

Zmluva o poskytovaní služieb a systémovej podpore č. HELIOS Spin² – 3 -2013 - 005

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov a ostatných súvisiacich platných právnych predpisov

Medzi

Poskytovateľ Asseco Solutions, a.s.

Bárdošova 2

831 01 Bratislava

Štatutárny zástupca: **Ing. Martina Mošková – člen predstavenstva**

IČO: 00602311

IČDPH: SK2020447990

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka
č.81/B

Bankové spojenie: SLSP č.ú. 0177990855 / 0900

Osoba oprávnená k rokovaniu: **Ing. Michal Vlček, Ing. Ivan Sabol**

Primárny telefonický kontakt: +421 2 206 77 111

(ďalej aj ako „ASSECO SOLUTIONS“ alebo „Poskytovateľ“)

Odberateľ: Vojenské zdravotnícke zariadenia, a.s.

Teplická 81

921 01 Piešťany

Štatutárny zástupca: Ing. Štefan Ráž - predseda predstavenstva

IČO: 36 280 127

IČDPH: SK2022129384

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sa, vložka č.
10414/T

Bankové spojenie: [Click here to enter text.](#)

E-mail adresa pre elektronické zasielanie faktúr: [Click here to enter text.](#)

Osoba oprávnená k rokovaniu: [Click here to enter text.](#)

Primárny telefonický kontakt: [Click here to enter text.](#)

PREAMBULA

Poskytovateľ a Odberateľ (ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“) sa dohodli na uzavretí tejto Zmluvy o poskytovaní služieb a systémovej podpore č. (ďalej aj ako „Zmluva“) za nižšie uvedených podmienok.

1. Článok Vymedzenie pojmov

- a) „*Odberateľ*“, je fyzická alebo právnická osoba, ktorej je poskytovaná Služba na základe tejto Zmluvy.
- b) „*Služba*“ označuje všetky služby poskytované v rámci tejto Zmluvy pracovníkmi poskytovateľa.
- c) „*Rozsah služby*“ je dokument opisujúci poskytovanú Službu, jej rozsah, periodicitu, cenu, reakčnú dobu a iné podmienky jej poskytovania Odberateľovi. Prílohou tejto Zmluvy môže byť viac definícií Rozsahu služby pre rôzne typy Služby, ktoré budú vzostupne očíslované.
- d) „*Cena*“ Služby je zmluvná a tvorí ju súčet cien všetkých jednotlivých úkonov poskytovaných v rámci Služby. Ak nie je stanovená rozsahom služby, je Cena Služby určená platným cenníkom poskytovateľa.
- e) „*Cenník*“ je dokument vydaný poskytovateľom, ktorý stanovuje jednotkové ceny služieb. Cenník je obvykle vydávaný k 1.januáru príslušného kalendárneho roka a jeho platnosť končí dňom vydania nového cenníka.
- f) „*Počiatkové obdobie*“ je prvých 24 mesiacov poskytovania Služby na základe tejto Zmluvy.
- g) „*Pracovná hodina*“ – 1 hodina uplynutá v rámci štandardného časového pokrytia.
- h) „*VOP*“ – Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Asseco Solutions, a.s. určujúce základné pravidlá, pojmy a definície vo vzťahu k poskytovaným produktom a službám spoločnosti Asseco Solutions, a.s.
- i) „*Podstatné porušenie Zmluvy*“ - je omeškanie s plnením akejkoľvek zmluvne dohodnutej povinnosti zmluvnej strany, ktoré trvá po dobu viac ako 30 dní ak povinná zmluvná strana neodstránila predmetné porušenie ani v dodatočne určenej lehote poskytnutej druhou zmluvnou stranou.

2. Článok Predmet zmluvy

Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať služby definované v prílohe č. 1 tejto Zmluvy a povinnosť Odberateľa zaplatiť dohodnutú cenu podľa ustanovení tejto Zmluvy.

3. Článok Všeobecné podmienky

3.1 Použitelnosť všeobecných podmienok

- a) Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, tak na poskytovanie všetkých služieb platia VOP. Služby poskytnuté nad rámec rozsahu služby budú ocenené podľa aktuálneho cenníka služieb a fakturované na základe podpísaného preberacieho protokolu.
- b) Odberateľ prehlasuje, že sa oboznámil s VOP pred podpisom Zmluvy, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať aj v budúcnosti. Aktuálne VOP sú k nahliadnutiu na webovej stránke Poskytovateľa www.assecosolutions.eu. Ustanovenia tejto Zmluvy odlišné od VOP majú prednosť.

3.2 Predpoklady plnenia

Hardvérový produkt, ktorý slúži na zabezpečenie prevádzky informačného systému Odberateľa je v čase platnosti tejto Zmluvy v dobrom technickom stave, t.j. nevykazuje žiadne technické vady, ktoré by obmedzovali jeho funkčnosť a súčasne zodpovedá aspoň minimálnym špecifikáciám hardware potrebného pre dodávaný informačný systém. V prípade, že HW nebude spĺňať minimálnu konfiguráciu, tak Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody ani prípadné vady vzniknuté z tohto dôsledku a zároveň budú všetky náklady spojené s ich odstránením hradené Odberateľom.

3.3 Cenové a platobné podmienky

- a) Podrobná cenová špecifikácia jednotlivých služieb je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
- b) Pevná cena bude fakturovaná mesačne a to vždy na začiatku kalendárneho mesiaca, počas ktorého bude Služba poskytovaná. Variabilná cena bude Poskytovateľom fakturovaná Odberateľovi priebežne a to vždy na základe protokolu o vykonaní práce, ktorý bude neoddeliteľnou súčasťou faktúry. Uvedené ceny nezahŕňajú DPH, ktorá k nim bude pripočítaná na základe predpisov platných v deň vystavenia faktúry Poskytovateľom. Splatnosť takto vystavených faktúr bude 14 dní od ich vystavenia Poskytovateľom.
- c) Poskytovateľ má právo zmeniť výšku ceny za služby, uvedené v rozsahu služieb podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy, až po uplynutí Počiatočného obdobia. Pripravovanú zmenu je však povinný písomne oznámiť Odberateľovi najmenej 90 dní vopred. V prípade ak Odberateľ nesúhlasí so zmenou ceny, je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy. Zmenou poplatku sa nerozumie zmena ceny Služby Poskytovateľa v priebehu plnenia Zmluvy, ak je cena určená ako násobok jednotkovej ceny a parametra, ktorý udáva fakturované množstvo.
- d) Po uplynutí počiatočného obdobia má Poskytovateľ právo ceny jednotlivých Služieb zvýšiť o výšku medziročnej inflácie na Slovensku oficiálne oznámenej Slovenským štatistickým úradom za predchádzajúci kalendárny rok.
- e) Poskytovateľ má právo na náhradu nákladov preukázateľne vynaložených na znemožnené alebo zmarené plnenie Služby spôsobenej chybou alebo problémom na strane Odberateľa, t.j. Odberateľ neposkytne požadovanú súčinnosť potrebnú pre plnenie Služby Poskytovateľom.
- f) Odberateľ má právo na náhradu nákladov preukázateľne vynaložených na poskytnutie súčinnosti, ktorá bola požadovaná Poskytovateľom a nebola Poskytovateľom využitá v dohodnutom čase alebo rozsahu.
- g) Poskytovateľ je oprávnený od Odberateľa žiadať zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania odo dňa nasledujúceho po poslednom dni splatnosti faktúry. Za deň úhrady Odberateľom sa považuje dátum pripísania Odberateľom poukázanej čiastky na účet Poskytovateľa uvedený v úvodných častiach Zmluvy. Omeškanie v trvaní dlhšom ako 15 pracovných dní, môže byť Poskytovateľom považované za podstatné porušenie Zmluvy.
- h) V prípade, že je Odberateľ v omeškaní s úhradou záväzkov voči Poskytovateľovi, je Poskytovateľ oprávnený odmietnuť poskytnutie plnenia v súlade s predmetom tejto Zmluvy. Na túto skutočnosť Poskytovateľ automaticky v danom produkte upozorní Odberateľa v deň nasledujúci po dni splatnosti neuhradenej faktúry.

3.4 Štandardné časové pokrytie

Štandardné časové pokrytie je doba od 8:00 do 16:00 hodiny počas pracovných dní (v súlade s kalendárom Slovenskej republiky na príslušný kalendárny rok).

3.5 Časové pokrytie

Časové pokrytie je čas na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy. Ak nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak pre účely tejto Zmluvy sa pod časovým pokrytím chápe štandardné časové pokrytie definované vo VOP.

3.6 Autorizovaná osoba

- a) Osoby autorizované na komunikáciu Odberateľa s Poskytovateľom sú uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy - Zoznam autorizovaných osôb Odberateľa, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.
- b) V prípade potreby (plánovaný výpadok, prípadne iné oznámenie zo strany Poskytovateľa) budú pracovníci Hot-linu kontaktovať aspoň jednu z osôb uvedených na tomto zozname.

- c) Odberateľ je povinný oznámiť písomnou formou každú zmenu tohto zoznamu aspoň 14 dní vopred.

3.7 Havarijná služba, reakčná doba, doba riešenia a reklamačné konanie

- a) Havarijná služba je Poskytovateľom Odberateľovi poskytovaná pre riešenie neštandardných situácií, výsledkom ktorých je úplná nefunkčnosť tých softvérových produktov, na ktoré sa Zmluva vzťahuje.
- b) Doba riešenia havárie sa počíta od okamihu jej prijatia pracovníkom Hot-linu Poskytovateľa až do okamihu oznámenia vyriešenia havárie pracovníkom Hot-linu autorizovaným osobám Odberateľa. Doba riešenia havárie bude poskytovateľom skrátená na najkratšiu možnú mieru, maximálna doba riešenia sú 3 pracovné dni, ak Rozsah služby neuvádza inak.
- c) Poskytovateľ začne poskytovať havarijnú službu Odberateľovi najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa (reakčná doba) od nahlásenia jej potreby prostredníctvom Hot-line a Zákazníckeho portálu. V prípade, že definícia Rozsah služby uvádza inú reakčnú dobu, je určujúca táto reakčná doba.
- d) Pokiaľ sa ukáže, že odstránenie havárie Poskytovateľom vyžaduje/vyžadovalo súčinnosť Odberateľa, tak sa termín na odstránenie havárie predlžuje o čas,
- i) ktorý potreboval Odberateľ na vykonanie aktivít na základe inštrukcií Poskytovateľa, a to počínajúc potvrdeným prijatím inštrukcií a končiac hlásením operátorovi Hot-linu, že požadované aktivity boli vykonané;
 - ii) počas ktorého sa preukázateľne nepodarilo odovzdať Odberateľovi požiadavku na súčinnosť.
- e) V prípade, že Odberateľ nie je spokojný s kvalitou poskytnutej Služby, je oprávnený podať písomnú reklamáciu doporučenou poštou v lehote 30 dní od dátumu poskytnutia Služby. Vzájomné nároky z plnenia tejto Zmluvy môžu uplatňovať len zmluvné strany Zmluvy. Poskytovateľ je povinný vypracovať písomné stanovisko k reklamácii v lehote 30 dní od dátumu doručenia reklamácie. Reklamácia podaná po 30 dňovej lehote je považovaná za premlčanú. Reklamácia, ku ktorej v stanovenej lehote nebolo spracované vyjadrenie Poskytovateľom, je považovaná za uznanú.

3.8 Minimálna doba poskytovania služby

- a) Odberateľ môže službu vypovedať aj, ak je pre službu definovaná minimálna doba, na ktorú sa služba objednáva. Ak výpoveď služby, pre ktorú je definovaná minimálna doba objednania bola podaná z iného dôvodu, ako je podstatné porušenie Zmluvy o poskytovaní služby zo strany Poskytovateľa, zaväzuje sa Odberateľ uhradiť Poskytovateľovi storno poplatok vo výške určenej pri definícii produktu/služby, a to do 14 dní od prijatia faktúry Poskytovateľa.
- b) V prípade, že nie je určené inak, je výška storno poplatku pri predčasnom vypovedaní služby, pre ktorú je definovaná minimálna doba objednania vypočítaná ako 50% z objemu, ktorý by bol Odberateľovi fakturovaný do konca minimálnej doby poskytovania služby.

3.9 Ohlasovanie a komunikácia

Reklamácia bude Odberateľom uplatnená prostredníctvom Zákazníckeho portálu. Havarijná služba musí byť oznámená autorizovanými osobami Odberateľa na zvláštne telefónne číslo Hot-line určené Poskytovateľom. V čase podpisu tejto Zmluvy to je číslo 02 2067 7111 Zmenu tohto telefónneho čísla je Poskytovateľ povinný oznámiť Odberateľovi písomnou formou najmenej 14 dní vopred. Alternatívne komunikačné kanály sú iba doplnkové a nie je garantovaná reakcia a ani odpoveď na správy podávané týmto spôsobom.

3.10 Miesto poskytnutia služby

Ak nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak miestom jej poskytovania je sídlo Odberateľa alebo Poskytovateľa.

3.11 Ostatné práva a povinnosti

- a) Odberateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť najmä pri
 - i) zabezpečení primeraného prístupu Poskytovateľa k systémom, ktoré sú predmetom Služby, alebo súvisia so Službou,
 - ii) použitím ďalších súvisiacich častí systému,
 - iii) použitím pamäťových médií nevyhnutných pre výkon Služby podľa Zmluvy,
 - iv) implementácii odporúčaných Poskytovateľom,
 - v) pri zabezpečení iných vyššie nekonkretizovaných činností súvisiacich s poskytovaním Služby Poskytovateľom v súlade s touto Zmluvou.
- b) Odberateľ udeľuje Poskytovateľovi súhlas, aby údaje, ktoré mu poskytol pre účely uzatvorenia tejto Zmluvy, spracoval v súlade s § 7 a nasl. zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov vo svojom informačnom systéme. Poskytovateľ môže poskytnúť osobné údaje Odberateľa dodávateľom a iným tretím stranám, za účelom zabezpečenia plnení plynúcich z tejto Zmluvy. Títo dodávatelia a iné tretie strany nemôžu používať osobné údaje Odberateľa iným spôsobom, než ako je stanovené Poskytovateľom.
- c) Zmluvné strany ako aj nimi poverené tretie osoby a zamestnanci súhlasia a berú na vedomie, že všetky informácie, ktoré im boli poskytnuté, alebo ktoré zistili pri uzatváraní a realizácii plnenia podľa Zmlúv uzavretých medzi zmluvnými stranami, či v súvislosti s týmto plnením sú predmetom obchodného tajomstva.
- d) Zmluvné strany sa zaväzujú, že ich zamestnanci, subdodávatelia alebo spolupracujúce tretie osoby budú zachovávať povinnosť mlčanlivosti v zmysle predchádzajúceho odseku.
- e) Každá zmluvná strana je povinná upovedomiť druhú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvie.
- f) Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto Zmluvy.
- g) Zmluvné strany vyhlasujú, že údaje uvedené v Zmluve o nich sú pravdivé a aktuálne a zaväzujú sa vzájomne, bez meškania oznámiť obchodnému partnerovi každú zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na plnenie zmluvných záväzkov. Sú si vedomí, že pri neoznámení takejto skutočnosti budú znášať následky, ktoré môžu druhej zmluvnej strane z neznalosti týchto údajov vzniknúť.

4. Článok

Obmedzenie zodpovednosti

Zmluvná strana zodpovedá iba za skutočnú škodu na hmotnom majetku vzniknutú preukázateľne jej zavinením strane druhej, a to s výnimkou prípadov vylučujúcich zodpovednosť podľa ustanovenia § 374 zák.č. 513/1991 Z.z. Obchodného zákonníka., v platnom znení. Túto škodu je zodpovedná zmluvná strana povinná uhradiť v preukázanej skutočnej výške, najviac však do hodnoty plnenia poskytnutého / prijatého na základe tejto Zmluvy. Zmluvné strany si vzájomne nezodpovedajú za ušlý zisk, ani za iné škody.

5. Článok

Vyššia moc

Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné oneskorenia pri plnení svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy, ktoré sú dôsledkom vyššej moci.

6. Článok

Platnosť zmluvy

- a) Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.
- b) Zmluva môže zaniknúť:
 - i) Dohodou zmluvných strán.

- ii) Odstúpením od Zmluvy za podmienky, že druhá zmluvná strana podstatne poruší ustanovenia tejto Zmluvy s uvedením konkrétneho dôvodu. Doručením odstúpenia druhej strane sa zmluva ruší ku dňu doručenia odstúpenia.
- iii) Po uplynutí minimálnej doby poskytovania služby výpoveďou s výpovednou lehotou jeden mesiac aj bez uvedenia dôvodu, pričom táto začína plynúť prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane,
- iv) Počas minimálnej doby poskytovania služby výpoveďou s výpovednou lehotou jeden mesiac aj bez uvedenia dôvodu, pričom sa Odberateľ zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi storno poplatok vo výške určenej v ods. 3.8 Zmluvy, a to do 30 dní od prijatia faktúry Poskytovateľa.
- v) Výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany bez udania dôvodu s výpovednou lehotou 3 mesiace, ktorá začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane, v prípade ak sa jedná o služby bez minimálnej doby poskytovania služby.
- c) Počas platnosti Zmluvy možno kedykoľvek na základe dohody oboch zmluvných strán prijať nový písomný dodatok Rozsah zmluvy.
- d) Od Zmluvy je možné odstúpiť čiastočne, t.j. je možné odstúpiť iba od vybraných Služieb pokrytých touto Zmluvou a definovaných samostatným Rozsahom služieb.
- e) V prípade nedodržania záväzkov stanovených touto Zmluvou ktoroukoľvek stranou, musí druhá strana zasláť písomné upozornenie obsahujúce odkaz na toto ustanovenie. Ak aj po uplynutí 14 (štrnástich) dní po obdržaní tohto upozornenia druhá strana nezačne plniť záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy, môže druhá strana odstúpiť od Zmluvy v celku, alebo v súvisiacich častiach bez toho, aby sa tým zbavovala akýchkoľvek iných svojich práv. Všetky nezaplatené faktúry za služby už poskytnuté do doby účinnosti odstúpenia sa tak stávajú okamžite splatnými.

7. Článok

Záverečné ustanovenia

- a) Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch origináloch, z ktorých každá strana obdrží jeden.
- b) Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi účastníkmi a účinnosť dňom nasledujúcim po uplynutí šesťmesačného obdobia od nadobudnutia účinnosti používateľských práv (licencie) k APV HELIOS Spin², ktoré Odberateľ získal od Poskytovateľa na základe Licenčnej zmluvy č. HELIOS Spin² 1-2013 – 013 uzavretej medzi účastníkmi tejto zmluvy dňa 4.6.2013
- c) Všetky ďalšie zmeny a úpravy tejto Zmluvy musia byť vykonané v písomnej podobe a musia byť schválené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- d) Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi oboma zmluvnými stranami v zmysle predmetu Zmluvy, a nahrádza všetky predchádzajúce dohody, prísluby, oznámenia, prehlásenia alebo záruky, buď už ústne alebo písomné, a urobené akýmkoľvek konateľom, vedúcim pracovníkom, členom predstavenstva, zamestnancom alebo zástupcom ktorejkoľvek zo zmluvných strán.
- e) Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto prílohy:
 - Príloha č. 1: Rozsah služieb
 - Príloha č. 2: Zoznam autorizovaných osôb
- f) Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že sa s ustanoveniami Zmluvy podrobne oboznámili, súhlasia s jej obsahom, čo vyjadrujú svojimi podpismi.

V Bratislave dňa

.....
Poskytovateľ
Ing. Martina Mošková
člen predstavenstva
Asseco Solutions, a.s.

.....
Odberateľ
Ing. Štefan Ráž
predseda predstavenstva
Vojenské zdravotnícke zariadenia, a.s.

Príloha č. 1: Rozsah služby

Popis služby	A) Poskytovanie podpory vo forme pravidelného monitoringu HELIOS Spin ² (resulty po nasadení novej verzie)
Produkt, na ktorý sa služba poskytuje	HELIOS Spin ²
Periodicita služby	Priebežne Nedefinovaný
Cena	Mesačný paušál – 169,50 EUR bez DPH
Určenie užívateľov, ktorým je služba poskytovaná	Koncový používateľ HELIOS SPIN ²
Časové pokrytie	Štandardné
Maximálna doba poskytnutia	Do 3 pracovných dní
Poskytovanie havarijnej služby k produktu	Nie
Reakčná doba havarijnej služby	Nie
Doba na odstránenie havárie	Nie
Minimálna doba poskytovania služby	24 mesiacov
Iné podmienky poskytovania služby	Služby sú vykonávané u zhotoviteľa.

Príloha č. 2: Zoznam autorizovaných osôb

Zástupca Odberateľa			
Priezvisko a meno:			
Funkcia :			
Telefón :			
E-mail :			
Ďalšie oprávnené osoby			
Meno	Funkcia	Telefón	E-mail
Zástupca Poskytovateľa			
Priezvisko :			
Funkcia :	obchodný manažér		
Telefón :			
E-mail :			

Hot-line:**E-mail:** komunikacia@asecosol.eu

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY DODÁVATEĽA PRE POSKYTNUTIE POUŽÍVATEĽSKÝCH PRÁV A PODPORY k produktom SPIN, SPIN², Orange, Wéčko, Áčko, Horec a BlueGastro.

1. DEFINÍCIA POUŽITÝCH POJMOV

- 1.1. **Dodávateľ (alebo Zhotoviteľ)** – spoločnosť Asseco Solutions, a.s.
- 1.2. **Softvér** – programové vybavenie počítača.
- 1.3. **APV** – aplikačné programové vybavenie od Dodávateľa.
- 1.4. **APV SPIN – počítačový program** - je jednotlivý modul z APV SPIN alebo celý programový súbor modulov.
- 1.5. **APV SPIN² – počítačový program** - je jednotlivý modul z APV SPIN² alebo celý programový súbor modulov.
- 1.6. **APV Orange – počítačový program** - je jednotlivý modul z APV Orange alebo celý programový súbor modulov.
- 1.7. **APV Wéčko – počítačový program** - je jednotlivý modul z APV Wéčko alebo celý programový súbor modulov.
- 1.8. **APV Áčko – počítačový program** - je jednotlivý modul z APV Áčko alebo celý programový súbor modulov.
- 1.9. **APV hotelový systém Horec** - je jednotlivý modul z APV hotelových a reštauračných systémov (HRS) alebo celý programový súbor modulov. Do tejto kategórie spadajú aj systémy ATU-w a Monетка.
- 1.10. **APV reštauračný systém BlueGastro** - je jednotlivý modul z APV hotelových a reštauračných systémov (HRS) alebo celý programový súbor modulov. Do tejto kategórie spadajú aj systémy BlueGastro -mini a BlueRetail - mini.
- 1.11. **Programová dokumentácia** – je používateľská dokumentácia k predmetnému APV, opisujúca jeho funkcionality, spôsob použitia a podmienky pre korektné prevádzkovanie daného APV.
- 1.12. **Podporovaná platforma** – je softvér tretej strany (lokálny resp. sieťový operačný systém, databázový server, terminálový server a pod.) konkrétnej verzie od konkrétneho výrobcu, v prostredí ktorého dodané APV pracujú korektné.
- 1.13. **Licencia** - právo používať predmetné APV počas trvania zmluvy za definovaných podmienok dohodnutých zmluvou a v súlade s licenčnými podmienkami.
- 1.14. **Sublicencia** - databázy a ďalší softvér potrebný pre použitie predmetného APV, ale nie je zahrnutý do APV.
- 1.15. **Poskytnutie používateľských práv** - právny akt, ktorým sú Odberateľovi alebo Nájomcovi poskytnuté práva používať predmetné APV – počítačový program podľa zásad určených zákonom č. 618/2003 Z.z. autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- 1.16. **Používanie predmetného APV** - APV sa považuje za používané, ak je inštalované na pevný disk, alebo odovzdané na nosiči CD-ROM, prípadne sprístupnené inou formou (napr. elektronicky).
- 1.17. **Neoprávnené používanie predmetného APV** - APV je neoprávnené používať po zániku zmluvy, bez licenčnej zmluvy, resp. v rozpore s ňou, s výnimkou používania výlučne pre archívne účely.
- 1.18. **Odberateľ (alebo Nájomca)** - používateľ predmetného APV, ktorý je v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom.
- 1.19. **Skupina spoločnosti Dodávateľa** - pod skupinou spoločnosti Dodávateľa sa chápu všetky spoločnosti v ktorých má Dodávateľ majetkovú účasť.
- 1.20. **Chyba APV** - odchýlka od špecifikácie APV, definovanej opisom funkcií v existujúcej programovej dokumentácii. Chyba existuje, ak softwarový produkt neplní funkcie uvedené v dokumentácii, dodáva chybné výsledky alebo nekontrolovateľne prerušuje svoju prevádzku.
- 1.21. **Incident** - Požiadavka na podporu resp. poradenstvo pri používaní programu, ktorá nevyplýva z Chyby APV realizovaná prostredníctvom služby Hot-line.
- 1.22. **Servisný zásah** - výkon služby pri riešení nahlásenej požiadavky.
- 1.23. **Vzdialený prístup** - je služba kde, pracovník Dodávateľa sa spojí s bezpečným pripojením na pracovnú stanicu Odberateľa alebo Nájomcu na základe jeho požiadavky a aktivácie spojenia. Služba je určená na riešenie nahlásených problémových situácií.
- 1.23.1. začiatok vzdialeného prístupu - presný čas nadviazania spojenia (je zaznamenaný v logovacích súboroch systému využívaného na realizáciu spojenia).
- 1.23.2. koniec vzdialeného prístupu - presný čas ukončenia spojenia (je zaznamenaný v logovacích súboroch systému využívaného na realizáciu spojenia).
- 1.23.3. CHAT - je písomná komunikácia medzi pracovníkom Dodávateľa a Odberateľom alebo Nájomcom počas vzdialeného prístupu. Komunikácia prebieha prostredníctvom výpočtovej techniky a softvéru k tomu určenému.
- 1.23.4. VOIP - je hlasová komunikácia medzi pracovníkom Dodávateľa a Odberateľom alebo Nájomcom počas vzdialeného prístupu. Komunikácia prebieha prostredníctvom výpočtovej techniky a softvéru k tomu určenému.
- 1.24. **Vírus** - zmena softvéru, zmena v údajoch či obsahu počítačovej pamäte, zmena na disku alebo v inom počítačovom pamäťovom médiu, pričom táto zmena môže zničiť, poškodiť alebo zapríčiniť zničenie, poškodenie spoľahlivosti alebo zmeniť prístupnosť k ľubovoľnému softvéru a k údajom.
- 1.25. **Zákaznícky portál** - platená elektronická služba dostupná na elektronickej adrese <http://www.assecosolutions.eu/sk/zakaznicka-zona.html> a to minimálne v rozsahu :
- 1.25.1. HelpDesk systém Odberateľa alebo Nájomcu formou internetovej aplikácie JIRA s webovským rozhraním (ďalej len ako „HelpDesk systém JIRA“), ktorá umožňuje elektronickú komunikáciu s Odberateľmi a Nájomcami, alebo k nahlasovaniu incidentov a chýb bez obmedzenia počtu v priebehu kalendárneho mesiaca.
- 1.25.2. elektronický prístup k verziám APV a súvisiacim dokumentom prostredníctvom Zákazníckeho portálu.
- 1.26. Ročný aktualizčný poplatok (ďalej len RAP) - platená služba v rozsahu:
- 1.26.1. Hot-line
- poskytnutie odpovede cez Call centrum (Hot Line) na otázky týkajúce sa problémových situácií (incidentov) vzniknutých pri používaní APV
 - prijatie nahlásených chýb APV
 - počet incidentov je limitovaný v priebehu kalendárneho mesiaca počtom 5 pre APV Horec a BlueGastro. (Limit nie je aplikovaný počas prvých 3 mesiacov používania APV)
 - počet incidentov je pre ostatné produkty limitovaný v priebehu kalendárneho roka na 3 násobok celkového počtu oprávnených užívateľov. Pre licencie APV s mandátovým prístupom sa zvyšuje násobok o hodnotu 1 pre každých, aj započatých, 10 mandantov. (Limit nie je aplikovaný počas prvých 3 mesiacov používania APV).
- 1.26.2. údržba APV
- poskytnutie legislatívnych verzií so zapracovanými legislatívnymi zmenami do APV
 - poskytnutie verzií APV s jeho optimalizovanými funkciami
 - poskytnutie verzií APV s rozšírenou funkcionality všeobecného charakteru
 - poskytnutie aktualizovaných verzií APV v dôsledku zmien v informačných technológiách
 - poskytnutie opravných (fix) balíkov odstraňujúcich konkrétnu chybu systému
- 1.26.3. distribúcia upravených verzií APV v zmysle predchádzajúceho bodu cez Zákaznícky portál alebo iným dohodnutým spôsobom
- 1.26.4. distribúcia upravených verzií APV mimo Zákaznícky portál dohodnutým spôsobom bude zabezpečená zo strany Dodávateľa najneskôr do 10 pracovných dní od vydania novej verzie.
- 1.27. Ročný aktualizčný poplatok zo zákazníckych úprav - platená služba v rozsahu:
- 1.27.1. údržba zákazníckych programátorských úprav APV a poskytnutie verzií APV so zapracovanými zákazníkmi úpravami
- 1.28. **Reakčná doba** - časový úsek od okamihu, kedy sa potvrdí Odberateľovi alebo Nájomcovi prijatie nahlásenej chyby do začiatku jej riešenia. Dodávateľ si vyhradzuje právo prerušiť riešenie nahlásenej chyby počas pracovného voľna a pracovného pokoja. Podmienky Reakčnej doby je možné upraviť uzatvorením samostatnej Zmluvy o poskytovaní služieb a podpore (napríklad platená 24-hodinová služba Hotel-Line).
- 1.29. **Neoprávnená reklamácia** - stav vyhodnotenia reklamačného konania, pri ktorom predmetom reklamačného konania nebola chyba APV.
- 1.30. **Komunikačný jazyk** - Komunikačným jazykom, v ktorom prebieha všetka písomná alebo elektronická komunikácia, je slovenský a/alebo český jazyk, ak nie je v zmluve uvedené inak.
- 1.31. **Lokalizačný jazyk** - Lokalizačným jazykom, v ktorom komunikuje APV s jeho užívateľom je slovenský a/alebo český jazyk, ak nie je v zmluve uvedené inak.
- 1.32. **Elektronické plnenie** - Poskytnutie služieb alebo iného požadovaného plnenia zo strany Dodávateľa výlučne elektronickou formou (napr. prostriedkami elektronickej e-

mailovej komunikácie, vzdialeného prístupu, FTP pripojením, HelpDesk systémom JIRA, telefonicky a pod).

- 1.33. **Počet oprávnených užívateľov** – Dodávateľom evidovaný oprávnený počet osôb prístupujúcich k APV podľa platnej licenčnej zmluvy alebo licenčného oprávnenia.

2. PRÁVA A POVINNOSTI ODBERATEĽA ALEBO NÁJOMCU

- 2.1. Odberateľ alebo Nájomca má právo používať dodané APV v rozsahu zmluvne dohodnutom, v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami Dodávateľa, s licenčným oprávnením APV, pokynmi pracovníkov Dodávateľa a podľa podmienok uvedených v programovej dokumentácii.
- 2.2. Odberateľ alebo Nájomca sa zaväzuje v dôsledku vývoja programových prostriedkov aktualizovať parametre svojho technického vybavenia a používaných softvérových platforiem tak, aby vyhovovali požadovaným technickým parametrom a podporovaným platformám, ktoré sú definované v aktuálnej programovej dokumentácii príslušného APV.
- 2.3. Odberateľ alebo Nájomca sa zaväzuje za poskytnuté plnenie riadne a včas zaplatiť. Povinnosť úhrady je splnená dňom jej pripísania na účet Dodávateľa.
- 2.4. Odberateľ alebo Nájomca poskytne počas plnenia zmluvy prostredníctvom oprávnených osôb pracovníkom Dodávateľa potrebnú súčinnosť v rozsahu plnenia predmetu zmluvy. Absencia spolupôsobenia Odberateľa alebo Nájomcu vylučuje vznik zodpovednosti Dodávateľa za vzniknuté škody. Odberateľ alebo Nájomca sa zaväzuje bez zbytočného meškania písomne oznámiť Dodávateľovi prípadné zmeny údajov o organizácii a pracovníkoch, ktoré sú potrebné pre riadne splnenie predmetu zmluvy.
- 2.5. Odberateľ alebo Nájomca bezodkladne po poskytnutí užívateľských práv k APV poverí oprávnenú osobu, ktorá zaregistruje Odberateľa alebo Nájomcu na internetovej adrese <http://www.assecosolutions.eu/sk/zakaznicka-zona.html> prostredníctvom registračného formulára. Dodávateľ na základe registrácie aktivuje prístupy k jednotlivým službám Zákazníckeho portálu.
- 2.6. Za účelom diagnostikovania chýb a podpory z podporných stredísk Odberateľ alebo Nájomca umožní pracovníkom Dodávateľa vzdialený prístup do svojho systému. V prípade, že Odberateľ alebo Nájomca neumožní vzdialený prístup do svojho systému, je povinný znášať všetky náklady súvisiace s diagnostikou chýb alebo podporou, ak sa tieto vykonávajú iným dohodnutým spôsobom.
- 2.7. V prípade, že Odberateľ alebo Nájomca je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutie licencie, implementačných prác alebo servisu v rámci skupiny spoločnosti Dodávateľa, má dodávateľ právo uplatniť sankcie vo výške 0,05% za každý deň omeškania s úhradou a zároveň blokovat funkcionality APV až do úhrady záväzku Odberateľa alebo Nájomcu.
- 2.8. Odberateľ má právo reklamovať Dodávateľom poskytnutý a fakturovaný servisný zásah v lehote 30 dní od dátumu jeho poskytnutia, a to písomnou formou alebo prostredníctvom HelpDesk systému JIRA. Reklamácia prijatá po tejto lehote je považovaná za neoprávnenú.
- 2.9. Odberateľ má právo reklamovať vystavenú faktúru výlučne v termíne jej splatnosti. Reklamácia po tomto termíne je považovaná za neoprávnenú.

3. PRÁVA A POVINNOSTI DODÁVATEĽA

- 3.1. Dodávateľ dodá Odberateľovi alebo Nájomcovi predmetné APV funkčné pre prevádzku na technickom vybavení a na podporovaných platformách uvedených v programovej dokumentácii k predmetnému APV. Zaväzuje sa APV aktualizovať v závislosti od legislatívnych zmien a v rozsahu dopadu týchto zmien na algoritmy použité v APV, v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov aktualizovanou legislatívnou zmenou a za podmienky, že informácie o legislatívnej zmene budú zverejnené s dostatočným predstihom pred účinnosťou takejto zmeny. S aktualizovanou verziou APV dodá Dodávateľ opis jeho zmien.
- 3.2. Dodávateľ si vyhradzuje právo ukončiť podporu funkčnosti APV na tých platformách, ktoré ich výrobcovia prestali podporovať. Za prevádzku APV na takýchto platformách nenesie dodávateľ zodpovednosť.
- 3.3. Dodávateľ môže realizovať zmeny v APV zvyšujúce jeho možnosti využitia, zároveň môže robiť zmeny programu v dôsledku vývoja programovacích prostriedkov, operačných systémov a technických zariadení.
- 3.4. Dodávateľ odstráni bez zbytočného meškania chyby APV, ktoré bránia v jeho ďalšom používaní. Opravnú verziu APV Dodávateľ zverejní prostredníctvom Zákazníckeho portálu. Podmienky pre reklamačné konanie sú uvedené v článku č. 6. Reklamačné konanie.
- 3.5. Dodávateľ má právo Odberateľovi, alebo Nájomcovi, vyúčtovať službu Hot-line pokiaľ tento presiahol stanovený limit počtu

incidentov a to tak, že každý incident nad rámec je považovaný za servisný zásah a minimálna fakturačná jednotka bude 0,5 hod. Počet incidentov nad limit uvedený v bode 1.26.1 je vyhodnotený a do 15 dní fakturovaný vždy po ukončení kalendárneho štvrťroka.

- 3.6. V prípade, že Odberateľ alebo Nájomca nezaplatí cenu za poskytnutie užívateľských práv v dohodnutom termíne po podpise zmluvy, Dodávateľ môže od zmluvy odstúpiť. Odstúpenie od zmluvy vylučuje možnosť používať APV Odberateľom alebo Nájomcom.
- 3.7. V prípade, že Odberateľ alebo Nájomca nesplní v zmluve dohodnuté platobné podmienky za poskytovanie podpory APV, má Dodávateľ právo pozastaviť poskytovanie podpory APV až do splnenia zmluvne dohodnutých platobných podmienok bez toho, aby to bolo považované za porušenie ustanovení zmluvy zo strany Dodávateľa. V prípade pozastavenia poskytovania podpory APV budú nainštalované aktualizované verzie APV u Odberateľa alebo Nájomcu nefunkčné.
- 3.8. Dodávateľ má právo odmietnuť poskytnutie služby súvisiacej s prevádzkou APV u Odberateľa, ak je tento v omeškaní s úhradou záväzkov voči Dodávateľovi. Uvedené sa nevzťahuje na záväzky Odberateľa, na ktoré si u Dodávateľa uplatňuje reklamáciu.
- 3.9. Dodávateľ si môže uplatňovať právo uskutočnenia kontroly v priestoroch Odberateľa alebo Nájomcu, zameranej na dodržiavanie licenčných ustanovení zakúpenej licencie. Dodávateľ je oprávnený takúto kontrolu vykonať jedenkrát za obdobie 6 (šesť) mesiacov počas pracovných hodín Odberateľa alebo Nájomcu a takým spôsobom, ktorý neprimerane nenaruší jeho pracovnú činnosť.
- 3.10. Dodávateľ garantuje, že APV v dobe dodania má funkčné aj technické vlastnosti, ktoré sú opísané v programovej dokumentácii k APV. APV sa dodáva v stave v akom „stojí a leží“, to znamená, že Odberateľovi alebo Nájomcovi nevzniká žiadny nárok na úpravu algoritmu APV podľa jeho požiadaviek. V prípade zmeny algoritmu z dôvodu zmien legislatívnych predpisov zapracovaných v APV, rozhoduje o spôsobe a forme ich zmien výlučne Dodávateľ.
- 3.11. Dodávateľ má právo odmietnuť požiadavky Odberateľa, ktorých povaha vyžaduje vysokú mieru prácnosti oproti zodpovedajúcemu finančnému plneniu zo strany Odberateľa.
- 3.12. Dodávateľ si vyhradzuje právo aktualizovať pre príslušný kalendárny rok cenník APV a služieb.

4. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 4.1. Dodávateľ zodpovedá Odberateľovi alebo Nájomcovi za škodu, ktorá mu vznikne v dôsledku porušenia zmluvného záväzku vyplývajúceho zo zmluvy, súčasťou ktorej sú tieto Všeobecné obchodné podmienky.
- 4.2. Dodávateľ sa zbaví zodpovednosti úplne alebo čiastočne, pokiaľ sa preukáže, že škoda bola spôsobená vlastným konaním poškodeného, prípadne konaním osoby konajúcej na pokyn poškodeného, (napr. spracovanie chybných vstupných údajov, pokračovanie v práci pri zrejmych nedostatkoch APV,...). Dodávateľ nezodpovedá za škody vrátane straty údajov, ktoré Odberateľovi alebo Nájomcovi vznikli obsluhou dodaného APV v rozpore s opisom v programovej dokumentácii, vplyvom chyby technického vybavenia, použitím počítača s nevyhovujúcimi technickými podmienkami pre prevádzku, vplyvom počítačových programov tretích strán alebo iným vonkajším vplyvom (napr. výkyvy napätia pri dodávke elektrického prúdu) alebo z dôvodov vyššej moci.
- 4.3. Dodávateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Odberateľovi alebo Nájomcovi v období od prijatia legislatívnych zmien do doby aktualizácie APV vykonanej podľa čl. 3.1. Všeobecných obchodných podmienok a v prípadoch, keď Odberateľ alebo Nájomca pokračoval vo využívaní APV po vypovedaní zmluvy alebo po odstúpení od zmluvy.

5. ZÁRUKA

- 5.1. Dodávateľ sa zaručuje, že APV je bez právnych väd, žiadnym spôsobom neporušuje ani nepoškodzuje práva tretích strán, vrátane práva vlastníckeho, zmluvných záväzkov, zachovania obchodného tajomstva, chránených informácií, záväzkov mlčanlivosti, obchodných značiek, autorských či patentových práv.
- 5.2. Dodávateľ ručí za funkčnosť predmetného APV. Na chyby APV, ku ktorému boli Odberateľovi alebo Nájomcovi poskytnuté užívateľské práva, poskytuje Dodávateľ záručnú dobu v rozsahu trvania 6 (slovom: šesť) mesiacov a na poskytnuté média v trvaní 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť prvý deň nasledujúci po dátume dodania – t.j. dátumom, kedy bol podpísaný Protokol o odovzdaní APV, resp. o inštalácii APV do systémového prostredia Odberateľa alebo Nájomcu.
- 5.3. Záručná doba sa po ukončení záručnej doby uvedenej v bode 5.2 predlžuje vždy o 6 (slovom: šesť) mesiacov od poskytnutia verzie

APV, ktorú Odberateľ alebo Nájomca získal v rámci poskytovania platenej podpory. Táto predĺžená záruka sa poskytuje vždy len pre poslednú poskytnutú verziu APV.

- 5.4. Funkcia programu mimo rámec popisu v dodanej dokumentácii, ani nevhodnosť programov pre zabezpečenie cieľa nadobúdateľa, nie sú dôvodom na uplatnenie reklamácie.

6. REKLAMAČNÉ KONANIE

- 6.1. Predmetom reklamačného konania je chyba APV a prebieha výlučne v komunikačnom jazyku.

- 6.2. Kategorizácia chýb aplikačného programového vybavenia od Dodávateľa:

- 6.2.1. **Kritická chyba** - je chyba, ktorá má vplyv na podstatné časti funkcionality APV a sú u Odberateľa alebo Nájomcu nepoužiteľné pre zabezpečenie činnosti, vyplývajúcich zo zákonných noriem a Odberateľ alebo Nájomca nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom pomocou APV.

- 6.2.2. **Vážna chyba** - je chyba, ktorá neumožňuje používať kľúčové funkcie APV alebo APV nekontrolovateľne ukončuje svoju prevádzku.

- 6.2.3. **Drobná chyba** - všetky chyby okrem chýb definovaných v bodoch 6.2.1. a 6.2.2.

- 6.3. Reklamácia bude Odberateľom alebo Nájomcom uplatnená prostredníctvom HelpDesk systému JIRA na Zákazníckom portáli alebo poštovou zásielkou, pričom:

- 6.3.1. Odberateľ nahlasuje zistené chyby v najkratšom možnom termíne.

- 6.3.2. V prípade, že Odberateľ nedodal podrobnú špecifikáciu chyby a to najmä číslo verzie APV, akciu a postup činností vyvolávajúce chybový stav, popis korektného stavu a popis aktuálnej odchýlky od požadovaného stavu, zdokumentované chybové hlásenie a takúto špecifikáciu nedodá ani po výzve dodávateľa, má tento právo kategorizovať chybu ako „drobnú“.

- 6.4. Dodávateľ začne činnosť pre odstránenie reklamovanej chyby do 24 hod. (reakčná doba) od potvrdenia reklamácie prostredníctvom HelpDesk systému JIRA. Dodávateľ sa zaväzuje reklamáciu vyriešiť takto:

- 6.4.1. chybu v zmysle bodu 6.2.1. najneskôr do 4 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby,

- 6.4.2. chybu v zmysle bodu 6.2.2. do 15 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby,

- 6.4.3. chybu v zmysle bodu 6.2.3. do najbližšej plánovanej verzie predmetného APV. Pokiaľ bola drobná chyba nahlásená menej ako 21 dní pred vydaním novej verzie, bude jej riešenie zahrnuté do ďalšieho plánovaného vydania po najbližšom vydaní.

- 6.5. Úprava základných lehôt na vyriešenie reklamácie:

- 6.5.1. V prípade, že odberateľ alebo nájomca nezabezpečí dodávateľovi funkčné vzdialené pripojenie, lehota na vyriešenie reklamácie uvedená v bode 6.4.1. sa predlžuje o 4 pracovné dni.

- 6.5.2. V prípade, že odberateľ alebo nájomca nedisponuje aktualizovaným testovacím prostredím, lehota na vyriešenie reklamácie uvedená v bode 6.4.1. sa predlžuje o 4 pracovné dni.

- 6.5.3. Do doby riešenia reklamácie v zmysle bodov 6.4.1, 6.4.2 a 6.4.3 sa nezapočítava čas, počas ktorého Dodávateľ čaká na poskytnutie nutnej súčinnosti Odberateľom alebo Nájomcom. Za nutnú sa považuje súčinnosť najmä ak je táto súčinnosť potrebná na identifikovanie príčiny, dôsledkov a možnosti odstránenia reklamovanej chyby.

- 6.5.4. Do doby riešenia reklamácie v zmysle bodov 6.4.1, 6.4.2 a 6.4.3 sa nezapočítava čas, počas ktorého nemohol dodávateľ riešiť reklamáciu v dôsledku vyššej moci.

- 6.5.5. Doby riešenia reklamácie v zmysle bodov 6.4.1, 6.4.2 a 6.4.3 môžu byť upravené zmluvne medzi dodávateľom a nadobúdateľom.

- 6.6. Za odstránenie chyby sa považuje zverejnenie opravnej verzie na Zákazníckom portáli, pomocou vzdialeného prístupu alebo odstránenie iným elektronickým plnením. Za odstránenie chyby sa považuje zverejnenie takého alternatívneho postupu Dodávateľom, ktorého dodržanie zabezpečí funkcionality chybou postihnutej funkčnosti. Za odstránenie chyby sa považuje aj jej prekategorizovanie vo forme čiastočného odstránenia chyby na menej závažnú chybu podľa uvedenej kategorizácie, pričom celkový čas na jej odstránenie nesmie prekročiť termíny uvedené v bode 6.4. pre kategóriu, v ktorej je chyba zaradená po jej prekategorizovaní.

- 6.7. Odberateľ má právo uplatniť reklamáciu aj formou e-mailovej správy a to jej odoslaním na e-mailovú adresu komunikacia@assecosol.sk. V takomto prípade je chyba vždy kategorizovaná ako „drobná“ chyba.

- 6.8. V prípade neoprávnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený fakturovať všetky náklady na uskutočnené reklamačné konanie Odberateľovi alebo Nájomcovi v plnej výške podľa platného

cenníka služieb.

- 6.9. Za chybu APV sa nepovažuje chyba lokalizačného jazyka, ak táto chyba nemá priamy vplyv na výklad pojmov alebo ich prípadnú zameniteľnosť výkladu s následkom novej škody. Za chybu APV sa nepovažuje stav, ak APV nekontrolovateľne preruší svoju prevádzku v dôsledku použitia komponentov tretích strán.

7. DODANIE PLNENIA ELEKTRONICKÝM SPÔSOBOM

- 7.1. Dodávateľ má právo rozhodnúť o tom, že poskytne akékoľvek plnenie svojho záväzku pre odberateľa formou Elektronického plnenia, ak to jeho povaha umožňuje.

- 7.2. Dodávateľ dodáva Elektronické plnenie Odberateľovi alebo Nájomcovi formou uvedenou v bode 1.32.

- 7.3. Odberateľ alebo Nájomca má právo v lehote 5-tich pracovných dní uplatniť pripomienky, resp. nedostatky k dodanému predmetu plnenia. Po uplynutí tejto lehoty sa považuje Elektronické plnenie za dodané a Dodávateľovi nastáva právo fakturácie plnenia.

- 7.4. Odberateľ alebo Nájomca zároveň akceptujú dátumy a časy dodania uvedené Dodávateľom, ktoré sú podložené prostriedkami elektronickej komunikácie, resp. Help deskovým systémom Jira, prípadne dátumy a časy, ktoré sú zaznamenané v logovacích súboroch systému využívaného na realizáciu spojenia (vzdialený prístup) a vo výpisoch telefonických hovorov (poskytovateľ hlasových služieb alebo telefónna ústredňa).

8. VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI

- 8.1. Dodávateľ nenesie zodpovednosť a neposkytuje záruku na odstránenie chýb, ak chyby vznikli dôsledkom:

- 8.1.1. prevádzkovania APV v inom ako v Dodávateľom špecifikovanom a odporúčanom systémovom prostredí alebo podporovanej platforme.

- 8.1.2. nesprávneho používania APV, vzájomným pôsobením APV a iného softvéru, haváriami, vírusmi alebo ak Odberateľ alebo Nájomca poruší tieto Všeobecné obchodné podmienky Dodávateľa.

- 8.1.3. toho, že Odberateľ alebo Nájomca nerespektoval odporúčania Dodávateľa v nadväznosti na skôr oznámené chyby a neimplementovaním riešenia týchto chýb

- 8.2. Záruka sa nevzťahuje na chyby programového vybavenia alebo technického vybavenia tretích strán.

- 8.3. Akákoľvek zodpovednosť dodávateľa za technickú alebo systémovú infraštruktúru prevádzkovanú Odberateľom v súvislosti s APV je vylúčená, pokiaľ nie je osobitnou zmluvou stanovené inak.

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 9.1. Pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy môže dôjsť medzi Odberateľom alebo Nájomcom a Dodávateľom k výmene informácií, ktoré sú považované za dôverné (ďalej len „informácie“). Za dôverné informácie sa považujú všetky informácie navzájom poskytované, ktoré sú predmetom obchodného tajomstva v zmysle zásad § 17 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. a autorských práv v zmysle zásad zákona č. 618/2003 Z.z. Výmena informácií sa obmedzí len na tých zamestnancov zmluvných strán, ktorí sa budú bezprostredne podieľať na činnostiach predmetu zmluvy. Poskytnuté informácie budú použité iba k plneniu záväzkov zmluvných strán podľa podmienok zmluvy.

- 9.2. Tieto Všeobecné obchodné podmienky je Dodávateľ oprávnený meniť bez súhlasu Odberateľa alebo Nájomcu. O ich zmenách bude Dodávateľ s primeraným predstihom informovať Odberateľa alebo Nájomcu vopred vhodným spôsobom (napr. písomne alebo zverejnením na Zákazníckom portáli, alebo na stránke www.AssecoSolutions.sk). Všeobecné obchodné podmienky Dodávateľa a ich zmeny nadobúdajú účinnosť dňom v nich uvedenom.

- 9.3. Tieto Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Asseco Solutions, a.s. sú účinné od 18.1.2011.