušných právnych predpisov príslušná sadzba DPH.

4.7 Vystavené faktúry sú splatné 14 dní od ich doručenia.

4.8 Pre prípad omeškania objednávateľa s úhradou faktúry sa zmluvné strany dohodli na práve poskytovateľa fakturovať zmluvnú pokutu vo výške 0,01% z ročného aktualizáčného poplatku podľa platného licenčného listu za každý deň omeškania. Zmluvnú pokutu je oprávnený objednávateľ fakturovať na základe potvrdeného zápisu oboma zmluvnými stranami.

4.9 V prípade nedodržania termínov uvedených v obchodných podmienkach a v platnom cenníku, je objednávateľ oprávnený fakturovať poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,01% z ročného aktualizáčného poplatku podľa platného licenčného listu za každý deň omeškania. Zmluvnú pokutu je oprávnený objednávateľ fakturovať na základe potvrdeného zápisu oboma zmluvnými stranami.

4.10 Práce nad rámec predmetu zmluvy môže na základe objednávky poskytovateľ vykonať a následne fakturovať v zmysle platného cenníka v zrýchlenej sadzbe konzultačnej podpory.

4.11 Poskytovateľ je oprávnený účtovať si prirážky k dohodnutým sadzbám v prípade prác mimo pracovného dňa na základe ich objednaní odberateľom a potvrdenia ich vykonania s prirážkou nasledovne:

- 50% za prácu od 18:00 do 6:00 ráno počas pracovných dní
- 100% za prácu počas dní pracovného voľna (Sobota), a pracovného pokoja (Nedeľa) a vo sviatky

4.12 Uvedením emailu pre zasielanie elektronických faktúr v zmluve, objednávateľ vyslovuje súhlas, aby všetky daňové doklady (faktúry) boli vystavené v elektronickej forme vo formáte .pdf súboru, ktoré budú zasielané na uvedenú e-mailovú adresu objednávateľa. Elektronická faktúra vystavená podľa tohto bodu sa považuje za faktúru na účely zákona č. 222/2004 Z.z. v znení neskorších predpisov. Ak elektronická faktúra nebude doručená na určenú e-mailovú adresu objednávateľa, tak poskytovateľ je povinný opätovne faktúru odoslať. Ak dôjde aj napriek tomu k neúspešnému odoslaniu, tak ju poskytovateľ zašle v papierovom vyhotovení poštou.

5 Sledovanie a zapracovávanie legislatívnych zmien

5.1 Poskytovateľ je povinný sledovať legislatívne zmeny a zapracovať ich do existujúceho rozsahu štandardnej formy informačného systému a následne ich vydať formou verzie. Poskytovateľ je povinný prostredníctvom zákaznickej zóny oznámiť objednávateľovi termíny zapracovania legislatívnych zmien s prihliadnutím na ich účinnosť. Ak pre niektorú legislatívnu zmenu poskytovateľ nezverejní dátum jej zapracovania, znamená to, že poskytovateľ neplánuje zapracovať túto legislatívnu zmenu do systému nakoľko táto legislatívna zmena je riešiteľná v existujúcej verzii štandardnej formy informačného systému. Objednávateľ môže konanie poskytovateľa rozporovať a poskytovateľ je povinný zdôvodniť svoj postup alebo dodatočne zverejniť termín jej zapracovania a následne ju zapracovať do systému.

5.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi informácie o zmenách v informačnom systéme (vrátane dokumentácie) v elektronickej forme (emailom alebo prostredníctvom modulu ISAdmin). O forme informovania rozhoduje poskytovateľ.

5.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo ukončiť podporu informačného systému na softvéri tretích strán, ktoré výrobca prestal podporovať. Ide predovšetkým o softvér spoločností SAP a Microsoft.

5.4 Správne aplikovanie nových verzií nesmie narušiť štandardnú formu informačného systému ani konfiguráciu neštandardnej formy informačného systému. Nefunkčnosť neštandardnej formy informačného systému, ktorá vznikla dôsledkom zmeny štruktúry databázy aplikáciou novej verzie sa za chybu nepovažuje.

6 Prenájom SQL servera

6.1 Poskytovateľ poskytuje diskový priestor pre uloženie databázy na svojich prostriedkoch a prevádzkuje ju na svojom Sybase SQL servery tak, aby bola prístupná pre príslušný počet prístupov objednávateľa.

6.2 Ďalej poskytne poskytovateľ diskový priestor pre súbory informačného systému objednávateľa a prístupní ich pre upgrade lokálnych kópií týchto súborov na prostriedkoch objednávateľa.

6.3 Pri poskytovaní služby Prenájom SQL servera je poskytovateľ povinný:

- zabezpečovať funkčnosť servera
- pravidelne aktualizovať programové vybavenie servera, a to z hľadiska funkčnosti aj bezpečnosti servera
- vykonávať opatrenia na zníženie alebo úplné odstránenie možných výpadkov
- vopred informovať o plánovanej odstávke dlhšej ako 1 hodina prostredníctvom oznamu na zákaznickej zóne

6.4 Poskytovateľ je oprávnený a bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť poskytovanie služby pokiaľ objednávateľ porušil povinnosti podľa zmluvy, hlavne nezaplatil dohodnutú cenu v lehote splatnosti

6.5 Poskytovateľ môže kedykoľvek prestať poskytovať službu Prenájom SQL servera o čom musí informovať objednávateľa minimálne 1 mesiac pred plánovaným ukončením služby. Následne musí protokolárne odovzdať objednávateľovi všetky súbory uložené u poskytovateľa.

6.6 Pri využívaní služby Prenájom SQL servera je objednávateľ oprávnený:

- Využívať nerušenú službu Prenájom SQL servera
- Žiadať vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služby Prenájom SQL servera zapríčinennej poskytovateľom pri výpadkoch služby dlhších ako 1 deň

7 TELEFONICKÁ PODPORA A VZDIALENÁ POMOC

7.1 Telefonická podpora je poskytovaná telefonicky na čísle **02/3223 4484**, na emailovej adrese domus@anasoft.sk a vzdialená pomoc je poskytovaná prostredníctvom programu Teamviewer, ktorý je súčasťou IS počas pracovných dní. Poskytovateľ je povinný vynaložiť maximálne možné úsilie, aby aspoň jedna z uvedených možností bola funkčná.

7.2 Telefonickú podporu a vzdialenú pomoc môžu využiť len používatelia IS. Objednávateľ je povinný pri kontakte s poskytovateľom identifikovať sa oznámením názvu objednávateľa, priezviska a prideleným kontom do IS.

7.3 Dĺžka hovoru telefonickej podpory a vzdialenej pomoci je obvykle 10 minút. Po uplynutí cca 10 minút a ak predmetnú problematiku nie je možné doriešiť (nejasná komunikácia a podobne) má právo operátor poskytovateľ ukončiť telefonickú podporu alebo vzdialenú pomoc a navrhnuť ďalej pokračovať v riadnej konzultácii v zmysle článku 8 alebo 9.

7.4 Dodacia doba služby Telefonická podpora je zvyčajne v okamihu telefonického kontaktu alebo žiadosti o vzdialenú pomoc prostredníctvom programu Teamviewer, avšak môže sa predĺžiť v prípade zahľadnia telefonickej linky poskytovateľa alebo počtu kanálov programu Teamviewer poskytovateľa. Zahľadnie telefonickej linky sa prejaví nezdvíhaním hovoru sprevádzaného vyzváňacím tónom a podľa technických možností aj informáciou o aktuálnom poradí volajúceho. Takéto predĺženie dodacej doby služby sa nepovažuje za nedodržanie termínov.

8 Reklamačné konanie

8.1 Objednávateľ je povinný bezodkladne, najneskôr však do 7 dní po zistení kritickej alebo nekritickej chyby, oznámiť poskytovateľovi zistenú chybu prioritne prostredníctvom zákaznickej zóny, telefonickej podpory, emailom alebo poštou.

8.2 Objednávateľ je pri oznamovaní kritickej aj nekritickej chyby povinný poskytovateľovi poskytnúť všetky dostupné informácie o chybe, ale najmä: presný popis chybového hlásenia, obrázok obrazovky dokumentujúci chybové správanie, modul, položku menu, zostavu alebo proces, konkrétne údaje, používateľa, označenie pracovnej stanice, na ktorých k chybe dochádza. Na základe požiadania poskytovateľa je objednávateľ rovnako povinný zistiť, či k chybe dochádza opakovane (nie len náhodne) a či u všetkých alebo iba u niektorých používateľov.

8.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo dodatočne skúmať informácie podľa článku 8 pokiaľ tieto neboli objednávateľom zadane pri oznamovaní chyby. Poskytovateľ má rovnako právo pred prijatím chyby overiť cez vzdialené pripojenie resp. priamo u objednávateľa, že k chybe naozaj dochádza. Zmluvne dohodnutý čas na odstránenie chyby začína plynúť až po akceptácii chyby poskytovateľom.

8.4 Poskytovateľ je povinný najneskôr nasledujúci pracovný deň od nahlásenia chyby kontaktovať objednávateľa a oznámiť mu:

- prijatie hlásenia o chybe
- prípadne požiadať o spresnenie podľa článku 8
- prípadne oznámiť a zdôvodniť preklasifikovanie chyby na požiadavku
- prípadne určiť či sa jedná o kritickú chybu

8.5 Poskytovateľ je povinný odstrániť kritické chyby do 2 pracovných dní (ak je funkčné vzdialené pripojenie do prostredia objednávateľa) inak do 5 pracovných dní od nahlásenia chyby, pokiaľ sa poverené osoby nedohodnú inak.

8.6 Poskytovateľ je povinný odstrániť nekritické chyby do 40 pracovných dní. Poskytovateľ si vyhradzuje právo určovania priority riešenia nekritických chýb. Uvedená lehota platí, pokiaľ sa poverené osoby nedohodnú inak.

8.7 Poskytovateľ je povinný informovať objednávateľa o odstránení chyby emailom, telefonicky alebo poštou.

8.8 Objednávateľ je pri odstraňovaní chyby povinný poskytnúť maximálnu možnú súčinnosť a to s ohľadom na kritickosť chyby a jej dopad na objednávateľa. Pod súčinnosťou sa okrem iného rozumie najmä účasť objednávateľa na presnom špecifikovaní chyby, testovaní jej odstránenia a potvrdení jej odstránenia poskytovateľovi.

8.9 Odstránením chyby sa pritom rozumie akákoľvek aktivita poskytovateľa, ktorej výsledkom je dosiahnutie toho cieľa objednávateľa, ktorému bránila nahlásená chyba. V tomto zmysle sa za odstránenie chyby považuje aj poskytnutie náhradného riešenia v rámci informačného systému bez následku vzniku neprimeranej práce na strane objednávateľa, konzultačný či iný zásah do prostredia objednávateľa alebo vydanie verzie informačného systému.

8.10 Za chybu sa nepovažuje nefunkčnosť užívateľských výstupov, ktorá vznikne ako následok zmeny štandardnej formy informačného systému. Takáto nefunkčnosť sa klasifikuje ako požiadavka na dodatkovú programovú úpravu a riadi sa ustanoveniami článku 10.

8.11 Za chybu sa nepovažuje nefunkčnosť informačného systému pokiaľ nie je prevádzkovaný na podporovanom softvéri tretích strán. Takáto nefunkčnosť sa klasifikuje ako požiadavka na dodatkovú programovú úpravu a riadi sa ustanoveniami článku 10.

8.12 Poskytovateľ môže zmeniť kritickú chybu po dohode s objednávateľom na nekritickú (alebo naopak) ak v dôsledku plynutia času alebo aktivít súvisiacich s riešením chyby jej nová klasifikácia lepšie odpovedá definícii podľa článkov 1.33 a 1.34.

9 Konzultačná a vzdialená podpora

9.1 Poskytovateľ poskytne objednávateľovi konzultačnú podporu na základe objednávky a v zmysle termínov podľa týchto všeobecných obchodných podmienok.

9.2 Konzultačná podpora sa môže uskutočniť v priestoroch objednávateľa alebo v priestoroch poskytovateľa. O mieste a spôsobe rozhoduje poskytovateľ po dohode s objednávateľom a to s ohľadom na charakter požiadavky a kapacitné možnosti.

9.3 Po vykonaní konzultačnej podpory poverená osoba poskytovateľa bezodkladne osobne vystaví za každú začatú polhodinu preberací protokol. Poverená osoba objednávateľa je povinná tento preberací protokol bezodkladne, zvyčajne v deň uskutočnenia konzultačnej podpory, potvrdiť podpisom poverenej osoby a doručiť poskytovateľovi.

9.4 V prípade, ak objednávateľ nesúhlasí s údajmi uvedenými na preberacom protokole, svoje pripomienky uvedie na tento preberací protokol a tento podpíše. Sporné časti preberacieho protokolu budú následne riešené poverenými osobami na oboch stranách.

9.5 Dodacia doba konzultačnej podpory je do 40 pracovných dní.

9.6 Dodaciu dobu konzultačnej podpory môže poskytovateľ predĺžiť po dohode poverených osôb poskytovateľa s objednávateľom. Predĺženie dodacej doby po vzájomnej dohode sa nepovažuje za nedodržanie termínov.

9.7 Vzdialenú podporu môžu využívať len používatelia IS. Používateľ IS je povinný pri kontakte s poskytovateľom identifikovať sa oznámením názvu objednávateľa, priezviska a prideleným kontom do IS.

9.8 Vzdialená podpora predstavuje konzultačnú podporu poskytnutú cez vzdialené pripojenie.

9.9 Po vykonaní vzdialenej podpory poverená osoba poskytovateľa bezodkladne osobne vystaví za každú začatú polhodinu preberací protokol. Poverená osoba objednávateľa je povinná tento preberací protokol bezodkladne, zvyčajne v deň uskutočnenia vzdialenej podpory, potvrdiť podpisom poverenej osoby a doručiť poskytovateľovi alebo potvrdiť poskytnutie vzdialenej podpory emailom alebo telefonicky. Spôsob potvrdenia preberacieho protokolu emailom alebo telefonicky musí byť na protokole vyznačený vrátane mien osôb poskytovateľa a objednávateľa, ktoré práce vykonali a objednávali.

9.10 Dodacia doba služby VZDIALENÁ PODPORA je 40 pracovných dní. O skutočnej dodacej dobe je objednávateľ informovaný v klientskej zóne.

9.11 Poskytovateľ je oprávnený po dohode s používateľom ukončiť službu VZDIALENÁ PODPORA v danej problematike pokiaľ si vyriešenie hlásenej problematiky vyžaduje osobnú návštevu objednávateľa alebo v prípadoch, ak sa nejedná o vzdialenú podporu v zmysle obchodných podmienok.

10 Dodatkové programové úpravy a úpravy údajov

10.1 Objednávateľ môže požiadať o malú alebo veľkú dodatkovú programovú úpravu v informačnom systéme a úpravy údajov vo svojej údajovej základni (databáze).

10.2 Poskytovateľ na základe požiadavky podľa bodu 10.1 predloží objednávateľovi cenovú ponuku a predbežný termín dodávky alebo zašle informáciu o zapracovaní prijatej požiadavky do štandardnej verzie informačného systému.

10.3 Objednávateľ je v prípade akceptácie ponuky povinný zaslať objednávku ako prejav akceptácie ponuky, v štandardnej alebo zrýchlenej dodacej dobe, emailom alebo prostredníctvom pošty, ak sa poverené osoby nedohodnú inak.

10.4 Po prevzatí akceptácie ponuky poskytovateľa od objednávateľa na dodatkovú programovú úpravu poskytovateľ akceptuje požiadavku.

10.5 Dodacia doba akceptovanej požiadavky podľa bodu 10.1 je individuálna v závislosti od možnosti poskytovateľa.

10.6 Dodacia doba požiadaviek podľa bodu 10.1 sa môže predĺžiť po dohode poskytovateľa s objednávateľom. Predĺženie dodacej doby po vzájomnej dohode sa nepovažuje za nedodržanie termínov.

10.7 Na základe akceptácie cenovej ponuky zabezpečí poskytovateľ realizáciu požiadaviek podľa bodu 10.1.

10.8 Objednávateľ je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri definovaní, analýze a realizácii požiadaviek podľa bodu 10.1. Informácie potrebné k analýze a zapracovaniu požiadaviek podľa bodu 10.1 objednávateľ poskytuje v písomnej forme, emailom alebo prostredníctvom zákazníckej zóny na takej úrovni detailu, aby bolo nepochybné čo a ako požaduje upraviť.

10.9 V prípade neposkytnutia súčinnosti podľa bodu 10.8 obchodných podmienok, má poskytovateľ právo posunúť termín dodania programových úprav stanovený podľa bodov 10.2 a 10.5.

10.10 Poskytovateľ si vyhradzuje právo zapracovať akúkoľvek dodatkovú programovú úpravu (malú aj veľkú) do štandardnej verzie informačného systému alebo formou PLUS funkčnosti.

10.11 Pokiaľ si objednávateľ objedná a v spolupráci s poskytovateľom dodá dodatkovú programovú úpravu, ktorú zhotoviteľ zapracuje formou PLUS funkčnosti, tak poskytovateľ navrhne dohodu na vrátenie zaplatenej ceny za predmetnú PLUS funkčnosť po predaji predmetnej PLUS funkčnosti ďalším 5 objednávateľom.

10.12 Dodaním požiadavky podľa bodu 10.1 sa rozumie jej realizácia alebo inštalácia v prostredí objednávateľa. O dodaní požiadavky podľa bodu 10.1 poskytovateľ informuje objednávateľa telefonicky, emailom alebo poštou.

10.13 Poverená osoba objednávateľa je povinná bezodkladne, zvyčajne v deň dodania požiadavky podľa bodu 10.1 potvrdiť prevzatie predmetných požiadaviek na preberacom protokole.

10.14 Ak nie je možné preberací protokol potvrdiť zamestnancom objednávateľa jeho podpísaním (hlavne pri dodaní úprav cez vzdialený prístup), môže zamestnanec objednávateľa potvrdiť prevzatie dodatkových programových úprav telefonicky alebo emailom. Spôsob potvrdenia preberacieho protokolu emailom alebo telefonicky musí byť na protokole vyznačený vrátane mien osôb poskytovateľa a objednávateľa, ktoré práce vykonali a objednávali.

10.15 Ak objednávateľ do 14 kalendárnych dní od dodania objednanej dodatkovej programovej úpravy nepodá voči nej písomne alebo emailom žiadne námietky, považuje sa táto za akceptovanú objednávateľom. V takomto prípade vystaví poskytovateľ preberací protokol, ktorý sa považuje za potvrdený bez jeho podpísania poverenou osobou objednávateľa.

10.16 Chyby malých aj veľkých dodatkových programových úprav sa po ich dodaní ďalej riešia podľa článku 8.

10.17 Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť cenovú ponuku po dohode s objednávateľom podľa bodu 10.2 ak počas realizácie dodatkových programových úprav alebo ich testovania objednávateľ oznámi nové skutočnosti, ktoré menia charakter požadovaných úprav alebo ich nebolo možné správne odhadnúť. Takáto zmena podlieha procesu akceptácie cenovej ponuky a stanovovania termínov podľa bodov 10.3 a 10.4 akoby sa jednalo o novú požiadavku na dodatkovú programovú úpravu.

11 Centrálny server

11.1 Poskytovateľ poskytuje nasledovné služby centrálneho servera pre objednávateľa:

- Zálohovanie databáz objednávateľa na jednom mieste u poskytovateľa
- Inštalácie nových verzií
- Nadštandardné služby zabezpečujúce zasielanie údajov z databázy objednávateľa tretím stranám a zápis údajov získaných od tretích strán do databázy objednávateľa.

11.2 Zálohovanie databáz a inštaláciu nových verzií vykonáva poskytovateľ cez internet v dohodnutom počte, čase a periodicite s objednávateľom.

11.3 Poskytovateľ je povinný vykonávať zálohovanie databáz a inštaláciu nových verzií v čase od 20:00 do 6:00 pokiaľ v licenčnom liste nie je uvedené ináč.

11.4 Poskytovateľ poskytuje služby centrálneho servera cez internetové pripojenie zabezpečené kryptovaním príslušnej služby. Poskytovateľ odporúča objednávateľovi zvýšiť si zabezpečenie prostredníctvom VPN medzi poskytovateľom a objednávateľom. Vytvorenie VPN medzi poskytovateľom a objednávateľom je platená služba v zmysle platného Cenníka.

11.5 Objednávateľ môže požiadať o vykonanie inštalácie novej verzie mimo dohodnutého času a periodicity. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný pripraviť pre objednávateľa inštalčné prostredie, za čo mu prináleží odmena v zmysle platného Cenníka.

11.6 Poskytovateľ nezodpovedá za neposkytnutie služieb centrálneho servera v prípadoch, že dôjde k výpadku internetového pripojenia bez zavinenia poskytovateľa alebo z dôvodov vyššej moci. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu neposkytnutia služieb centrálneho servera v prípadoch výpadku bez zavinenia poskytovateľa internetového pripojenia alebo z dôvodov vyššej moci.

11.7 Pre nadštandardné služby centrálneho servera vydáva poskytovateľ cenník a podmienky poskytovania nadštandardných služieb centrálneho servera. Po ich objednaní objednávateľom vystaví poskytovateľ nový licenčný list s uvedenými objednanými nadštandardnými službami centrálneho servera, ich cenníkom a podmienkami poskytovania. Cenník a podmienky poskytovania nadštandardných služieb centrálneho servera môže poskytovateľ kedykoľvek zmeniť. O zmene cenníka a podmienok poskytovania nadštandardných služieb centrálneho servera je poskytovateľ povinný písomne alebo emailom informovať objednávateľa najneskôr 30 dní pred dátum platnosti a účinnosti nového cenníka alebo podmienok poskytovania nadštandardných služieb centrálneho servera.

11.8 Poskytovateľ je oprávnený prostredníctvom centrálneho servera vykonávať zápis do databázy objednávateľa, čítať údaje z databázy objednávateľa a následne ich zapisovať do databázy centrálneho servera výhradne za účelom poskytnutia služieb centrálneho servera alebo získania informácií o používaní systému objednávateľom.

11.9 Poskytovateľ je oprávnený prostredníctvom centrálneho servera spracovávať a zverejňovať všeobecné štatistiky z údajov o spravovaných priestoroch objednávateľom. Objednávateľ môže tento súhlas v plnom rozsahu alebo čiastočne kedykoľvek odvolať písomne poštou alebo emailom. Poskytovateľ je následne povinný vystaviť nový licenčný list s uvedením rozsahu spracovávaných údajov pre účely štatistik podľa oznámenia objednávateľa.

12 Záručné podmienky a rozsah zodpovednosti za škodu

12.1 Informačný systém má vady, ak nepracuje podľa popisu uvedeného v aktuálnej dokumentácii k informačnému systému alebo ak popis v dokumentácii chýba.

12.2 Poskytovateľ nezodpovedá za vady informačného systému, ktoré boli spôsobené neoprávneným zásahom do informačného systému objednávateľom, alebo treťou osobou, prípadne iným vplyvom, ktorý nebude možné klasifikovať ako chybu IS, alebo za vady, ktoré boli objednávateľom nahlásené po uplynutí 2 (dvoch) rokov odo dňa dodania informačného systému.

12.3 Poskytovateľ je povinný v prípade preukázaného vzniku škody objednávateľovi, z dôvodov porušenia povinnosti vyplývajúcej mu zo zmluvy, z týchto všeobecných obchodných podmienok alebo z povinnosti určenej všeobecne záväzným predpisom, zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške vzniknutej škody, najviac však vo výške zaplateného ročného aktualizáčného poplatku súhrnne za všetky prípady ročne v zmysle Cenníka. Táto povinnosť sa nevzťahuje na prípady, keď kuške došlo nesprávnym zadáním vstupných údajov, alebo nesprávnym používaním systému, a informačný systém umožňoval dopracovať sa ku správnym výsledkom. Z údržby sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe vykonaných zmien, ktoré nevykonával poskytovateľ. Objednávateľ je povinný uplatniť vznik škody u Poskytovateľa najneskôr do 60 dní odo dňa vzniku škody. V prípade, že objednávateľ nedodrží lehotu uvedenú v predchádzajúcej vete, nie je poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu podľa tohto bodu.

12.4 Poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu rovnajúcu sa zaplateným pokutám alebo sankciám, ktoré mu boli uložené orgánmi štátnej správy z dôvodov porušenia jeho povinnosti v prípade, že toto porušenie bolo spôsobené používaním informačného systému dodaným podľa zmluvy s vadami, avšak najviac do výšky zaplateného ročného aktualizáčného poplatku súhrnne za všetky prípady ročne v zmysle Cenníka. Táto povinnosť sa nevzťahuje na prípady, keď kuške došlo nesprávnym zadáním vstupných údajov, alebo nesprávnym používaním systému, a informačný systém umožňoval dopracovať sa ku správnym výsledkom spôsobom popísaným v dokumentácii. Z údržby sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe vykonaných zmien, ktoré nevykonával poskytovateľ. Objednávateľ je povinný uplatniť vznik zmluvnej pokuty u Poskytovateľa najneskôr do 60 dní odo dňa jej vzniku. V prípade, že objednávateľ nedodrží lehotu uvedenú v predchádzajúcej vete, nie je poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu podľa tohto bodu.

12.5 V prípade vzniknutej škody je možné jej kompenzáciu uplatniť formou uzatvorenia dohody, ktorou sa poškodená strana vzdáva možnosti náhrady vzniknutej škody súdnou cestou.

13 Použitie licencií informačného systému

13.1 Zamestnanci objednávateľa sú oprávnení používať súčasne informačný systém podľa počtu a typu licencií uvedených v licenčnom liste.

13.2 Objednávateľ nesmie informačný systém prenajať, nesmie ním ručiť za úver alebo povoliť tretej osobe jeho používanie. Tento bod sa netýka prípadu používania IS tretími osobami, v ktorých má objednávateľ majetkový podiel.

13.3 Objednávateľ môže povoliť používanie informačného systému tretej osobe v rámci modulu WebDomus.

13.4 V prípade, že objednávateľ umožní používanie informačného systému tretej osobe v zmysle článku 13.2, tak objednávateľ ručí spoločne a nerozdielne za zaplatenie licenčných poplatkov od doby vystavenia prvého licenčného listu. Týmto však nie sú dotknuté práva poskytovateľa na úplné odškodnenie za všetky škody vzniknuté uvedeným postupom objednávateľa.

13.5 Objednávateľ nesmie žiadnym spôsobom reprodukovat', dekompilovat', imitovat' informačný systém alebo jeho časť.

13.6 Objednávateľ je povinný zaistiť, aby informačný systém bol chránený proti zneužitiu, krádeži, kopírovaniu, použitiu nepovolanej osobou alebo zničením akoukoľvek osobou.

13.7 V prípade porušenia práv poskytovateľa podľa bodu 13.6 je objednávateľ povinný poskytnúť všetky informácie ohľadne tohto porušenia.

14 Trvanie a zánik zmluvy

14.1 Zmluva sa uzatvára na dobu uvedenú v Zmluve. Ak nie je v Zmluve uvedená určitá doba platí, že Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

14.2 Objednávateľ aj poskytovateľ môžu vypovedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.

14.3 Výpovedná lehota v prípade vypovedania zmluvy objednávateľom je jeden kalendárny mesiac a uplynie v posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

14.4 Výpovedná lehota v prípade vypovedania zmluvy poskytovateľom je šesť kalendárnych mesiacov a uplynie v posledný deň šiesteho kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

15 Ostatné ustanovenia

15.1 Autorské práva, patenty, obchodné meno, obchodné značky a všetky práva duševného vlastníctva informačného systému sú vo výlučnom vlastníctve poskytovateľa. Žiadny z bodov tejto zmluvy nesmie byť vykladaný tak, že by čiastočne alebo úplne prevádzal tieto práva na objednávateľa alebo tretiu stranu.

15.2 Žiadna zo strán nemusí plniť svoje záväzky pokiaľ ich plnenie nie je možné z vyššej moci. Pod vyššou mocou sa rozumejú všetky udalosti, ktoré sa vymykajú kontrole oboch strán ako sú vojenské aktivity, prírodné živly, opatrenia štátu, štrajky.

15.3 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúr vystavených poskytovateľom o viac ako 21 dní po termíne splatnosti má poskytovateľ právo pozastaviť všetky práce súvisiace s plnením predmetu tejto zmluvy do doby úplného uhradenia všetkých faktúr, ktoré z uvedeného omeškania úhrad vyplývajú.

15.4 Objednávateľ a poskytovateľ sa zaväzujú nevyužívať a nezverejňovať žiadne dôverné informácie druhej strany pokiaľ, tieto informácie nie sú všeobecne známe, alebo boli zistené z tretej strany. Tento bod sa netýka prípadov, keď zverejnenie týchto informácií je na základe zákona, predpisu alebo príkazu súdu.

15.5 Pokiaľ je nutné, aby pracovníci poskytovateľa pracovali v priestoroch objednávateľa, tak objednávateľ je povinný zabezpečiť vhodné podmienky pre ich prácu, prístup k nevyhnutným informáciám, softvérovému a hardvérovému vybaveniu.

15.6 Objednávateľ je povinný poskytnúť súčinnosť pri poskytovaní podpory zo strany poskytovateľa.

15.7 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť prácami podľa tejto zmluvy tretiu stranu, s ktorou má písomnú dohodu ktorou ukladá rovnaké záväzky aké má poskytovateľ.

16 Ochrana osobných údajov

16.1 Objednávateľ podpísaním Zmluvy poveruje Poskytovateľa spracúvaním osobných údajov klientov Objednávateľa, ktoré sú súčasťou modulov dodávaného informačného systému v zmysle licenčného listu.

Poskytovateľ bude na základe tejto Zmluvy vykonávať s osobnými údajmi iba operácie potrebné na splnenie účelu a zmluvných povinností v maximálne nasledovnom rozsahu činnosti:

- Zálohovanie databázy Objednávateľa
- Zápis do databázy Objednávateľa
- Čítanie údajov z databázy Objednávateľa
- Sprístupňovanie údajov informačného systému dotknutým osobám
- Spracovanie a zverejňovanie všeobecných štatistik z údajov o spravovaných priestoroch Objednávateľom len v prípade súhlasu objednávateľa s týmto spracúvaním
- Pri využití nadštandardných služieb Centrálného servera - zasielanie údajov z databázy Objednávateľa tretím stranám a zápis údajov získaných od tretích strán do databázy Objednávateľa.

16.2 Poverenie Poskytovateľa spracúvaním osobných údajov sa začína podpisom oboch zmluvných strán a končí dňom skončenia účelu spracúvania osobných údajov alebo písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán.

Poskytovateľ je povinný po ukončení zmluvného vzťahu s Objednávateľom postupovať podľa pokynov Objednávateľa a osobné údaje vymazať, anonymizovať resp. vrátiť.

16.3 Dotknutými osobami sa rozumejú:

- vlastníci a nájomníci bytových, nebytových, spoločných priestorov a garáží, ďalej manželka, manželky a ďalšie osoby užívajúce uvedené priestory, ktoré sú evidované v module DOMUS
- členovia družstva
- dodávateľia a odberateľia, ktorí sú fyzické osoby, zamestnanci dodávateľov a odberateľov

- zamestnanci objednávateľa, manželka alebo manželky zamestnancov, vyživované deti zamestnancov, rodičia vyživovaných detí zamestnancov, blízke osoby, bývalí zamestnanci, externí pracovníci len v prípade, že objednávateľ využíva modul Mzdy poskytovateľa

16.4 Na základe tejto Zmluvy sa budú spracúvať osobné údaje evidované v jednotlivých moduloch informačného systému.

16.5 Poskytovateľ sa zaväzuje prijať primerané technické, organizačné a personálne opatrenia na zaistenie bezpečnosti osobných údajov a zabezpečiť ich ochranu pred poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom, sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pre akýmkoľvek inými nepripustnými spôsobmi spracúvania.

16.6 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby osoby oprávnené spracúvať osobné údaje boli zaviazané zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a informáciách týkajúcich sa dotknutých osôb.

16.7 Poskytovateľ je povinný spracúvať osobné údaje poskytnuté Objednávateľom v súlade s aktuálnymi právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na spracúvanie a bezpečnosť osobných údajov.

16.8 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Objednávateľovi porušenie ochrany osobných údajov a bezodkladne vykonať nápravu.

16.9 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi potrebnú súčinnosť pri uplatňovaní si práv dotknutých osôb ako aj v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany Objednávateľa alebo Kontrolného orgánu.

16.10 Objednávateľ súhlasí, aby osobné údaje dotknutých osôb v rozsahu dohodnutých touto Zmluvou spracúval poskytovateľ osobne, ako aj prostredníctvom tretích strán. Pokiaľ tretia strana neplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, je Poskytovateľ naďalej v plnej miere zodpovedný voči Objednávateľovi za plnenie povinností tretej strany podľa tejto Zmluvy.

17 Záverečné ustanovenia

17.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú účinné od 1.1.2018.

17.2 Prípadné zmeny obchodných podmienok je možné vykonať len po vzájomnej dohode medzi objednávateľom a poskytovateľom, potvrdenými v dodatku k zmluve.