

Zmluva na Údržbu a prevádzkovú podporu IS KREDIT

č.UVN 1-138/2020-138

Číslo zmluvy ANETE : QSaM 20003

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení

1. ZMLUVNÉ STRANY

Objednávateľ:	Ústredná Vojenská Nemocnica SNP Ružomberok - Fakultná Nemocnica
sídlo	Generála Miloša Vesela č. 21, 034 26 Ružomberok
IČ:	31936415
IČ DPH:	SK 2020590187
Zastúpený:	MUDr. Peter Vaněk, riaditeľ nemocnice,
Bankové spojenie:	ŠTÁTNA POKLADNICA
Číslo účtu:	7000177393/8180
IBAN:	SK84 8180 0000 0070 0017 7393
Osoba zodpovedná za plnenie zmluvy:	Ing. Zdenko Mikunda

(ďalej len "objednávateľ")

a

Poskytovateľ:	ANETE SR, spol. s r.o.
Sídlo:	Krížna 4092/34, 811 07 Bratislava
IČ:	35792027
IČ DPH:	SK 2020279140
Zápis v OR:	OR OS Bratislava I, odd. Sro, vložka č. 22083/B
Zastúpený:	Ing. Zoltán Galgóc, konateľ spoločnosti
Bankové spojenie:	ČSOB pobočka Bratislava,
číslo účtu:	402122633/7500
IBAN:	SK61 7500 0000 0004 0212 2633

(ďalej len "poskytovateľ")
(ďalej spoločne označovaní ako "zmluvné strany")

Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu, ktorá je výsledkom postupu verejného obstarávania – zadanie zákazky s nízkou hodnotou v súlade s § 117 Zákona 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2. PREDMET ZMLUVY

Tato zmluva o servise (ďalej len „zmluva“) sa uzatvára za účelom úpravy vzájomných vzťahov, práv a povinností zmluvných strán, pre vytvorenie a zaistenie optimálnych podmienok poskytovania služieb špecifikovaných v článku 3. tejto zmluvy, spočívajúcich v aktualizácii programového vybavenia, technickej podpore a servise produktov podľa Prílohy č. 5 tejto zmluvy (ďalej len „systém“).

3. PREDMET PLNENIA

- 3.1. Predmetom plnenia sú tieto služby, platené paušálnym poplatkom podľa ods. 4. bodu 4.1:
- Poskytovanie služieb v rozsahu špecifikovanom v Prílohe č. 1 tejto zmluvy
 - Garancia dostupnosti služieb špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto zmluvy
 - Zvýhodnená sadzba platených služieb
 - Poskytnutie HW po dobu opravy
- 3.2. Predmetom plnenia, sú služby, hradené za zvýhodnenú sadzbu, podľa ich skutočného čerpania podľa cenníka v Prílohe č. 2.
- 3.3. Konkrétne podmienky poskytovania jednotlivých služieb sú špecifikované v ich SLA listoch v Prílohe č.4.

4. CENA

- 4.1 Cena za služby zjednané v článku 3, bod 3.1 tejto zmluvy bola dohodnutá vo forme poplatku vo výške **428,- Euro** (slovom: štyristo dvadsať jedna Euro) mesačne bez DPH. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia je 1. deň daného účtovného obdobia – mesiaca..
- 4.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ vystaví faktúru s lehotou splatnosti **30 dní** odo dňa doručenia, ktorá je vyznačená na faktúre. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle zák. č. 222/2004 Z.z. o DPH v znení neskorších predpisov.
- 4.3 Platby nad rámec dohodnutého poplatku budú uhrádzané hodinovou sadzbou podľa platného cenníka služieb Poskytovateľa, ktorý ako príloha č.2 je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. Účtuje sa cena za každú začatú hodinu.
- 4.4 Objednávateľ vyhlasuje a podpisom tejto zmluvy potvrdzuje, že bol s platným cenníkom služieb oboznámený pred uzatvorením tejto zmluvy, pričom s cenou služieb takto stanovenou výslovne súhlasí.
- 4.5 Poskytovateľ je oprávnený upraviť výšku ceny služieb po vzájomnej dohode zmluvných strán v závislosti na výške inflácie za uplynulý kalendárny rok len dodatkom k tejto zmluve za týchto uvedených podmienok:
- a. Cena služieb sa zvýši o úradne stanovenú mieru inflácie, pričom infláciou sa rozumie medziročná inflácia, meraná vzrastom úhrnného indexu spotrebiteľských cien tovaru a služieb, ktorú udáva každým kalendárny rok Slovenský štatistický úrad za predchádzajúci rok v %;
 - b. Poskytovateľ je oprávnený požadovať zvýšenie ceny služieb pre dôvod inflácie za predchádzajúci rok vždy s účinnosťou od 1.4. každého kalendárneho roka, počnúc 1.4.2021.
 - c. Cena služieb zvýšená z dôvodu inflácie je vo zvýšenej časti dohodnutou cenou, pričom objednávateľ so zvýšením ceny týmto spôsobom výslovne súhlasí;
 - d. Poskytovateľ je povinný zvýšenie ceny služieb z dôvodu inflácie, doplnené o odkaz na uverejnenú štatistiku, objednávateľovi písomne oznámiť. Jednotlivé odkazy na uverejnenú štatistiku inflácie budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť dodatku.

5. OSTATNÉ DOJEDNANIA

- 5.1 Objednávateľ nahlási svoje požiadavky na konkrétnu službu formou, ktorá je popísaná v SLA jednotlivých služieb v Prílohe č 1. Technický popis preberania požiadaviek je uvedený v Prílohe č 4 tejto zmluvy.
- 5.2 Zodpovedné osoby alebo kontaktné telefónne čísla sú uvedené v Prílohe č 3 tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné pri zmene akéhokoľvek údaj, uvedeného v tejto prílohe túto zmenu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 (piatich) kalendárnych dní oznámiť druhej zmluvnej strane.
- 5.3 Vzťahy touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (zákon č 513/1991 Zb. V znení neskorších právnych predpisov), popr. ustanoveniami ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov a "Všeobecnými obchodnými podmienkami" Poskytovateľa, ktoré tvoria ako Príloha č. 7 neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy. V prípade rozporu majú dojednania v tejto zmluve prednosť pred ustanoveniami obsiahnutými vo Všeobecných obchodných podmienkach Poskytovateľa. Objednávateľ vyhlasuje a podpisom tejto zmluvy potvrdzuje, že bol s týmito obchodnými podmienkami Poskytovateľa oboznámený pred podpisom tejto zmluvy a súhlasí s nimi.
- 5.4 Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy nie sú celkom alebo sčasti platné alebo účinné alebo neskôr stratia platnosť alebo účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. Namiesto neplatných alebo neúčinných ustanovení tejto zmluvy a na vyplnenie medzier sa použije právna úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto zmluvy, pokiaľ pri uzatváraní tejto zmluvy zmluvné strany túto otázku brali do úvahy.
- 5.5 Zmluvné strany sa dohodli, že túto zmluvu môže ktorákoľvek zmluvná strana vypovedať aj bez udania dôvodu, pričom výpovedná lehota je 3-mesačná a začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 5.6 Zmluvné strany sa dohodli na odchylnom dojednaní ustanovení Všeobecných obchodných podmienok ANETE SR, spol. s r. o. a to tak, že body 5. 9. a 5. 10 článku 5, bod 6.21 článku 6 a bod 9.2 článku 9 podmienok sa na tento zmluvný vzťah nepoužijú.
- 5.7 Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvná strana, ktorá sa rozhodla doručiť svoj písomný prejav vôle druhej zmluvnej strane, je povinná odovzdať svoj písomný prejav vôle druhej zmluvnej strane alebo zaslať svoj písomný prejav vôle na adresu sídla / bydliska druhej zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že zmluvná strana doporučenú poštovou zásielku od druhej zmluvnej strany z akéhokoľvek dôvodu neprevezme, považuje sa táto zásielka za doručenie uplynutím desiatich dní odo dňa jej odoslania na poslednú známu adresu sídla zmluvnej strany, ktorej bola zásielka určená a odoslaná.
- 5.8 Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že neprevedie nijaké práva a povinnosti (záväzky) vyplývajúce z tejto zmluvy, resp. ich časť na iný subjekt, neprijme ručenie, nevloží akúkoľvek pohľadávku alebo právo z tejto zmluvy ako vklad do obchodnej spoločnosti, nezriadi na akúkoľvek pohľadávku záložné právo alebo iné právo tretej osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V prípade porušenia tejto povinnosti sa bude považovať takýto úkon za neplatný právny úkon. V prípade porušenia tejto povinnosti jednou zo zmluvných strán, je druhá zmluvná strana oprávnená od zmluvy odstúpiť, a to s účinnosťou odstúpenia ku dňu, keď bolo písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy doručené druhej zmluvnej strane, a tým nie je dotknuté právo na náhradu škody.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1 Táto zmluva vrátane všetkých iných príloh nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v CRZ.
- 6.2 Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú počnúc dňom jej účinnosti. Zmluva zaniká spôsobmi uvedenými vo Všeobecných obchodných podmienkach Poskytovateľa.
- 6.3 Pokiaľ v zmluve nie je dohodnuté niečo iné, platia pre zmluvný vzťah ňou založený ustanovenia Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov a ďalšie platné právne predpisy Slovenskej republiky
- 6.4 Táto zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č.546/2010 Z.z., ktorým sa dopĺňa zákon č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony.
- 6.5 Túto zmluvu možno meniť alebo dopĺňať iba formou písomných dodatkov, podpísaných obidvomi zmluvnými stranami.
- 6.6 Táto zmluva sa vyhotovuje v 5 (piatich) zhodných rovnopisoch s platnosťou originálu, pričom odberateľ dostane 3 (tri) a poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
- 6.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že táto zmluva bola uzavretá slobodne a vážne, po vzájomnom predchádzajúcom súhlasnom prerokovaní, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok.
- 6.8 Na dôkaz pravosti, platnosti a účinnosti tejto zmluvy opatrujú zmluvné strany túto zmluvu pod jej textom svojimi vlastnoručnými podpismi, resp. oprávneným zástupcom, ktorý garantuje, že je bez ďalšieho oprávnenia za túto zmluvnú stranu konať a túto zmluvu platne uzatvoriť.

7. ZOZNAM PRÍLOH

Tato zmluva zahŕňa celkom 7 príloh, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy:

Príloha č.1:	Prehľad poskytovaných služieb
Príloha č.2:	Cenník poskytovaných služieb
Príloha č.3:	Oprávnené osoby a kontaktné údaje
Príloha č.4:	SLA listy jednotlivých služieb
Príloha č.5:	Formulár hlásenia závad
Príloha č.6:	Rozsah systému podľa komponentov
Príloha č.7:	Všeobecné obchodné podmienky

8. PODPISY

ZA OBJEDNÁVATEĽA:	Meno:	MUDr. Peter Vaněk, riaditeľ nemocnice
	Podpis:	
	Dátum:	V Ružomberku 16.07.2020

ZA POSKYTOVATEĽA:	Meno:	Ing. Zoltán Galgóc, konateľ
	Podpis:	
	Dátum:	V Bratislave dňa 10.07.2020

Príloha č. 1 – Prehľad poskytovaných služieb

Názov služby	Spôsob úhrady služby
Modernizácia, rozšírenie systému	Na objednávku
Legislatívny servis	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Aktualizácia programového vybavenia	Hradené v rámci paušálneho poplatku
HotLine	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Help-Desk	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Garancia servisu	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Odstraňovanie problémov a havárií	Podľa zvýhodneného cenníka Príloha č.2
Poskytnutie HW po dobu opravy	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Zvýhodnená sadzba platených služieb	Hradené v rámci paušálneho poplatku

Rozsah služieb a počet hodín zahrnutých do paušálneho poplatku:

Názov služby	Kvantifikácia
HotLine (hodín/mesiac)	2
Help-Desk	Zadarmo
Zapôžička HW	Počas doby opravy
Účasť na školení zákazníkov	1 osoba zadarmo

Príloha č. 2 – Zvýhodnený cenník poskytovaných služieb

ZVÝHODNENÉ CENY SLUŽIEB (ceny sú uvedené v Eurách bez DPH)	
OPRAVY U ZÁKAZNÍKA (so zárukou)	
Poskytovanie servisu nad 2 pracovné dni	30,00/hod
Poskytovanie expresného servisu do 2 pracovných dní	36,00/hod
Poskytovanie expresného servisu do 24 hod	42,50/hod
Poskytovanie expresného servisu do 8 hod	51,00/hod
Práce v noci, so, ne, sviatky - príplatok	100%
Programátorské práce	50,50/hod
Dopravné náklady	0,45/km
SLUŽBY HOTLINE (poradenstvo cez telefón)	
HotLine (nad hodiny zadarmo/mesiac)	31,50/hod
DIAĽKOVÝ SERVIS SOFTWARE A DÁT	
Diaľkový servis softwaru a dát	29,00/hod
Expresný diaľkový servis softwaru a dát do 4 hodín	45,00/hod

Príloha č. 3 – Oprávnené osoby a kontaktné údaje

Oprávnené osoby Poskytovateľa

Funkcia	Oprávnenie	Meno	Telefón, e-mail
Adresa - kontakt	pre korešpondenciu a pre fakturáciu	Generála Miloša Vesela č. 21, 034 26 Ružomberok	
Hlavný riešiteľ (Projekt manager)	Odovzdanie a akceptácia čiastočného plnenia Vecné rokovanie	Ing. Zdenko Mikunda	00421/444382607 mikundaz@uvn.sk
Technický špecialista	Vecné rokovanie	Viktor Golier	00421/444382907 golierv@uvn.sk
Konzultanti	Vecné rokovanie	Jarmila Zvarová	00421/444382749 zvarovaj@uvn.sk
Account manager	Rokovanie vo veci zmluvy Vecné rokovanie		

Oprávnené osoby Objednávateľa

Funkcia	Oprávnenie	Meno	Telefón, e-mail
Adresa - kontakt	pre korešpondenciu a pre fakturáciu	ANETE SR, spol. s r.o. Křížna 4092/34 811 07 Bratislava	+421 255 410 937 anete@anete.sk
Hlavný riešiteľ (Projekt manager)	Odovzdanie a akceptácia čiastočného plnenia	Bc. Pavel Bělík	+ 420 604 291 205 pavel.belik@anete.cz
Technický špecialista	Vecné rokovanie	Bc. Karel Vaněk p. Roman Klečka	+420 604 291 209 karel.vanek@anete.cz + 421 907 736 406 roman.klecka@anete.sk
Account manager	Rokovanie vo veci zmluvy Vecné rokovanie	Ing. Dušan Šerfel	+421 255 410 937 +421 910 603 187
Konzultanti	Vecné rokovanie	Ing. Jozef Kurica Ing. Luděk Štros	+420 531 028 029

Príloha č.4: SLA listy poskytovaných služieb

a. Modernizácia systému

Dohoda o kvalite služby (SLA)	
Názov služby	Modernizácia systému
Popis služby	
Služba umožňuje rozširovanie funkčností systému formou zmenového riadenia. • Zmenu iniciuje Objednávateľ predložením Požiadavky na zmenu. • V rámci Služby Poskytovateľ zabezpečí analýzu Požiadavky a predloží Objednávateľovi návrh (popis riešenia, termín, cenu) riešenia. • Spracovanie požiadavky prebieha na základe objednávky Objednávateľa.	
Kategórie zmien	
Závažná zmena (A). • Vytvorenie nového funkčného celku. • Integrácia nových aplikácií. Stredne závažná zmena (B). • Prispôsobenie systému metodickým a procesným zmenám. Nezávažná zmena (C). • Odporúčenie na upgrade technológií.	
Podmienky súčinnosti	
Objednávateľ je povinný špecifikovať písomne Požiadavku na zmenu, odsúhlasiť návrh riešenia a vystaviť objednávku.	
Spôsob čerpania služby	
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.	
Dostupnosť služby	
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.	
Odozva na	
Doručenie písomnej objednávky. Práca bude dodaná v dohodnutom termíne.	

b. Legislatívny servis

Dohoda o kvalite služby (SLA)	
Názov služby	Legislatívny servis
Popis služby	
Služba zabezpečuje súlad programového vybavenia s platnou štátnou legislatívou. Poskytovateľ vykoná v rámci Služby zmeny v programovom vybavení (kategória A, B alebo C), ktorá vedie k zabezpečeniu súladu programového vybavenia s platnými právnymi predpismi. • Úpravy môžu byť iniciované len predložením novely zákona (prípadne znením nového zákona), vyhlášky štátnej správy, alebo iné zmeny štátnej legislatívy. • Úpravu iniciuje Objednávateľ. • Je žiaduce, aby Objednávateľ pri iniciovaní zmeny poskytol všetky jemu dostupné legislatívne, metodické a ďalšie podklady nutné pre vykonanie zmeny a metodickú súčinnosť vlastných pracovníkov. Kategórie zmien: Závažná zmena (A) • Plánovaná zmena v legislatíve vyžadujúca detailnú analýzu ich dopadov na programové vybavenie a následne dlhšie časové obdobie na jej zapracovanie do systému. Bežná zmena (B) • Plánovaná zmena v legislatíve vyžadujúca krátku analýzu dopadov na programové vybavenie a následne stredne dlhé časové obdobie na jej zapracovanie. Nezávažná zmena (C) • Plánovaná zmena v legislatíve, ktorú je možné v krátkom časovom období zapracovať do programového vybavenia.	
Podmienky súčinnosti	
Objednávateľ poskytne pri iniciovaní zmeny všetky, jemu dostupné, legislatívne, metodické a ďalšie podklady nutné pre vykonanie zmeny a metodickú súčinnosť vlastných pracovníkov.	
Spôsob čerpania služby	
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk alebo automatickou zmenou SW vykonanou Poskytovateľom.	
Dostupnosť služby	
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.	
Odozva	
Práca bude dodaná v dohodnutom termíne alebo do termínu účinnosti legislatívnej zmeny.	

c. Aktualizácia systému

Dohoda o kvalite služby (SLA)	
Názov služby	Aktualizácia programového vybavenia
Popis služby	
Služba spočíva v poskytovaní nových verzií programového vybavenia. • Zmenu iniciuje Objednávateľ predložením Požiadavky na zmenu. • V prípade vad software aktualizáciu iniciuje a vykoná Poskytovateľ v rámci odstránenia vad bezplatne. • V rámci Služby Poskytovateľ vykoná aktualizáciu programového vybavenia, ktoré je zahrnuté do Zmluvy. • Aktualizácia môže byť vykonaná vzdialeným prístupom alebo priamo na mieste.	
Kategórie zmien	
Závažná zmena (A). • Upgrade systému (prechod na vyššiu verziu systému). Stredne závažná zmena (B). • Update systému (aktualizácia v rámci súčasnej verzie systému). Nezávažná zmena (C). • Úpravy v rámci súčasnej verzie systému.	
Podmienky súčinnosti	
Objednávateľ zabezpečí pre pracovníkov Poskytovateľa prístup k systému počas celej doby poskytovania Služby a zároveň potrebnú súčinnosť vlastných pracovníkov.	
Spôsob čerpania služby	
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.	
Dostupnosť služby	
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.	
Odozva	
Práca bude dodaná v dohodnutom termíne.	

d. HotLine, Help-Desk

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Help-Desk, HotLine

Popis služby

Služba zabezpečuje konzultačnú podporu kľúčových užívateľov a administrátorov potrebnú pri práci s dodaným programovým vybavením.

- Poskytovateľ prijíma hlásenia používateľov programového vybavenia - oprávnených pracovníkov Objednávateľa, spracováva ich a odpovedá na nich v termínoch špecifikovanými atribútmi služby pre danú kategóriu.
- Oprávnení používateľa Programového modulu a pracovníci Objednávateľa môžu hlásiť:
 - odchýlky od očakávanej funkčnosti aplikácie ("problémy"),
 - navrhovať vylepšenia funkčností ("návrhy"),
 - vyžadovať funkčné, metodické a technologické konzultácie súvisiace s ich prácou v systéme ("konzultácia").
- Hlásenie (service request) je možné vykonať formou:
 - zadaním požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk oprávneným užívateľom, alebo
 - telefonického hlásenia oprávneného pracovníka Objednávateľa na linke pomoci (HotLine), alebo
 - elektronickej správy zaslanej oprávneným pracovníkom Objednávateľa na určenú e-mailovú adresu.
 - Požiadavka na technickú podporu v aplikácii HelpDesk musí byť vždy zadaná – a to aj v prípade, že hlásenie je vykonané iným spôsobom.
- Očakáva sa, že objednávatel' bude rešpektovať odporúčenia Poskytovateľa na úpravu pracovných postupov na svojej strane a zabezpečí, v maximálnej možnej miere, súčinnosť špecifikovanú Poskytovateľom za účelom uspokojivej realizácie procesov podpory (ako je zapojenie vlastných pracovníkov do procesu podpory (1. Úroveň podpory), nastavenie infraštruktúry a vlastného softvérového vybavenia, apod.)

Help-desk procesy:

- Príjem a reakcie na požiadavky na technickú podporu Objednávateľa
- Reakcie na linke podpory určeným pracovníkom Objednávateľa
- Reakcie elektronickej pošty na určenej e-mail adrese podpory
- Telefonické konzultácie súvisiace s funkčnosťou, správaním a používaním programového vybavenia

Kategórie akceptovaných hlásení

Funkčné konzultácie.

- Konzultácie funkcií a správania programového vybavenia.

Metodická konzultácia.

- Konzultácia realizácie metodických postupov v dodanom programovom vybavení. V rámci metodických konzultácií Poskytovateľ odporučí ako vykonať v systéme postup navrhnutý pracovníkom Objednávateľa.

Technologická konzultácia.

- Konzultácia technologických oblastí súvisiacich s technológiami a aplikáciami dodaného programového vybavenia. Riešenie problému. - Vyriešenie problému indikovaného používateľom v rámci zberu požiadaviek na technickú podporu. - Súčasťou riešenia je aj prevod problému pod službu Odstraňovanie problému a havárií a jeho ďalšie spracovanie podľa SLA dohody tejto služby. Spracovanie návrhu. - Spracovanie návrhu vzneseného užívateľom v rámci požiadavky na technickú podporu do systému zmenového riadenia.
Podmienky súčinnosti
Objednávateľ zabezpečí pre pracovníkov Poskytovateľa prístup k systému po celú dobu poskytovania Služby a tiež súčasne potrebnú súčinnosť vlastných pracovníkov.
Spôsob čerpania služby
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk, telefonickým volaním na linku HotLine.
Dostupnosť služby
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefónnom čísle HotLine +421 255 567 949. Mimo hore uvedenú dobu je telefonická podpora poskytovaná na telefónnom čísle +420 604 291 217.
Odozva
Okamžitá priama konzultácia s odborným garantom Poskytovateľa. V ostatných prípadoch podľa úrovne naliehavosti problému v dohodnutom termíne.

e. Garancia servisu

Dohoda o kvalite služby (SLA)	
Názov služby	Garancia servisu

Popis služby
Služba garantuje poskytnutie zjednaných služieb v stanovených termínoch.

Atribúty služby			
Kategórie	Dostupnosť	Odozva	Doba odstránenia chyby
Konzultácie	Pracovné dni 7 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	3 pracovné dni
Riešenie problému	Pracovné dni 7 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	2 pracovné dni
Spracovanie návrhu	Pracovné dni 7 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	30 pracovných dní

Merateľnosť atribútov služby	
Atribúty služby sú merateľné sledovaním príslušných hodnôt v záznamoch v systéme HelpDesk (systém pre zadávanie požiadaviek na technickú podporu). Možnosť kontrolovať kvalitu služby má Poskytovateľ aj Objednávateľ. Odozva a doba riešenia je meraná primárne pri hlásení zadaných formou požiadavky na technickú podporu v systéme HelpDesk. Pre vyhodnotenie sú sledované časy zadávaní a odpovedí na požiadavky. Odozvu a dobu vyriešenia hlásenia eskalovaného e-mailom môže Objednávateľ monitorovať v systéme elektronickej pošty - sledovaním časov odoslania správy a času prijatia odpovede. Pri hláseniach eskalovaných len telefonicky, nie je Odozva a Doba vyriešenia monitorovaná (preto musí byť požiadavka zadaná na technickú podporu). Monitorovanie Odozvy a doby vyriešenia bude pri vybraných hláseniach vykonávané aj inou formou (zápisy z rokovaní, harmonogramy, úkoly, reporty, apod.). Spôsob merania v systéme HelpDesk:	
Atribút	Definícia
Odozva	čas od zadania požiadavky na technickú podporu do odoslania odpovede na požiadavku
Konzultácia Doba vyriešenia	čas od zadania požiadavky na technickú podporu do zodpovedania otázky Objednávateľovi.
Problém Doba vyriešenia	čas od zadania komentára do uzavretia problému (odoslanie odpovede užívateľovi)
Návrh Doba vyriešenia	čas od obdržania komentára Poskytovateľovi do uzavretia návrhu (odoslanie odpovede Objednávateľovi).

f. Odstraňovanie problémov a havárií

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Odstraňovanie problémov a havárií

Popis služby

Služba zabezpečí **odstránenie problému** alebo havárie systému, **vzniknutých na základe chyby** (kategória A, B alebo C) vo funkčnosti alebo správaní dodaného HW a programového vybavenia.

Chybou rozumieme iné ako definované správanie, alebo funkčnosť dodaného HW, alebo programového vybavenia, nespôsobené úmyselným pričinením pracovníkov Objednávateľa, nekorektných dát vložených Objednávateľom, programov inštalovaných pracovníkmi Objednávateľa, zmeny a problémy v infraštruktúre na strane Objednávateľa alebo ďalších strán.

- Chyba je identifikovaná Poskytovateľom alebo Objednávateľom:
 - spracovaním požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk zadaného oprávneným používateľom, alebo
 - z telefonického hlásenia oprávneného pracovníka na linke podpory, alebo
 - z elektronickej správy zaslanej oprávneným pracovníkom Objednávateľa na určenú e-mailovú adresu podpory.
 - Požiadavka na technickú podporu musí byť vždy zadaná - aj v prípade, že je chyba identifikovaná iným spôsobom.
- Identifikáciu a kategorizáciu chyby vykoná Poskytovateľ. Poskytovateľ služby zabezpečí odstránenie problému formou:
 - Servisu alebo expresného servisu v mieste plnenia, alebo
 - Diaľkového alebo expresného diaľkového servisu
- V prípadoch, keď je to možné, Poskytovateľ navrhne Objednávateľovi náhradné riešenie problému (workaround). V prípade úspešnej aplikácie náhradného riešenia bude chyba vyriešená v termíne špecifikovanom Poskytovateľom.

Kategórie chyb

Kritická chyba (A)

- Z hľadiska definovanej funkčnosti dodaného programového vybavenia kritická chyba. Systém nie je možné používať vôbec alebo len s veľkým obmedzením.
- Táto chyba priamo obmedzuje vykonávanie niektorej zo základných činností oprávnených používateľov systému, a ohrozuje vykonávanie hlavných obchodných procesov Objednávateľa.

Chyba (B)

- Pri práci bola používateľom zistená odchýlka od definovaného správania dodaného programového vybavenia.
- Používatelia sú obmedzovaní vo výkone potrebných činností,
- vykonávanie základných obchodných procesov Objednávateľa nie je obmedzené.

Nezávažná chyba (C)

- Počas prevádzky bola používateľom dodaného programového vybavenia zistená odchýlka od definovaného správania aplikácie, alebo
- bola zistená nevýznamná odchýlka od oprávnených požiadaviek na dodané programové vybavenie.
- Daná chyba neznižuje rozsah funkčnosti dodaného programového vybavenia.

Podmienky súčinnosti
- Objednávateľ poskytne, podľa požiadaviek Poskytovateľa, súčinnosť pri odstraňovaní problému v maximálnej možnej miere, hlavne je potom povinný špecifikovať popis okolností, za ktorých k nej došlo, doložiť presné znenie všetkých chybových hlásení a prípadnú chybu v zostave doložiť chybovou zostavou. - V prípade poskytovania servisu v mieste plnenia Objednávateľ zabezpečí servisnému technikovi po celú dobu prístup k systému, a jednotlivým zariadeniam - Pre potreby diaľkového servisu programového vybavenia je Objednávateľ povinný umožniť Poskytovateľovi vzdialenú správu a prístup k jednotlivým prostriedkom.
Spôsob čerpania služby
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.
Dostupnosť služby
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.
Odozva
Diaľková správa - Práca bude Poskytovateľom zahájená do 5 pracovných dní a v prípade expresnej požiadavky na službu, do 4 hodín od písomného zadania požiadavky. Servis v mieste plnenia - Poskytovateľ je povinný začať servisné práce v prípade menej závažných porúch do 5 pracovných dní a v prípade expresnej požiadavky v prípade poruchy alebo závady brániace prevádzky systému, (chyba kategória A) do 2 pracovných dní, 24 hodín alebo 8 hodín podľa voľby Objednávateľa, od písomného zadania požiadavky.

Príloha č. 5: HLÁSENIE ZÁVAD

Primárnym a preferovaným kontaktným miestom, kde je možné nepretržite a transparentne písomnou formou hlásiť všetky incidenty a požiadavky, je systém ANETE HelpDesk: <https://helpdesk.anete.com>.

Písomné požiadavky budú spracovávané v pracovné dni od 7:00 do 15:30 hod
Zákaznícka linka a služba HotLine bude v prevádzke v pracovné dni od 7.00 do 15.30 na telefónnom čísle: **+421 255 567 949**

Len pre urgentné incidenty a konzultácie alebo v prípade nedostupnosti ANETE HelpDesk je v prevádzke zákaznícka linka a služba HotLine v pracovné dni od 7:00 do 15:30 hod na telefónnom čísle: **+421 255 567 949** alebo e-mail: hotline@anete.com

Požiadavka na technickú podporu v aplikácii HelpDesk musí byť zadaná vždy - aj v prípade, že hlásenie je vykonané iným spôsobom.

Oprávnenie na hlásenie incidentov a požiadaviek majú osoby objednávateľa uvedené v Prílohe č.3. (Tieto osoby získajú prístup do systému do systému ANETE HelpDesk.)

Údaje, ktoré treba uviesť, pri písomnom alebo telefonickom hlásení incidentu:

- Názov organizácie
- Prefix
- Systém (KREDIT - predaj, sklady, normovanie, ...)
- Stav systému / zariadení a podrobný popis závady
- Akú službu požadujete
- Kontaktné údaje - s kým je možno požiadavku riešiť (e-mail, telefón)

Príloha č. 6: Rozsah systému podľa komponentov

SOFTWARE			
Názov prevádzky	Označenie prevádzky	SW modul	Počet licencií
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW aplikácia –správa systému	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW pokladnica - príjem záloh	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW podpora pre TS –Objednávacie terminály(prezentačné miesto)	2
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW objednávanie a výdaj	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW čítačky – obsluha snímačov	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW burza straveniek	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW modul Prezentačné miesto	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	Diaľková správa dát	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	Intranet/Internet - webKredit	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW modul ZRD	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW modul Pokladňa + licenc. prepojenie ORP	2
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW modul Cenotvorba	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW Skladové hospodárstvo a norm. + licencie na ďalší PC	1 + 2
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SW Diétne normovanie + licencie na ďalší PC	1 + 2
HARDWARE			
Názov prevádzky	Označenie prevádzky	HW komponentov	Počet kusov
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	SERVER Systému (PC, UPS)	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	Kancelária ved. kuchyne (PC,UPS, tlačiareň, BK snímač PROXY)	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	Kancelária asistentky výživy(PC, BK snímač PROXY)	1
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	Rýchlo objednávací terminál	8
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	Výdajný terminál (BK snímač PROXY)	2
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	Displej s počtom porcií	2
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	LCD monitor - zobrazovacie zariadenia 19" – menu + BK snímač (USB)	2 + 2
UVN Ružomberok - FN	UVNRK	WWW Server (PC,UPS, monitor)	1

Príloha č.7: Všeobecné obchodné podmienky ANETE SR, spol. s r.o.

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „Všeobecné podmienky“) upravujú vzťahy pri dodávkach tovaru a služieb firmou ANETE SR, spol. s r.o. (ďalej len „Poskytovateľ“) Objednávateľom a sú záväzné pre akýkoľvek obchodný styk s Poskytovateľom.
- 1.2 Konkrétne písomné zmluvy sa môžu vo svojich ustanoveniach odchyľovať od Všeobecných podmienok a v týchto prípadoch platia ustanovenia výslovne uvedené v tejto konkrétnej zmluve.
- 1.3 Tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú aj na dodávky tovaru a služieb vybavované na základe objednávky bez uzatváranej špecifickej písomnej zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom. Odber tovaru alebo prevzatie vykonanej služby nahrádzajú súhlas zákazníka s týmito Všeobecnými podmienkami.
- 1.4 Všetky zmeny a dodatky týchto podmienok vyžadujú pre svoju účinnosť písomnú formu.

2. Cena

- 2.1 Ceny tovaru aj služieb sú štandardne uvedené bez DPH.
- 2.2 Cenové ponuky, pokiaľ nie uvedené inak, majú platnosť 30 dní.
- 2.3 Ceny služieb sa riadia platným cenníkom. Objednávateľ môže mať ako súčasť dlhodobej zmluvy (Zmluva o servise a aktualizácii programového vybavenia, Zmluva o prenájme) nižšie sadzby cien služieb oproti štandardnému cenníku.
- 2.4 K cene služieb bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty, ktorá bude účtovaná v súlade s právnymi predpismi, platnými v deň vystavenia daňového dokladu.
- 2.5 V písomne uzatvorenej zmluve môžu byť ceny zjednané odlišne od platného cenníku alebo spracovanej cenovej ponuky.
- 2.6 V prípade zvýšenia resp. zníženia rozsahu dodávky zmluvné strany adekvátnym spôsobom zvýšia, popri prípade znížia rozsah výšky ceny.
- 2.7 Cestovné náklady sa uhrádzajú podľa skutočne najazdených kilometrov zmluvnou cenou vyplývajúcou z platného cenníka služieb poskytovateľa. Prípadné náklady na ubytovanie, budú prefakturované v plnej výške.

3. Uzatvorenie zmluvy

- 3.1 Jednotlivé obchodné prípady sa uzatvárajú na základe písomných objednávok Objednávateľa, zaslaných poštou alebo faxom alebo objednávok zaslaných elektronickou formou (prostredníctvom e-mailu alebo zadaných oprávnenými užívateľmi pomocou webového rozhrania Poskytovateľa (HelpDesk)), vo výnimočných prípadoch tiež na základe ústnej alebo telefonickej objednávky.
- 3.2 Vystaveniu objednávky obvykle predchádza cenová ponuka Poskytovateľa vypracovaná na základe dopytu Objednávateľa.
- 3.3 Pokiaľ nie je písomne uvedené inak, platí pre záväzkový vzťah medzi Poskytovateľom a Objednávateľom tieto Všeobecné podmienky. Príslušné časti Všeobecných podmienok platia až do doby úplného vysporiadania práv a záväzkov medzi Poskytovateľom a Objednávateľom. Pre cenovú kalkuláciu predmetu plnenia platia ceny, uvedené v platnej písomnej ponuke Poskytovateľa, alebo ceny platné v okamihu prijatia objednávky.
- 3.4 Objednávka musí obsahovať tieto základné náležitosti:
 - obchodnú firmu (resp. názov) a sídlo Objednávateľa vrátane telefonického, e-mailového a faxového spojenia;
 - ak je Objednávateľ fyzická osoba, potom uvádza meno a priezvisko, bydlisko a miesto podnikania;
 - osobu, oprávnenú v danej veci rokovať menom Objednávateľa, IČO a DIČ Objednávateľa (ak je registrovaný ako platca DPH);
 - jednoznačné určenie predmetu plnenia a jeho množstvo (vrátane poskytnutia súvisiacich služieb či plnenia), dodacie podmienky (miesto a termín), zodpovednú osobu pre prevzatie predmetu plnenia a prípadné ďalšie špecifické požiadavky na predmet plnenia;
 - všetky informácie, takto získané o zákazníkoch, sú uchovávané v súlade s platnými zákonmi Slovenskej republiky, najmä so zákonom o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z. v znení neskorších dodatkov a predpisov a Poskytovateľ ich využíva výhradne pre vnútornú potrebu spoločnosti a neposkytuje ich tretím osobám. Výnimku predstavujú externí dopravcovia, ktorým sú osobné údaje zákazníkov predávané v minimálnom rozsahu, ktorý je nutný pre bezproblémové doručenie tovaru.
- 3.5 Po prijatí objednávky od Objednávateľa, zašle Poskytovateľ Objednávateľovi Potvrdenie objednávky, a to písomne, faxom či e-mailom. Poskytovateľ môže prijať aj objednávku, ktorá mu bola doručená po uplynutí lehoty platnosti ponuky. Potvrdenie objednávky je Poskytovateľ povinný odoslať Objednávateľovi najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia objednávky. V prípade, že základné údaje (rozsah a charakteristika predmetu plnenia, dodacie a platobné podmienky) v potvrdení objednávky vystavenej Poskytovateľom súhlasia s textom objednávky Objednávateľa, potvrdzuje Poskytovateľ odovzdaním, resp. odoslaním potvrdenia objednávky, svoju vôľu prijať objednávku Objednávateľa ako záväznú a týmto okamihom vzniká záväzkový vzťah.
- 3.6 Ak je predmetom dodávky napr. servisný zásah, ktorý bol dojednaný bez predchádzajúcej objednávky na základe okamžitej ústnej dohody, má vystavený a obojstranne podpísaný servisný protokol zároveň platnosť objednávky.
- 3.7 V prípade väčších dodávok predmetu plnenia, či špecifických podmienok, za ktorých má byť plnenie uskutočnené, resp. ak to požaduje niektorý z účastníkov, môžu účastníci uzavrieť zmluvu na predmet plnenia s odkazom na znenie týchto Všeobecných podmienok.

4. Dodacie podmienky

- 4.1 Dodávky predmetu plnenia budú podľa dostupnosti produktu a prevádzkových možností Poskytovateľa realizované v čo najkratšom termíne.
- 4.2 Dodacia lehota predmetu plnenia, vrátane prípadných čiastkových plnení, sa stanovuje písomnou zmluvou.
- 4.3 Za splnenie termínu plnenia sa považuje dodanie predmetu plnenia Objednávateľovi vo výdajnom mieste Poskytovateľa, alebo odovzdanie povereným pracovníkom Poskytovateľa (pri použití vlastnej dopravy Poskytovateľa) v mieste plnenia alebo odovzdanie predmetu plnenia prvému tuzemskému dopravcovi.
- 4.4 Ak nie je dohodnuté inak, je miestom plnenia sídlo Poskytovateľa. Ak Objednávateľ požaduje iné miesto plnenia, je týmto miestom sídlo Objednávateľa alebo miesto plnenia, uvedené na objednávke a tiež na potvrdení objednávky.
- 4.5 Náklady spojené s dodaním do iného miesta plnenia, ako je sídlo Poskytovateľa, nesie Objednávateľ. Ak Objednávateľ požaduje dopravu predmetu plnenia, Poskytovateľ podľa charakteru predmetu plnenia a údajov na objednávke a potvrdení objednávky zvolí adekvátny spôsob dopravy (poštovú prepravu, prepravnú službu alebo vlastnú dopravu Poskytovateľa).
- 4.6 Ak si Objednávateľ neprevezme predmet plnenia z dôvodov ležiacich na jeho strane (napr. aj napriek vopred dohodnutý termín nie je prítomná Objednávateľom určená osoba), nesie Objednávateľ náklady spojené s opakovaným dodaním v plnej výške.
- 4.7 Objednávateľ je povinný predmet plnenia prevziať a bezodkladne skontrolovať súlad množstva a typu predmetu plnenia s dodacím listom, servisným protokolom alebo výdajkou, príp. zjavné poškodenie prepravných obalov alebo produktu.
4.8 Ak Objednávateľ zistí rozpor s dodacím listom, servisným protokolom alebo výdajkou, príp. zjavné poškodenie obalu či produktu, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi alebo doručiteľovi zásielky a písomne ju uviesť na dodacom liste, servisnom protokole alebo výdajke Poskytovateľa, príp. dodacom liste špedičnej služby.
- 4.8 Pri zistení rozdielu v množstve a druhu predmetu plnenia alebo jeho viditeľnom poškodení, je Objednávateľ povinný túto vadu bezodkladne reklamovať u Poskytovateľa, najneskôr však do 2 pracovných dní od odovzdania. Na neskoršie reklamácie tohto typu nemusí Poskytovateľ brať zreteľ.
- 4.9 Objednávateľ je povinný pri prevzatí predmetu plnenia, jeho prehliadke a následnom uvedení do prevádzky, vykonať aj kontrolu sériových čísel predmetu plnenia so záznamom uvedeným na dodacom liste, servisnom protokole alebo výdajke. Na zistený rozdiel je povinný upozorniť Poskytovateľa, a to najneskôr do 3 pracovných dní od prevzatia predmetu plnenia.
- 4.10 Poskytovateľ potom zabezpečí opravu a zaslanie nového dodacieho listu, servisného protokolu alebo výdajky do 10 pracovných dní. Ak Objednávateľ neupozorní na rozdiel včas, potom rozdielnosť sériového čísla produktu a sériového čísla uvedeného v dodacom liste, servisnom protokole alebo výdajke, je dôvodom pre odmietnutie reklamácie.
- 4.11 Dodacie lehoty služieb sa dohadujú individuálne v jednotlivých prípadoch, ak nevyplýva priamo z charakteru poskytovanej služby alebo špecifických všeobecných podmienok dodávok jednotlivých druhov tovaru a služieb

- 4.12 Dodacie lehoty vybraných služieb špecialistov sa dohadujú individuálne, rovnako ako dodacie lehoty v prípade, keď zákazník preferuje inú, než Poskytovateľom odporúčanú štandardnú formu dodávky služieb (napr. osobnú návštevu namiesto odporúčanej dodávky formou vzdialenej podpory.)

5. Platobné podmienky

- 5.1 Poskytovateľ je oprávnený daňový doklad vystaviť najskôr v deň uskutočnenia zdaniteľného plnenia. Dňom uskutočnenia zdaniteľného plnenia je deň odovzdania predmetu plnenia Objednávateľovi alebo deň odovzdania predmetu plnenia prvému prepravcovi.
- 5.2 Pri paušálnych platbách sa za deň uskutočnenia zdaniteľného plnenia považuje prvý deň príslušného dohodnutého obdobia (mesiac, štvrťrok, polrok), za ktorý sa služba uhrádza, pri jednorazovej službe deň, keď bola služba vykonaná.
- 5.3 Cena predmetu plnenia bude účtovaná na základe daňového dokladu s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa jeho vystavenia
- 5.4 Ak Objednávateľ požaduje úpravu obvyklých platobných podmienok, budú tieto prerokované s obchodným zástupcom Poskytovateľa a takto dohodnuté podmienky uvedené v objednávke alebo v zmluve. Úprava štandardných platobných podmienok môže mať vplyv na výšku dohodnutej ceny predmetu plnenia.
- 5.5 Pri predmete plnenia väčšieho rozsahu si Poskytovateľ vyhradzuje právo stanoviť zálohu splatnú pred uskutočnením dodávky predmetu plnenia až do plnej výšky ceny predmetu plnenia.
- 5.6 Daňový doklad musí obsahovať náležitosti stanovené zákonom č 222/2004 Z.z., O dani z pridanej hodnoty v znení neskorších právnych predpisov. Objednávateľ je oprávnený bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní, vrátiť daňový doklad, ak tento nespĺňa náležitosti ustanovené vyššie citovaným zákonom. Spoločne s vráteným daňovým dokladom je Objednávateľ povinný písomne uviesť dôvod tohto vrátenia. Ak Objednávateľ vráti daňový doklad po uplynutí tejto lehoty, alebo bez odôvodnenia, je Poskytovateľ oprávnený skrátiť lehotu splatnosti novo vystaveného daňového dokladu až na 7 dní odo dňa vystavenia.
- 5.7 Povinnosť Objednávateľa uhradiť peňažný záväzok sa považuje za splnenú v okamihu, keď bude suma uvedená na daňovom doklade v plnej výške pripísaná na účet Poskytovateľa.
- 5.8 Ak sa Poskytovateľ dozvie o pomeroch Objednávateľa akúkoľvek skutočnosť, ktorá zakladá vznik dôvodnej pochybnosti o tom, že Objednávateľ splní riadne a včas svoje záväzky, je Poskytovateľ oprávnený ku zmene platobných podmienok a najmä na to, aby požadoval za svoju celkovú pohľadávku záruku a iné istoty, prípadne je oprávnený od zmluvy odstúpiť.
- 5.9 Platby došlé od Objednávateľa sa započítajú najprv na úroky, potom na istinu.
- 5.10 Ak Objednávateľ nezaplatí daňový doklad, vystavený Poskytovateľom riadne a včas, je Poskytovateľ oprávnený požadovať po Objednávateľovi v súlade s ustanoveniami § 300 Obchodného zákonníka zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,1% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania so splnením tejto povinnosti. Právo zmluvnej strany na náhradu škody nie je dojednaním zmluvnej pokuty dotknuté, pričom Poskytovateľ je oprávnený domáhať sa náhrady škody presahujúcej zmluvnú pokutu. Poskytovateľ je tiež oprávnený požadovať od Objednávateľa úhradu všetkých nákladov a poplatkov súvisiacich s vymáhaním svojej pohľadávky, najmä nákladov súvisiacich s poskytovaním právnych služieb.

6. Záruka

- 6.1 Poskytovateľ zodpovedá za kvalitu vykonaných služieb a dodaného predmetu plnenia.
- 6.2 Záručná doba na HW a technické výrobky je 12 mesiacov od dátumu dodania Objednávateľovi, ak nie je v dodacom liste uvedené inak.
- 6.3 Záručná doba na SW činí 6 mesiacov od dátumu poskytnutia licencie.
- 6.4 Na užívateľsky nastaviteľné dáta, obsahy číselníkov a databáz sa záruka nevzťahuje.
- 6.5 Na bezplatné dodávky sa záruka neposkytuje.
- 6.6 Záručná doba na opravy a vymenené technické komponenty sú 3 mesiace.
- 6.7 Nemožno zamieňať životnosť výrobku, T.J. dobu počas ktorej pri správnom používaní a ošetrovaní môže výrobok vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho využívania vydržať a záručnú dobu, v ktorej je možné reklamovať chyby výrobku, tj. také chyby, ktoré majú svoj pôvod vo výrobe, v použitom materiáli či spôsobe spracovania.
- 6.8 Za rozpor s kúpnuou či inou zmluvou nie je možné považovať reklamáciu takých parametrov, ktoré nie sú pre daný výrobok uvedené v návode ani inej obchodno-technickej dokumentácii výrobcu či v záväzných technických normách.
- 6.9 Zmluvná záruka platí pre obchodné záväzkové vzťahy a právne vzťahy podriadené režimu obchodného zákonníka. Zo zmluvnej záruky a v obchodno-právnych vzťahoch i zo zákonnej zodpovednosti za vady vzniká Objednávateľovi iba právo na bezplatné odstránenie chýb (práca a materiál), na ktoré sa záruka vzťahuje, a ktoré sa počas záručnej doby na tovare / diele vyskytnú pri dodržaní nižšie uvedených záručných podmienok; v prípade vady neodstrániteľnej vzniká Objednávateľovi iba právo na výmenu tovaru / diela za tovar / dielo rovnakých parametrov (ak to nebude pre rýchlosť inovácií už možné alebo ekonomické, potom parametra lepších). V rámci zmluvnej záruky bude chyba tovaru / diela odstránená opravou, ak to nebude možné alebo ekonomické, potom výmenou tovaru / diela za tovar rovnakého druhu a rovnakých alebo lepších parametrov; oprava chybného dielu tovaru / diela môže byť vykonaná nahradením tohto dielu rovnakým dielom a ak nebude mať výrobca či Poskytovateľ taký diel k dispozícii, potom dielom s obdobnými alebo lepšími parametrami tak, aby bola obnovená funkčnosť opraveného tovaru / diela.
- 6.10 Zmluvná záruka sa vzťahuje na vady, ktoré majú svoj pôvod vo výrobe, v použitom materiáli či spôsobe spracovania, v montáži alebo inštalácii tovaru / diela urobenými Poskytovateľom. Poskytovateľ je povinný plniť svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvnej záruky iba vtedy, ak Objednávateľ nie je v omeškaní s úhradou ceny predmetu plnenia.
- 6.11 Zákonná ani zmluvná záruka sa nevzťahuje na opotrebenie tovaru / diela spôsobené jeho obvyklým užívaním a nevzťahuje sa na vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena, ďalej sa nevzťahuje na závady spôsobené takýmto použitím alebo takouto inštaláciou, ktoré sú v rozpore s návodom na obsluhu alebo s podmienkami nakladania s tovarom / dielom uvedenými v týchto Všeobecných podmienkach (pozri nižšie) alebo všeobecnými zásadami, na závady vzniknuté nedodržaním pokynu pre údržbu, prevádzku alebo obsluhu výrobku / diela, na chyby vzniknuté nesprávnou prepravou a nesprávnym skladovaním, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním; vystavením nepriaznivým vonkajším vplyvom, prevádzkou za iných než výrobcom či Poskytovateľom stanovených podmienok, resp. za neobvyklých podmienok; fyzickým poškodením, na chyby vzniknuté neodvratnou udalosťou (oheň, voda a pod), poveternostnými vplyvmi, poškodením bleskom alebo elektrostatickým výbojom, nadmerným mechanickým opotrebením, na vady vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, použitím iného ako výrobcom tovaru / diela výslovne doporučeného spotrebného materiálu (napr. iné ako originálne pásy do tlačiarň) či príslušenstvo. Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté užívateľom zanesenými počítačovými vírusmi, inštaláciou softwaru nedodaného Poskytovateľom, neodbornou inštaláciou softwaru alebo prídavných zariadení. Predmetom záručného plnenia nie je tiež bežná údržba, čistenie a podobné úkony predpísané výrobcom v návode na obsluhu. Zákonná ani zmluvná záruka sa tiež nevzťahuje na opotrebenie súčastí tovaru, pri ktorých výrobca limitoval životnosť takejto súčasti, ak táto bola prekročená, a na prirodzené opotrebovanie súčastí pri výrobcom doporučenom užívaní tovaru. U LCD displejov môže v priebehu užívania dôjsť k výpadku zobrazovacích bodu (pixelov), ktorý do rozsahu kvalitatívne tolerancie uvedené výrobcom je obvyklou vlastnosťou daného výrobku.
- 6.12 Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia právnej reklamácie až do doby, keď Objednávateľ po skončení opravy bol povinný tovar / dielo prevziať.
- 6.13 Zmluvná záruka zaniká nedodržaním podmienok prevádzky alebo nevykonávaním pravidelnej bežnej užívateľskej údržby v súlade s návodom na obsluhu, vykonaním zmeny na dodanom tovare / diele alebo porušením záručnej nálepky, neoprávneným zásahom do tovaru / diela osobou, ktorá k vykonaniu zásahu nebola výslovne Poskytovateľom splnomocnená. Nedodržaním záručných podmienok zanikajú všetky práva Objednávateľa, vyplývajúce zo zmluvnej záruky.
- 6.14 V prípade záručnej vady počítača dodaného Poskytovateľom, ktorá má za následok stratu inštalovaného SW, zaistí Poskytovateľ zdarma uvedenie do stavu, v ktorom bol Objednávateľovi odovzdaný, tj. s inštalovaným SW, ktorý bol inštalovaný Poskytovateľom, resp. výrobcom.
- 6.15 Záruka sa nevzťahuje na prípady nefunkčnosti pôvodného výrobcom alebo Poskytovateľom inštalovaného softwarového produktu, spôsobené zásahom inej osoby, resp. ňou spôsobenými zmenami nastavenia. Zmenou nastavenia sa rozumie akákoľvek zmena systémových nastavení výrobcom či Poskytovateľom inštalovaných softwarových produktov (tzv. OEM software), inštalácia iného alebo dodatočného softwarového produktu, prípadne inštalácia ovládačov vykonaná Objednávateľom alebo tretou stranou.

- 6.16 V prípade opráv hardwarových chýb alebo úprav predmetu plnenia, vykonaných ako pozáručný alebo ako platené v záručnej dobe (tj. nespadajúcich do rozsahu záruky), je zmluvná záruka na poskytnutý materiál 3 mesiace a na vykonanú prácu 3 mesiace, ak nebude dohodnuté inak. Služby, ktoré nepatria do rozsahu záruky, poskytuje Poskytovateľ na základe zmluvnej dohody a za úhradu.
- 6.17 Akékoľvek vady na dodanom tovare / diele alebo vykonanej službe musí objednávatel bez zbytočného odkladu písomne oznámiť Poskytovateľovi.
- 6.18 Pri uplatnení reklamácie je vždy nutné predložiť:
- Doklady o kúpe tovaru (alebo dodaní diela), ktorými je faktúra alebo iný účtovný doklad a súčasne dodací doklad so sériovým číslom dodaného tovaru / diela, tj. dodací list alebo výdajka alebo servisný protokol.
 - Reklamovaný tovar / dielo, ktoré je kompletný vrátane dokumentácie, s neporušenými záručnými nálepkami.
 - Oznámenie o vadách musí obsahovať popis vady, alebo presné určenie, ako sa vada prejavuje a označenie zariadenia, na ktorom sa vada vyskytla.
 - V prípade reklamácie SW je potrebné špecifikovať rozdielne správanie sa systému oproti dokumentácii.
- 6.19 Podmienky zaobchádzania s tovarom alebo dielom:
- Tovar / dielo je určené pre prevádzku pri napájacej sieti zodpovedajúcej technickej norme, v prostredí bez výkyvu teplôt a vlhkosti. Je potrebné ho riadne udržiavať a prevádzkovo zaťažovať podľa predpisu výrobcu alebo Poskytovateľa (viď návod na obsluhu, resp. Používateľská príručka a pod).
 - S tovarom / dielom je nutné zaobchádzať v súlade s návodom na jeho obsluhu a dodržiavať podmienky prevádzky a údržby tovaru / diela. Akékoľvek zásahy do tovaru / diela môžu byť vykonané iba Poskytovateľom alebo ním výslovne splnomocneným subjektom.
 - V prípade pamäťových médií je nutné, aby Objednávatel (užívateľ) v rámci jeho všeobecnej povinnosti prevencie škôd zaistoval primeranú a obvyklú ochranu dát. Zariadenia pre ukladanie dát sú technické zariadenia, ktorých poruchovosť je objektívnym javom a má stochastický charakter. Poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za dáta uložené na týchto médiách. Poskytovateľ odporúča užívateľovi preventívne zálohovať uložené dáta na vhodnom zariadení.
 - Pri odovzdaní tovaru / diela na opravu sa predpokladá, že užívateľ zabezpečil vytvorenie zodpovedajúcej zálohy uložených dát i programu a zabránil ich možnému zneužitiu.
 - Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú stratu či poškodenie dát a programu, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ich ukladanie.
 - Poskytovateľ negarantuje plnú kompatibilitu predaných počítačov a počítačových súčastí s inými dielmi, ktoré pracovníci Poskytovateľa alebo ním poverenej osoby neschvália, ani so SW aplikáciami, ktorých funkčnosť nebola Objednávatelom výslovne požadovaná v objednávke.
 - Poskytovateľ negarantuje plnú funkčnosť aplikačného SW vo verziách, ktoré nie sú vhodné (nie sú vytvorené) pre Objednávatelom objednaný, resp. používaný operačný systém. Za prípadné chyby spôsobené obmedzenou funkčnosťou SW aplikácií, ktoré nespĺňajú podmienku špecifikovanú v predchádzajúcej vete, Poskytovateľ nezodpovedá.
 - Ak bude Objednávatel žiadať, aby Poskytovateľ nainštaloval do počítača prídavné zariadenie alebo diely, ktoré nie sú predmetom dodávky Poskytovateľa, môže byť želaníu Objednávatela vyhovieť, Poskytovateľ však nenesie žiadnu zodpovednosť za zmenu povahy tovaru, ktorá bude týmto spôsobená, ani za závady či škody týmto vzniknuté, pokiaľ Poskytovateľ neschváli ich zlučiteľnosť s daným počítačom / systémom.
- 6.20 Pri neoprávnenej reklamacii (ak nebude zistená oznámená chyba, alebo ak pôjde o závalu, ktorá nepatrí do záruky) je Objednávatel povinný pred prevzatím zariadenia uhradiť vzniknuté náklady na prepravu a náklady na testovanie podľa aktuálneho platného cenníka.
- 6.21 Pri škodách, za ktoré zodpovedá, poskytne Poskytovateľ náhrady na opravu či zhotovenie poškodených vecí. Iné nároky v súvislosti s prerušením prevádzky a ušlým ziskom sú vylúčené.
- 6.22 Poskytovateľ nezodpovedá za časti systému alebo materiálu, ktorý sám nedodal.
- 6.23 Poskytovateľ si vyhradzuje právo ukončiť vývoj a následne aj technickú podporu pri SW aplikáciách, ktoré boli nahradené novšími verziami. O tejto skutočnosti musí Poskytovateľ Objednávatela informovať a ponúknuť mu alternatívne riešenie (napr. zvýhodnený upgrade).
- 6.24 Objednávatel je povinný uhradiť všetky škody spôsobené na zapožičanom zariadení.

7. Reklamácie

- 7.1 Objednávatel je povinný zabezpečiť prehliadku predmetu plnenia čo najskôr po okamihu prechodu nebezpečenstva škody na predmete plnenia (ďalej "okamih prechodu nebezpečenstva"). Ak Objednávatel predmet plnenia neprehliadne, alebo nezariadi, aby bol prehliadnutý v okamihu prechodu nebezpečenstva, môže nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke uplatniť, len keď preukáže, že tieto vady, mal predmet plnenia už v okamihu prechodu nebezpečenstva.
- 7.2 Objednávatel je povinný všetky takto zistené chyby oznámiť ihneď Poskytovateľovi. Vady, ktoré mohli byť zistené neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, je Objednávatel povinný oznámiť Poskytovateľovi najneskôr do konca záručnej doby.
- 7.3 Objednávatel je povinný uplatňovať reklamáciu písomným oznámením (popr. faxom alebo e-mailom alebo HotLine alebo pomocou webového rozhrania (HelpDesk)) obsahujúcim čo najpodrobnejšiu špecifikáciu zistenej chyby predmetu plnenia.
- 7.4 Miestom reklamácie je sídlo Poskytovateľa.
- 7.5 Na niektoré zariadenia, ktoré môžu byť súčasťou predmetu plnenia, môže Objednávatel uplatniť reklamáciu priamo u autorizovaného zástupcu výrobcu. Pokyny autorizovaného zástupcu výrobcu sú priložené ku predmetu plnenia. Miesto uplatnenia reklamácie je potom určené autorizovaným zástupcom výrobcu.
- 7.6 Ak Objednávatel požaduje, aby reklamácia bola riešená v jeho sídle, je povinný uhradiť náklady na dopravu podľa platného cenníka Poskytovateľa.
- 7.7 Pri riešení reklamácie poštou hradí poštovné pri oprávnených reklamáciách Poskytovateľ, pri neoprávnených reklamáciách Objednávatel.
- 7.8 Z dôvodu nebezpečenstva možného poškodenia predmetu plnenia pri preprave, Poskytovateľ prijíma k reklamacii len predmet plnenia zabalený najlepšie v originálnom obale (za originálny obal možno považovať pôvodný obal od identického kusu predmetu plnenia, kde sériové číslo uvedené na obale / prípadne Objednávatelom opravené sériové číslo / je totožné so sériovým číslom reklamovaného predmetu plnenia). Ak Objednávatel nedodá predmet plnenia v originálnom obale, odporúča sa použitie iného vhodného obalu, ktorý vyhovuje nárokom prepravy daného tovaru. Ak sa vzťahy medzi Poskytovateľom a Objednávatelom riadia obchodným zákonníkom, musí byť reklamovaný tovar odovzdaný na reklamáciu v originálnom obale. Poskytovateľ nie je povinný prijať na vybavenie reklamácie predmet plnenia, ak ho Objednávatel neodovzdá so všetkými súčastami a príslušenstvom.
- 7.9 O výsledku reklamácie je Objednávatel informovaný spôsobom dohodnutým s Poskytovateľom (telefonicky, faxom, písomne, e-mailom, webovým rozhraním), a to zvyčajne najneskôr do 1 týždňa od prevzatia predmetu plnenia na vybavenie reklamácie. V prípade nutnosti posúdenia chýb tovaru autorizovaným zástupcom výrobcu zaistiť Poskytovateľ posúdenie oprávnenosti reklamácie spravidla do 2 týždňov od prevzatia predmetu plnenia.
- 7.10 Reklamácia SW je oprávnená, ak sa v systéme objavia závady, ktoré znemožňujú bežné použitie systému v súlade s návodom na použitie podľa podmienok v dobe dodávky systému.
- 7.11 Reklamáciou SW nemožno požadovať zmeny funkcií alebo doplnenie ďalších funkcií v systéme.
- 7.12 Reklamáciu na kvalitu školenia možno uplatniť výhradne v priebehu školenia, alebo ihneď po jeho skončení. O reklamacii je nutné urobiť zápis na potvrdený dodací list alebo servisný protokol, inak nemožno reklamáciu uznať.
- 7.13 Poskytovateľ je oprávnený pre zabezpečenie záručného servisu použiť tretích osôb.
- 7.14 Podmienky nadštandardného servisu je nutné dohodnúť písomne pri uzatváraní zvláštnej servisnej zmluvy.
- 7.15 Pri závadách, ktorých prejavy nie je možné reprodukovat' (závady náhodne sa vyskytujúce), je doba diagnostiky a opravy vady, daná dohodou medzi poverenými osobami Poskytovateľa a Objednávatela. Ak nie je možné odstrániť takúto chybu u Objednávatela, odstráni Poskytovateľ takúto chybu po vykonaní príslušných testov vo svojom sídle.
- 7.16 Objednávatel sa zaväzuje vytvoriť Poskytovateľ, alebo ním poverenému subjektu podmienky pre úspešné vykonanie servisného zákroku (umožniť vstup do objektu, prístup k zariadeniu, prístup do systému, prítomnosť svojho zástupcu, dokumentovať závalu, apod.), ako aj podmienky pre vybavenie nevyhnutných formalít pre vykonanie opravy reklamovanej vady.
- 7.17 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od poskytnutej záruky pri predmete plnenia, resp. pri jeho jednotlivých častiach, ak zistí, že vyskytnú sa chyba bola spôsobená príčinou ktorá nepatrí do záruky, alebo ak zistí, že na predmete plnenia, resp. jeho časti bol vykonaný zásah

osobou neoprávnenou, tj. inou osobou ako Poskytovateľom alebo osobou ním poverenou. Ak Poskytovateľ odstúpi od poskytnutej záruky, resp. ak zistí, že reklamovaná chyba bola nahlásená neoprávnené, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa uhradenie nákladov, ktoré Poskytovateľovi v súvislosti s tým vznikli, a to vo výške podľa aktuálneho platného cenníka Poskytovateľa, resp. servisného strediska, ktoré vykonáva záručné opravy daného zariadenia.

8. Licencie

- 8.1 Autorské práva, ako aj ostatné iné práva duševného vlastníctva, ktoré sa vzťahujú k softvérovým produktom, vrátane príručiek, manuálov a ďalších dokumentov distribuovaných spolu so softwarovými produktmi, naďalej prislúchajú príslušným subjektom ako ich nositeľom a nie sú týmto záväzkovým vzťahom dotknuté. Objednávateľovi vzniká iba nevýhradné právo softvérové produkty používať.
- 8.2 Objednávateľ nie je oprávnený odstraňovať, meniť, zakrývať alebo akýmkoľvek iným spôsobom zasahovať do akýchkoľvek autorskoprávných, či iných označení príslušných subjektov umiestnených alebo uložených na softvérových produktoch, alebo akejkolvek ich časti, či dokumentácii distribuovanej spolu so softwarovými produktmi.
- 8.3 Objednávateľ smie robiť archívne kópie produktu a inštalčných médií iba pre potreby archivácie a vytvorenie záložných kópií.
- 8.4 Objednávateľ je oprávnený užívať SW produkt len v rozsahu a po dobu platných licencií vydaných Poskytovateľom.
- 8.5 Ak Objednávateľ chce prekročiť dohodnuté podmienky a limity pre užívanie produktu, je povinný to Poskytovateľovi písomne oznámiť a požiadať o rozšírenie licencie. Zároveň je povinný uhradiť cenu zodpovedajúcu tomuto rozšíreniu.
- 8.6 Objednávateľ nesmie vykonávať žiadne zmeny do systému ani do sprievodných súborov okrem takých zmien, ktoré sa vykonávajú službami programami dodanými s inštaláciou systému, a alebo sú výslovne uvedené v dokumentácii k produktu.
- 8.7 Spätná analýza, dekompilácia a prevod zo strojového kódu produktu nie sú povolené.
- 8.8 Objednávateľ sa zaväzuje používať produkt tak, aby nedošlo k porušeniu alebo ohrozeniu autorských práv výrobcu.
- 8.9 Objednávateľ nesmie poskytnúť produkt tretej strane bezplatne ani za úhradu. Poskytnutím SW produktu tretej osobe k nelegálnemu používaniu končí právo zákazníka používať tento produkt. Tým nie je dotknutá jeho povinnosť nahradiť takto vzniknutú škodu.
- 8.10 Výmena dát v elektronickej podobe, alebo prepojenie s ďalšími informačnými systémami je možné len na základe písomného súhlasu Poskytovateľa.
- 8.11 Poskytovateľ je oprávnený brániť organizačnými, technickými i softvérovými prostriedkami používanie programu bez vykonanej registrácie a Objednávateľ je povinný tieto obmedzenia znášať.

9. Zodpovednosť

- 9.1 Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú mu zavineným porušením povinností vyplývajúcich pre Poskytovateľa z tohto záväzkového vzťahu. Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za škodu, ktorá mu vznikne v dôsledku:
 - údržby predmetu plnenia inou osobou ako Poskytovateľom, či ním povereným subjektom;
 - nesprávneho alebo neadekvátneho používania predmetu plnenia;
 - použitia predmetu plnenia v inom ako odporúčanom prostredí.
- 9.2 Účastníci tohto záväzkového vzťahu stanovujú, že výška predvídateľnej škody, ktorá prípadne môže vzniknúť porušením povinností Poskytovateľa, predstavuje čiastku maximálne do výšky ceny predmetu plnenia, ohľadne ktorého došlo ku škodovej udalosti, ak nie je dohodnutá iná výška. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu alebo poškodenie dát Objednávateľa, prípadná rekonštrukcia stratených alebo znehodnotených dát ide na vrub Objednávateľa.
- 9.3 Akékoľvek nároky na náhradu škody je Objednávateľ oprávnený u Poskytovateľa relevantne uplatniť len vtedy, ak po vzniku škodovej udalosti urobil všetky kroky smerujúce k minimalizácii výšky škody a pokiaľ o vzniku škodovej udalosti Poskytovateľa bezodkladne vyrozumel a poskytol mu všetky vyžiadané dokumenty, ktoré sa vzťahujú ku vzniku škodovej udalosti.
- 9.4 Účastníci tohto záväzkového vzťahu nezodpovedajú, okrem prípadov stanovených príslušným zákonom, za porušenie záväzkov spôsobené vyššou mocou:
 - Za pôsobenia vyššej moci sa považujú nepredvídateľné objektívne udalosti, ktoré menia obvyklé a v čase uzavretia zmluvy existujúce podmienky a ktoré majú bezprostredný vplyv na možnosť plnenia záväzkov Poskytovateľa (napríklad prírodná katastrofa). Ak je dôvodom oneskorenia alebo nemožnosti splniť prevzatý záväzok pôsobením vyššej moci, nevzniká Objednávateľovi právo na náhradu škody.
 - Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o pôsobení vyššej moci, a to doporučeným listom do 5 pracovných dní odo dňa jej vzniku. V prípade, že tak neurobí, stráca právo odvolávať sa na pôsobenie vyššej moci.
 - Termín zahájenia alebo vykonanie služby sa v prípade vyššej moci predlžuje o dobu jej trvania. Poskytovateľ má však povinnosť podniknúť všetky kroky na to, aby toto oneskorenie skrátil.

10. Povinnosti zmluvných strán

- 10.1 Poskytovateľ je povinný vykonať služby odborne a začať práce na nich v dohodnutých termínoch.
- 10.2 Z každého zásahu vypracuje technik Poskytovateľa poverený zásahom, servisný protokol, ktorý bude obsahovať predovšetkým:
 - zistenú závalu
 - vykonané operácie
 - vymenené súčiastky alebo zariadenia
 - v akom stave je odovzdávané zariadenie
 - počet odpracovaných hodín u Objednávateľa
 - počet odpracovaných hodín v sídle Poskytovateľa
 - počet najazdených kilometrov z dôvodu zásahu
- 10.3 Protokol o vykonaní servisných prác bude predložený a podpísaný zodpovedným pracovníkom Objednávateľa. Akceptácia vykonaných prác je možná aj prostredníctvom HelpDesku.
- 10.4 Poskytovateľ je oprávnený po predchádzajúcom písomnom upozornení pozastaviť svoje služby a zbaviť sa svojej zodpovednosti:
 - pri nedostatku súčinnosti Objednávateľa, ak je ohrozené riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa;
 - ak je Objednávateľ voči Poskytovateľovi v omeškaní s plnením svojho peňažného záväzku dlhšie ako 30 dní.Po celú dobu pozastavenia zmluvných plnení podľa tohto bodu má právo na plnú úhradu dohodnutej platby.
- 10.5 Poskytovateľ je povinný špecifikovať závažné chyby písomne, vrátane popisu okolností, ako k závaďe došlo, ďalej presným znením chybového hlásenia a prípadnú chybu v zostave doložiť chybovou zostavou.
- 10.6 Ak by po dohode medzi Poskytovateľom a Objednávateľom o čase príchodu (alebo pripojenia pomocou diaľkovej správy) servisného technika tomuto nebol umožnený prístup k systému do 60 minút po dohodnutom termíne, považuje sa tento výjazd za márný a Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi preukázateľne vynaložené náklady na dopravu a stratu času.
- 10.7 V prípade, že vznikne prekážka na strane Objednávateľa, ktorá znemožní servisnému technikovi Poskytovateľa vykonať objednaný servisný úkon, predlžuje sa termín plnenia zo strany Poskytovateľa o dobu, kedy kvôli tejto prekážke nebolo možné úkon vykonať.
- 10.8 V prípade zmeny zodpovednej osoby alebo kontaktného telefónneho čísla je Objednávateľ povinný bezodkladne oznámiť tieto skutočnosti Poskytovateľovi.
- 10.9 Poskytovateľ je povinný si pri poskytovaní služieb počínať tak, aby nedošlo k poškodeniu či strate dát uložených v systéme a aby tieto dáta neboli akokoľvek zneužitá. Poskytovateľ však nie je zodpovedný za stav, kedy stratu, poškodenie či nedostupnosť dát zaviniť Objednávateľ či okolnosť vylučujúca zodpovednosť.

11. Technická a systémová podpora

- 11.1 Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi technicko-systémovú podporu predmetu plnenia. Táto podpora má dve úrovne:
 - Bez dlhodobej zmluvy.
 - Na základe dlhodobej zmluvy.
- 11.2 Po uplynutí záručnej doby je všetka technická a systémová podpora platenou službou. Účastníci tohto záväzkového vzťahu môžu uzavrieť samostatnú zmluvu na poskytovanie pozáručného servisu alebo technickej a systémovej podpory.

- 11.3 Technická a systémová podpora je zabezpečovaná prostredníctvom Hot-Line, elektronických služieb (WWW), telefonických a osobných konzultácií, popr. zásahom, Poskytovateľom poverených osôb v mieste inštalácie. Poskytovateľ je podľa svojho uváženia oprávnený zvoliť postup, dostačujúci pre zabezpečenie cieľového stavu. Poskytovateľ pritom predpokladá, že Objednávateľom určená osoba je schopná vykonávať minimálne základnú obsluhu predmetu plnenia.
- 11.4 Poskytované služby:
- HelpDesk - Služba HelpDesk je okamžitá poradenská činnosť, poskytovaná 24 hodín formou zberu požiadaviek na technickú podporu v informačnom systéme poskytovateľa prípadne prostredníctvom telefónneho spojenia, a to na základe telefonickej požiadavky objednávateľa.
 - Diaľková správa systému - služba poskytovaná prostredníctvom internetového alebo modemového spojenia. Objednávateľ je povinný umožniť Poskytovateľovi vzdialenú správu a prístup k potrebným prostriedkom.
 - Servis v mieste plnenia - služba poskytovaná Poskytovateľom na základe písomnej požiadavky Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný začať servisné práce v prípade menej závažných porúch do 10 pracovných dní a v prípade poruchy alebo závady brániace prevádzke systému podľa voľby Objednávateľa do 2 pracovných dní, 24 hodín alebo 8 hodín od nahlásenia problému Poskytovateľovi. Podmienkou poskytnutia servisného zásahu v dohodnutej lehote je to, že objednávateľ zabezpečí po celú túto dobu prístup k systému a ďalej zaistí osobu, ktorá servisnému technikovi dostatočne presne závalu, špecifikuje. Ak sa Poskytovateľovi podarí zabezpečiť elimináciu takejto závady iným spôsobom (napr. prostredníctvom diaľkového pripojenia), je povinnosti výjazdu do miesta plnenia zbavený.
 - profylaktická prehliadka - táto služba spočíva v preventívnej diagnostike a údržbe systému. Profylaktické prehliadky sú poskytované iba na zariadení a SW dodaných poskytovateľom. Termín profylaktickej prehliadky sa dohodne telefonicky vopred.
 - aktualizácia programového vybavenia - služba je určená Objednávateľom s dlhodobou zmluvou a spočíva v poskytovaní nových verzií SW. Nová verzia SW je poskytnutá minimálne 1x v roku bežným upgradom (zvyčajne až 3x v roku) a legislatívnym upgradom tj. upgradom, ktorý je vynútený zmenou legislatívy. Túto službu Poskytovateľ neposkytuje, ak bol SW vyradený z vývojového programu Poskytovateľa. V takomto prípade povinnosť Poskytovateľa poskytovať túto službu zaniká doručením písomného oznámenia Poskytovateľa Objednávateľovi.
 - Zápožička - Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na dobu opravy PC alebo iný HW diel. Platí iba na zariadenia dodané a opravované Poskytovateľom. Poskytovateľ negarantuje okamžitú dostupnosť všetkých náhradných zariadení. Táto služba je nenáročnou a je hradená podľa platného cenníka služieb.
- 12. Všeobecné ustanovenia**
- 12.1 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tohto záväzkového vzťahu v prípade, že Objednávateľ je v omeškaní s úhradou finančných čiastok podľa týchto Všeobecných podmienok po dobu dlhšiu ako 14 dní. Poskytovateľ je ďalej oprávnený realizovať výhradu vlastníctva podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 12.2 Ak nastane situácia predpokladaná v predchádzajúcom článku, sú účastníci tohto záväzkového vzťahu povinní vrátiť si všetko, čo si na jeho základe poskytli, a to najneskôr v lehote do 10 dní odo dňa doručenia písomného rozhodnutia o odstúpení, resp. rozhodnutia o realizácii výhrady vlastníckeho práva.
- 12.3 Odstúpiť od zmluvy je možné výhradne písomne s udaním riadneho dôvodu.
- 12.4 Tieto Všeobecné podmienky a všetky právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, ktoré z nich vyplývajú, sa riadia príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka v platnom znení.
- 12.5 Poskytovateľ si vyhradzuje právo vykonať zmenu týchto Všeobecných podmienok bez predchádzajúceho upozornenia.
- 12.6 Zmluvné strany sa dohodli, že ak v dôsledku zmeny či odlišného výkladu právnych predpisov alebo judikatúry súdov bude pri niektorom ustanovení týchto podmienok alebo zmluvy uznaný dôvod neplatnosti právneho úkonu, tieto Všeobecné podmienky ako celok naďalej platia, pričom za neplatnú bude možné považovať len tú časť, ktorej sa dôvod neplatnosti priamo týka. Zmluvné strany sa zaväzujú toto ustanovenie doplniť či nahradiť novým dojednaním, ktoré bude zodpovedať aktuálnemu výkladu právnych predpisov, aby dosiahol zmyslu a účelu týchto Všeobecných podmienok.
- 12.7 Doručením akejkoľvek listiny sa rozumie osobné odovzdanie tejto listiny druhej zmluvnej strane proti podpisu na kópiu listiny s uvedením dátumu prevzatia (popr. ak nie je dátum uvedený, majú zmluvné strany zato, že listina bola doručená dňom uvedeným ako dátum napísania tejto listiny) alebo odoslaním listiny doporučeným listom na adresu, zapísanou v obchodnom registri. V prípade neprevzatia doporučeného listu z akéhokoľvek dôvodu majú zmluvné strany zato, že následky jeho doručenia nastávajú posledným dňom uloženia tejto listiny na doručovacej pošte.
- 12.8 Všetky spory vzniknuté zo zmluvy a v súvislosti s ňou sa zaväzujú zmluvné strany riešiť spoločným rokovaním. Ak nepovedie toto rokovanie k urovnaniu sporu, je pre jeho prerokovanie miestne príslušný v zmysle ustanovenia § 89a Občianskeho súdneho poriadku okresný alebo krajský súd podľa sídla poskytovateľa