

Príloha č. 4
k
Servisnej zmluve č. 25-03-0000534

**VŠEOBECNÉ SERVISNÉ
PODMIENKY**

ANeT Slovakia s.r.o.

**zo dňa 1.2.2025 prijaté v súlade s § 273 zákona č. 513/1991 Zb.
Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov**

(ďalej len „VSP“)

Oddiel 1 – Definícia pojmov

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Oddiel 2 - Procesné náležitosti poskytovania servisného zásahu

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

Oddiel 3 - Povinnosti zmluvných strán

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

Všeobecné servisné podmienky

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

Oddiel 4 – Všeobecné platobné podmienky

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

Všeobecné servisné podmienky

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

Oddiel 5 - Zvláštne dojednania

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

V Trenčíne dňa 01.02.2025

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