

# Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Asseco Solutions, a.s.

## /NOP/

1.	PRÁVNA SUBJEKTIVITA ASSECO SOLUTIONS, A.S. ....	2
2.	DEFINÍCIA POUŽITÝCH POJMOV .....	2
3.	PRÁVA A POVINNOSTI .....	5
	Časť I: Práva a povinnosti Dodávateľa .....	5
	Časť II: Práva a povinnosti Odberateľa:.....	6
	Časť III: Osobitné ustanovenia k Časovo obmedzenej Licencii: .....	6
4.	SÚČINNOSŤ DODÁVATEĽA A ODBERATEĽA .....	7
5.	CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY .....	7
6.	PREVZATIE PLNENIA.....	8
7.	REKLAMAČNÉ KONANIE .....	8
8.	ZÁRUKA.....	9
9.	DODANIE PLNENIA ELEKTRONICKÝM SPÔSOBOM .....	10
10.	KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN .....	10
11.	OBCHODNÉ TAJOMSTVO .....	11
12.	VZNIK A ZÁNIK ZMLUVY.....	11
13.	ZMENA ZMLUVY .....	12
14.	SÚHLAS K ZASIELANIU OBCHODNÝCH OZNÁMENÍ.....	12
15.	ROZHODNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV .....	12
16.	ZÁKAZ VZÁJOMNEJ KONKURENCIE .....	12
17.	OSTATNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA.....	13

## 1. PRÁVNÁ SUBJEKTIVITA ASSECO SOLUTIONS, A.S.

- 1.1. Asseco Solutions, a.s. je právnickou osobou založenou v právnej forme akciovej spoločnosti v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, podľa zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka (ďalej ako „Dodávateľ“, „Poskytovateľ“, „Prenajímateľ“, prípadne „Zhotoviteľ“).
- 1.2. Asseco Solutions, a.s. je obchodná spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Slovenskej republiky vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 81/B, IČO: 00 602 311, IČDPH : SK2020447990, sídlo: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava.

## 2. DEFINÍCIA POUŽITÝCH POJMOV

- 2.1. **Akceptácia:** prevzatie predmetu plnenia Odberateľom definovaný metodikou riadenia projektu Dodávateľa v Zmluve.
- 2.2. **Akceptačné kritéria:** zoznam požiadaviek (alebo testovacích úloh) písomne dohodnutých medzi Odberateľom a Dodávateľom pre účely Akceptácie. Pokiaľ predmet plnenia Zmluvy naplní tieto požiadavky, považuje sa predmet plnenia Zmluvy za dokončený. Akceptačné kritériá schvaľuje Odberateľ.
- 2.3. **Autorský zákon:** zákon č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon (autorský zákon).
- 2.4. **Certifikovaný konzultant:** konzultant, ktorý je v čase vykonania servisného zásahu zamestnancom Dodávateľa, alebo konzultant, ktorý má v čase vykonania servisného zásahu platný certifikát pre dané APV vydaný Dodávateľom a v čase vykonania servisného zásahu je v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom vzťahu u certifikovaného partnera pre dané APV.
- 2.5. **Elektronické plnenie:** poskytnutie služieb alebo iného požadovaného plnenia zo strany Dodávateľa výlučne elektronickou formou (napr. prostriedkami elektronickej mailovej komunikácie, vzdialeného prístupu, FTP pripojením, HelpDesk systémom JIRA, telefonicky a pod).
- 2.6. **Charta projektu:** dokument, ktorý upravuje organizáciu, komunikáciu a kompetencie osôb zúčastnených na projekte implementácie APV.
- 2.7. **Chyba APV:** odchýlka od špecifikácie APV, definovanej opisom funkcií v existujúcej programovej dokumentácii. Chyba existuje, ak APV neplní funkcie uvedené v dokumentácii, dodáva chybné výsledky alebo nekontrolovateľne prerušuje svoju prevádzku.
- 2.8. **Implementácia:** proces, pri ktorom sa nasadzuje APV u Odberateľa pomocou prispôsobovania štandardného APV špecifickým potrebám Odberateľa, tvorba dokumentácie a realizácie školení Koncových užívateľov.
- 2.9. **Incident:** požiadavka Odberateľa na podporu resp. poradenstvo pri používaní APV, ktorá nevyplýva z Chyby APV, realizovaná prostredníctvom služby Hot-line a/alebo prostredníctvom e-mailu Dodávateľa [komunikacia@assecosol.com](mailto:komunikacia@assecosol.com).
- 2.10. **Komunikačný jazyk:** jazyk, v ktorom prebieha všetka ústna, písomná alebo elektronická komunikácia, t.j. slovenský a/alebo český jazyk, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 2.11. **Koncový užívateľ:** Odberateľ.
- 2.12. **Licencia:** oprávnenie Odberateľa používať APV za podmienok dohodnutých v Zmluve.
  - 2.12.1. **Časovo obmedzená Licencia:** Licencia udelená s časovým obmedzením definovaným v Zmluve; môže byť udelená iba k: APV hotelový systém HOREC, APV reštauračný systém BLUEGASTRO a Asseco Qasida ERP
  - 2.12.2. **Archívna Licencia:** Licencia, ktorá oprávňuje Odberateľa na obmedzené používanie Softvéru po skončení Zmluvy výhradne na archívne účely
  - 2.12.3. **Licenčné obdobie:** obdobie definované v Zmluve, na ktoré bola udelená Časovo obmedzená Licencia
- 2.13. **Licenčná zmluva:** dokument konkrétne definujúci rozsah licencie a použitie licencie poskytnutej Dodávateľom Odberateľovi (ďalej ako „LZ“).
- 2.14. **Lokalizačný jazyk:** jazyk, v ktorom komunikuje APV s jeho užívateľom, t.j. slovenský a/alebo český jazyk, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
- 2.15. **Manažér Dodávateľa:** pracovník Dodávateľa oprávnený zastupovaním Dodávateľa v otázkach plnenia Zmluvy, resp. osoba na to poverená.
- 2.16. **Manažér Odberateľa:** pracovník Odberateľa oprávnený zastupovaním Odberateľa v otázkach plnenia Zmluvy.
- 2.17. **Neautorizovaný zásah:** zásah, ktorý nebol vykonaný Certifikovaným konzultantom a predstavuje doplnenie novej alebo zmenu existujúcej funkcionality, realizáciu programovej úpravy, zmenu konfigurácie alebo zmenu a doplnenie nastavení systému.
- 2.18. **Neoprávnená reklamácia:** stav vyhodnotenia reklamačného konania Odberateľom, pri ktorom predmetom reklamačného konania nebola chyba APV.
- 2.19. **Neoprávnené používanie predmetného APV:** neoprávnené používanie APV po zániku Zmluvy, bez licenčnej zmluvy, resp. v rozpore s ňou, s výnimkou používania výlučne pre archívne účely.
- 2.20. **Odberateľ (aj ako „Nadobúdateľ“ alebo „Nájomca“):** používateľ APV, ktorý je v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom.
- 2.21. **Oprávnené osoby:** zmluvnými stranami dohodnutí pracovníci Odberateľa a/alebo Dodávateľa oprávnení odovzdať resp. prevziať výsledky vzájomnej spolupráce.

- 2.22. **Počet užívateľov:** Dodávateľom evidovaný počet osôb Odberateľa prístupujúcich k APV podľa platnej licenčnej zmluvy alebo licenčného oprávnenia.
- 2.23. **Podpora (aj ako „Maintenance“):** služba, prostredníctvom ktorej Dodávateľ zabezpečuje pravidelnú údržbu APV v rozsahu definovanom v bode 2.33. VOP a Odberateľ za ňu platí Dodávateľovi ročný aktualizčný poplatok, tzv. RAP.
- 2.24. **Podporovaná platforma:** softvér tretej strany (lokálny resp. sieťový operačný systém, databázový server, terminálový server, webové služby a pod.) konkrétnej verzie od konkrétneho výrobcu, v prostredí ktorého dodané APV pracujú korektne.
- 2.25. **Poskytnutie používateľských práv:** právny akt, ktorým sú Odberateľovi poskytnuté práva používať APV podľa zásad určených Zmluvou a/alebo autorským zákonom.
- 2.26. **Používanie APV Odberateľom:** APV sa považuje za používané Odberateľom, ak je inštalované na pevný disk Odberateľa, alebo odovzdané na nosiči CD-ROM Odberateľovi, prípadne sprístupnené inou formou (napr. elektronicky).
- 2.27. **Pracovná doba:** počas pracovných dní od 8:00 do 16:00 hod.
- 2.28. **Programová dokumentácia:** používateľská dokumentácia k APV, opisujúca jeho funkcionality, spôsob použitia a podmienky pre korektné prevádzkovanie daného APV.
- 2.29. **Projekt:** skupina časovo ohraničených činností, ktoré vedú k naplneniu Zmluvy.
- 2.30. **Reakčná doba:** časový úsek od okamihu, kedy sa potvrdí Odberateľovi prijatie nahlásenej chyby APV do začiatku jej riešenia Dodávateľom. 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).
- 2.31. **Riadiaca komisia:** skupina Oprávnených osôb za stranu Dodávateľa a Odberateľa priamo či nepriamo zainteresovaná na plnení predmetu Zmluvy. Členovia Riadiacej komisie sú vždy minimálne Manažér Dodávateľa a Manažér Odberateľa.
- 2.32. **Ročný aktualizčný poplatok (ďalej len RAP):** poplatok za platenú službu v rozsahu:
- 2.32.1. **údržba APV** - poskytnutie legislatívnych verzií so zapracovanými legislatívnymi zmenami do APV (nevzťahuje sa na reporty vytvorené v APV manažérsky informačný systém); poskytnutie verzií APV s jeho optimalizovanými funkciami (nevzťahuje sa na reporty vytvorené v APV manažérsky informačný systém); 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; distribúcia upravených verzií APV v zmysle predchádzajúceho cez Zákaznícky portál alebo iným dohodnutým spôsobom; distribúcia upravených verzií APV mimo Zákaznícky portál dohodnutým spôsobom bude zabezpečená zo strany Dodávateľa najneskôr do 10 pracovných dní od vydania novej verzie.
- 2.32.2. **Hot-line** – slúži na nahlásenie chýb APV Odberateľom; poskytnutie odpovedí Odberateľovi na otázky týkajúce sa problémových situácií (incidentov) vzniknutých pri používaní APV a nahlásených:
- telefonicky na call centrum Dodávateľa (Hot-Line) v maximálnej dĺžke hovoru 15 minút
  - mailom na [komunikacia@assecosol.com](mailto:komunikacia@assecosol.com)
  - prostredníctvom APV
  - cez ticketovací systém definovaný v Zmluve

<b>Hot-line je určený</b>
▪ na krátke poradenstvo v súlade s dokumentáciou vyškoleného používateľa Odberateľa
▪ nahlásenie a prijímanie chýb APV
▪ pomoc pri hľadaní hlavnej príčiny problému
▪ navrhnutie možného riešenia alebo ďalšieho postupu súvisiaceho s odstránením problému
▪ navigácia na zmenu v nastavení v rámci jedného procesu (napr. fakturácia, pokladňa)
▪ krátka navigácia v aplikáciách

<b>Hot-line nie je určený</b>
▪ na školenia používateľov Odberateľa a implementačné práce
▪ programátorské práce a vlastné úpravy Softvéru, vrátane ich riešenia
▪ účtovné, daňové a právne poradenstvo
▪ opravy údajov, zásahy do údajov
▪ riešenie technických problémov na hardvéri a softvéri Odberateľa
▪ poradenstvo pri hľadaní hlavnej príčiny problému
▪ zmena nastavení, ktoré ovplyvňujú viaceré procesy

▪ zmena prístupových práv a obnovenie prístupov
▪ obnovenie zálohy, prekopírovanie APV na nový systém
▪ hľadanie rozdielu v dátach
▪ dopĺňanie databázových stĺpcov
▪ vytváranie zostáv a reportov
▪ úpravy vizuálu
▪ analyzovanie vzniknutého problému v produkte alebo mimo neho

- Počet Incidentov je pre APV počas kalendárneho roka obmedzený na 12 incidentov ročne pokiaľ Zmluva neurčuje inak
- v prípade nesúvisiacich požiadaviek v jednom Incidente si Dodávateľ vyhradzuje právo takýto Incident rozdeliť na viacero Incidentov
- Incidenty nad rámec podpory Hot-line alebo hovory dlhšie ako 15 minút budú spoplatnené nasledovne:
  - každá začatá hodina bude spoplatnená,
  - cena bude vychádzať z aktuálne platného cenníka,
  - fakturácia bude prebiehať spätne, automaticky na konci kalendárneho mesiaca.

2.32.3. Služba Hot-line je súčasťou RAP iba v prípade, že nie je vylúčené poskytovanie záruky podľa čl. 8 VOP

2.32.4. Nárok Odberateľa na služby podľa ods. 2.32.1 (údržba APV) a ods. 2.32.2. (Hot-line) v rámci ročného aktualizáčného poplatku vzniká a trvá výlučne za predpokladu, že Odberateľ používa aktuálne vydanú verziu a edíciu APV, resp. verziu určenú dodávateľom ako podporovanú. V prípade, že Odberateľ používa neaktuálnu, nepodporovanú alebo staršiu verziu APV, dodávateľ nie je povinný poskytovať služby Hot-line ani legislatívnu podporu v rámci RAP. Nahlásenie chyby, požiadavka na opravu, úpravu alebo legislatívnu podporu týkajúcu sa takejto verzie APV sa v takom prípade považuje za samostatnú spoplatnenú požiadavku, ktorá bude riešená a fakturovaná podľa aktuálne platného cenníka Dodávateľa, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

2.33. **Ročný aktualizáčny poplatok zo zákaznických úprav:** platená služba v rozsahu údržby zákaznických programátorských úprav APV a poskytnutie verzií APV so zapracovanými zákaznickými úpravami.

2.34. **Sektorová cenová dynamika:** vývoj cien a nákladov v oblasti informačných technológií a poskytovania odborných a konzultačných služieb, ktorý sa nemusí zhodovať so všeobecným indexom spotrebiteľských cien (CPI); na účely posudzovania primeranosti ceny, jej úprav alebo indexácie sa sektorovou cenovou dynamikou rozumie najmä vývoj nákladov špecifických pre daný sektor, vrátane mzdových nákladov, cien špecializovaných služieb, licencií, technológií, odborných kapacít a zmien regulačného prostredia v príslušnom odvetví.

2.35. **Servisný zásah:** výkon služby Dodávateľa pri riešení nahlásenej požiadavky Odberateľa.

2.36. **Softvérový produkt Dodávateľa (aj ako „Softvér“ alebo „APV“):** počítačový program z produktového portfólia Dodávateľa špecifikovaný v zmluve

2.37. **Sublicencia:** oprávnenie na užívanie k tým častiam APV, ktoré vyvinuli partnerské spoločnosti Dodávateľa, udelené na základe zmluvných vzťahov s týmito tretími stranami v súlade s Autorským zákonom.

2.38. **Výstup:** výsledok plnenia Dodávateľa.

2.39. **Vzdialený prístup:** služba kde sa pracovník Dodávateľa spojí s bezpečným pripojením na pracovnú stanicu Odberateľa na základe jeho požiadavky a aktivácie spojenia. Služba je určená na riešenie nahlásených problémových situácií.

2.39.1. začiatok vzdialeného prístupu: presný čas nadviazania spojenia (je zaznamenaný v logovacích súboroch systému využívaného na realizáciu spojenia).

2.39.2. koniec vzdialeného prístupu: presný čas ukončenia spojenia (je zaznamenaný v logovacích súboroch systému využívaného na realizáciu spojenia).

2.39.3. CHAT: písomná komunikácia medzi Dodávateľom a Odberateľom počas vzdialeného prístupu. Komunikácia prebieha prostredníctvom výpočtovej techniky a softvéru k tomu určenému.

2.39.4. VOIP: hlasová komunikácia medzi Dodávateľom a Odberateľom počas vzdialeného prístupu. Komunikácia prebieha prostredníctvom výpočtovej techniky a softvéru k tomu určenému.

2.40. **Zákaznícky portál:** platená elektronická služba minimálne v rozsahu :

2.40.1. HelpDesk systém Dodávateľa formou internetovej aplikácie JIRA s webovským rozhraním (ďalej len ako „HelpDesk systém JIRA“), ktorá umožňuje elektronickú komunikáciu s Odberateľom, alebo k nahláseniu incidentov a chýb Odberateľom bez obmedzenia počtu v priebehu kalendárneho mesiaca.

2.40.2. elektronický prístup Odberateľa k verziám APV a súvisiacim dokumentom prostredníctvom Zákazníckeho portálu.

- 2.41. **Zmluva:** písomná dohoda uzatvorená medzi Odberateľom a Dodávateľom. Zmluva môže ako samostatnú prílohu obsahovať definície ďalších pojmov, ktoré nie sú v týchto VOP zahrnuté.
- 2.42. **Zmenové konanie:** prerokovanie a schválenie zmeny zmluvných podmienok.

### 3. PRÁVA A POVINNOSTI

#### Časť I: Práva a povinnosti Dodávateľa

- 3.1. Dodávateľ dodá Odberateľovi APV funkčne pre prevádzku na technickom vybavení a na podporovaných platformách uvedených v programovej dokumentácii k APV. V prípade riadneho platenia RAP sa Dodávateľ sa zaväzuje 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, inak v závislosti od zverejnenia týchto legislatívnych zmien v lehote podľa technických možností Dodávateľa. S aktualizovanou verziou APV dodá Dodávateľ popis jeho zmien.
- 3.2. Dodávateľ garantuje, že APV má v dobe dodania funkčne aj technické vlastnosti, ktoré sú opísané v Programovej dokumentácii k APV tvoriacej prílohu Zmluvy. Odberateľovi nevzniká žiadny nárok na úpravu algoritmu APV podľa jeho požiadaviek, ak nebolo inak dohodnuté v Zmluve. V prípade zmeny algoritmu z dôvodu zmien legislatívnych predpisov zapracovaných v APV rozhoduje o spôsobe a forme ich zmien výlučne Dodávateľ.
- 3.3. Dodávateľ odstráni bez zbytočného meškania Chyby APV, ktoré bránia Odberateľovi v jeho ďalšom používaní. Opravenú verziu APV Dodávateľ zverejní prostredníctvom Zákazníckeho portálu. Podmienky pre reklamačné konanie sú uvedené v čl. 8 Reklamačné konanie VOP.
- 3.4. 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.
- 3.5. Dodávateľ môže realizovať zmeny v APV zvyšujúce jeho možnosti využitia, zároveň môže robiť zmeny APV v dôsledku vývoja programovacích prostriedkov, operačných systémov a technických zariadení.
- 3.6. V prípade, že Odberateľ nezaplatí Dodávateľovi zmluvne dohodnutú cenu v dohodnutom termíne, má Dodávateľ právo od príslušnej Zmluvy odstúpiť s účinnosťou odo dňa doručenia odstúpenia Odberateľovi. Odstúpenie od Zmluvy vylučuje možnosť Používať APV Odberateľom.
- 3.7. V prípade, že Odberateľ nespĺní v Zmluve dohodnuté platobné podmienky, 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 nefunkčné.
- 3.8. Dodávateľ má právo odmietnuť poskytnutie služby súvisiacej s prevádzkou APV u Odberateľa, ak je tento v omeškani s úhradou záväzkov voči Dodávateľovi. Uvedené sa nevzťahuje na záväzky Odberateľa, na ktoré si u Dodávateľa uplatňuje reklamáciu.
- 3.9. Pokiaľ nastane situácia uvedená v bodoch 3.6, 3.7 a 3.8. tohto článku alebo pokiaľ Odberateľ vypovie Zmluvu uzatvorenú medzi ním a Dodávateľom, zaniká povinnosť Dodávateľa realizovať v prospech Odberateľa konzultačné služby, update a legislatívny upgrade APV, následkom čoho sa Dodávateľ zbavuje akejkoľvek zodpovednosti za bezchybnú funkčnosť APV, ako aj za jeho správnu kompatibilitu s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 3.10. Dodávateľ si môže uplatňovať právo uskutočnenia kontroly v priestoroch Odberateľa, zameranej na dodržiavanie licenčných ustanovení zakúpenej Licencie. Dodávateľ je oprávnený takúto kontrolu vykonať jedenkrát za obdobie 6 (slovom: šiestich) mesiacov počas pracovných hodín Odberateľa a takým spôsobom, ktorý neprímerane nenaruší jeho pracovnú činnosť.
- 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 Dodávateľa.
- 3.13. Dodávateľ je vykonávateľom majetkových práv k Softvéru v súlade s Autorským zákonom a zároveň je oprávnený poskytovať Sublicenciu k tým častiam Softvéru, ktoré vyvinuli partnerské spoločnosti, a to na základe zmluvných vzťahov s týmito tretími stranami podľa Autorského zákona.
- 3.14. Právo na používanie Softvéru poskytuje Dodávateľ Odberateľovi prostredníctvom Licenčnej zmluvy. S výnimkou časti III tohto článku a v prípade, že nie je v príslušnej Zmluve dohodnuté inak, Licencia na používanie Softvéru je udelená ako nevýhradná, neprenosná a na dobu trvania majetkových práv autora bez územného obmedzenia. Udelená Licencia je vecne obmedzená tak, že Odberateľ je oprávnený Softvér užívať výlučne na účel, na ktorý bol vytvorený. Pre vylúčenia pochybností zmluvné strany uvádzajú, že Odberateľ nie je oprávnený používať Softvér podľa predchádzajúcej vety inak ako je stanovené v Zmluve, a to ani pre svoju vlastnú potrebu, a teda bez písomného súhlasu Poskytovateľa nie je oprávnený Softvér najmä: rozmnožovať, prekladať, spracovávať, upravovať či inak meniť;

sprístupňovať tretím osobám; verejne prenášať; spájať, kombinovať alebo zaraďovať k iným dielam; rozširovať jeho rozmnožením predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, nájmom alebo vypožičaním.

Časť II: Práva a povinnosti Odberateľa:

- 3.15. Odberateľ má právo používať dodané APV v rozsahu dohodnutom príslušnou Zmluvou, v súlade s týmito VOP, v súlade s udelenou Licenciou, pokynmi pracovníkov Dodávateľa a podľa podmienok uvedených v Programovej dokumentácii.
- 3.16. Odberateľ sa zaväzuje v dôsledku vývoja programových prostriedkov aktualizovať parametre svojho technického vybavenia a používaných softvérových platforiem tak, aby vyhovovali Odporúčaným technickým požiadavkám definovaným na internetovej stránke Dodávateľa a Podporovaným platformám, ktoré sú definované v aktuálnej Programovej dokumentácii príslušného APV.
- 3.17. Odberateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie Dodávateľovi riadne a včas zaplatiť. Povinnosť úhrady je splnená dňom jej pripísania na bankový účet Dodávateľa.
- 3.18. Odberateľ sa zaväzuje bez zbytočného omeškania písomne oznámiť Dodávateľovi prípadné zmeny údajov o Odberateľovi a jeho zamestnancoch, ktoré sú potrebné pre riadne splnenie predmetu Zmluvy.
- 3.19. Za účelom diagnostikovania Chýb a Podpory Odberateľ umožní pracovníkom Dodávateľa Vzdialený prístup do svojho systému. V prípade, že Odberateľ neumožní Vzdialený prístup do svojho systému, je povinný znášať všetky náklady súvisiace s diagnostikou Chýb alebo Podporou, ak sa tieto vykonávajú iným dohodnutým spôsobom, pričom Dodávateľ v danom prípade nezodpovedá za škodu takýmto konaním Odberateľovi vzniknutú.
- 3.20. Odberateľ nie je bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa oprávnený:
  - 3.20.1. akýmkoľvek spôsobom APV upravovať (s výnimkou úprav za použitia nástrojov k tomu účelu poskytovaných), prekladať do iných programovacích či národných jazykov, zahrnúť ho do iného programového produktu a šíriť produkty takto vzniknuté, vykonať spätnú analýzu, dekompiláciu alebo prevod do zdrojového kódu
  - 3.20.2. iným právnickým či fyzickým osobám udeľovať oprávnenie k výkonu práva APV použiť ako ani ho týmto osobám prenajať (zákaz udelenia sublicencie)
  - 3.20.3. umožniť tretím stranám vzdialený prístup do APV za účelom editácie dát iných právnických či fyzických osôb, ako je Odberateľ
  - 3.20.4. v prospech iných právnických či fyzických osôb APV rozmnožovať a následne tieto rozmnoženiny rozširovať, prenajímať, požičiavať, vystavovať a nakladať inak ako umožňujú tieto VOP alebo Zmluva.
- 3.21. Predchádzajúci bod 3.20 sa analogicky vzťahuje tiež na softwarové vybavenia tretích strán, pokiaľ sú predmetom Zmluvy.
- 3.22. Odberateľ berie na vedomie a súhlasí, že pokiaľ akýmkoľvek spôsobom poruší bod 3.20. a bod 3.21. tohto článku alebo ustanovenia Autorského zákona, je Dodávateľ oprávnený požadovať a následne je Odberateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu v prospech Dodávateľa, a to vo výške dvojnásobku celkovej hodnoty Licencie (stanovenej v Licenčnej zmluve). Uhradením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Dodávateľa na prípadnú náhradu škody.
- 3.23. Odberateľ má právo reklamovať Dodávateľom poskytnutý a fakturovaný servisný zásah v súlade s článkom 7 VOP.

Časť III: Osobitné ustanovenia k Časovo obmedzenej Licencii:

- 3.24. Časovo obmedzená Licencia je udeľovaná ako nevýhradná, bez územného obmedzenia a udeľovaná výhradne na Licenčné obdobie, ak v Zmluve nie je uvedené inak. Časovo obmedzená Licencia je vecne obmedzená tak, že Odberateľ je oprávnený Softvér užívať výlučne na účel, na ktorý bol vytvorený. Pre vylúčenie pochybností zmluvné strany uvádzajú, že Odberateľ nie je oprávnený používať Softvér podľa predchádzajúcej vety inak ako je stanovené v Zmluve, a to ani pre svoju vlastnú potrebu, a teda bez písomného súhlasu Poskytovateľa nie je oprávnený Softvér najmä: rozmnožovať, prekladať, spracovávať, upravovať či inak meniť; sprístupňovať tretím osobám; verejne prenášať; spájať, kombinovať alebo zaraďovať k iným dielam; rozširovať jeho rozmnožením predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, nájmom alebo vypožičaním.
- 3.25. Ak v Zmluve nie je uvedené inak, cena Časovo obmedzenej Licencie je stanovená na jedno Licenčné obdobie, pričom v tejto cene je zahrnuté poskytovanie podpory k Softvéru na dané Licenčné obdobie, a to v rozsahu podľa ods. 2.32. VOP.
- 3.26. Po uplynutí obdobia trvania Zmluvy alebo po jej skončení niektorým so spôsobov uvedených v ods. 11.4.VOP sú všetky práva Odberateľa na používanie Softvéru ukončené. Odberateľ berie na vedomie, že po skončení Zmluvy nie je oprávnený používať Softvér žiadnym spôsobom a zároveň je povinný zabezpečiť úplné odstránenie Softvéru zo všetkých svojich zariadení, ak sa s Poskytovateľom nedohodne inak. Objednávateľ má zároveň možnosť požiadať Poskytovateľa o asistenciu pri odstraňovaní Softvéru so svojich zariadení, konkrétne podmienky takejto asistencie budú predmetom samostatnej písomnej dohody strán.
- 3.27. Po skončení Zmluvy má Odberateľ možnosť zakúpenia Archívnej licencie. Archívna licencia umožňuje Odberateľovi používať softvér výhradne na archívne účely, pričom použitie Softvéru je obmedzené na prezeranie, prístup a správu

existujúcich dát / údajov, ktoré Odberateľ uložil do Softvéru počas trvania Zmluvy. Používanie Softvéru na iné ako archívne účely a aktualizácie softvéru a spracovávanie nových dát/údajov je v rámci Archívnej Licencie zakázané.

#### **4. SÚČINNOSŤ DODÁVATEĽA A ODBERATEĽA**

- 4.1. Zmluvné strany sa zaväzujú úzko spolupracovať, predovšetkým si poskytovať úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné k riadnemu plneniu svojich záväzkov, pričom v prípade zmeny podstatných okolností, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na plnenie Zmluvy, sú povinné o takej zmene písomne informovať druhú zmluvnú stranu v lehote najneskôr do troch (3) pracovných dní po vykonaní takej zmeny.
- 4.2. V záujme optimálneho plnenia Zmluvy sú zmluvné strany povinné plniť svoje záväzky riadne a včas tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s ich plnením. Pokiaľ sa niektorá zo zmluvných strán dostane do omeškania s plnením svojich záväzkov, je povinná oznámiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu dôvod omeškania a predpokladaný termín a spôsob jeho odstránenia.
- 4.3. Pokiaľ v projekte nastanú okolnosti, za ktorých je z akéhokoľvek dôvodu vhodné zmeniť termín, cenu alebo obsah plnenia, požiadajú jedna zmluvná strana bez omeškania druhú stranu o prevedenie Zmenového konania. Manažér Dodávateľa je povinný do desiatich (10) kalendárnych dní zvolať Riadiacu komisiu a predložiť dopad navrhutej zmeny na cenu, termín a obsah Projektu. Riadiacu komisiu zvoláva Manažér Dodávateľa s ohľadom na kapacity a termíny Odberateľa. Odberateľ je povinný sa Riadiacej komisii zúčastniť. V prípade neospravedlnenej účasti je Odberateľ viazaný závermi tejto Riadiacej komisie.
- 4.4. Odberateľ aktívne poskytne počas plnenia Zmluvy prostredníctvom oprávnených osôb pracovníkom Dodávateľa potrebnú súčinnosť v rozsahu plnenia predmetu Zmluvy. Absencia spolupôsobenia Odberateľa vylučuje vznik zodpovednosti Dodávateľa za vzniknuté škody.

#### **5. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

- 5.1. Ceny za plnenia uvedené v Zmluve nezahŕňujú daň z pridanej hodnoty (DPH).
- 5.2. Zmluvné strany sa dohodli na splatnosti faktúr na 14 dní odo dňa ich vystavenia.
- 5.3. V prípade plnenia peňažitého záväzku podľa Zmluvy je taký záväzok splnený okamihom pripísania príslušnej platby na účet Dodávateľa.
- 5.4. Cenník služieb je stanovený vždy k 1.1. (januáru) na obdobie aktuálneho kalendárneho roka. Prípadná zmena cien v Cenníku sa nevzťahuje na už vopred dohodnuté plnenia uvedené v Zmluve.
- 5.5. Zmluvné strany súhlasia, že pokiaľ Odberateľ nezaplatí akékoľvek finančné plnenie vyplývajúce zo Zmluvy v termíne stanovenom danou faktúrou, Odberateľ je povinný uhradiť Dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania.
- 5.6. Odberateľ má právo reklamovať vystavenú faktúru výhradne v termíne jej splatnosti. Reklamácia po tomto termíne bude považovaná za neoprávnenú. Dňom doručenia daňového dokladu Dodávateľovi s oznámením jeho chýb sa prerušuje doba splatnosti a nová doba splatnosti sa predlžuje o dobu, po ktorú bola reklamácia riešená.
- 5.7. Dodávateľ je oprávnený pozastaviť plnenie svojich zmluvných povinností a blokovat' funkcionality APV v prípade, že bude Odberateľ v omeškani s úhradou akejkoľvek dlžnej čiastky voči Dodávateľovi a/alebo v rámci skupiny spoločností Dodávateľa, po dobu dlhšiu ako 30 dní po lehote splatnosti predmetnej faktúry. Dodávateľ je povinný plnenie pozastavených povinností opätovne zahájiť najneskôr v lehote do 10 pracovných dní odo dňa úhrady dlžných čiastok (pre omeškanie ktorých došlo k pozastaveniu) Odberateľom, v prípade, že sa zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade, že Odberateľ nesplní podmienky Zmluvy tak, ako je uvedené v bode 3.7. VOP má Dodávateľ právo fakturovať Odberateľovi za sprístupnenie aktuálnych verzií APV 2 násobok hodnoty RAP platnej ku dňu poskytnutia aktuálnych verzií APV.
- 5.8. Dodávateľ je oprávnený upraviť ceny uvedené v Zmluve v rozsahu miery inflácie vyjadrenej prírastkom priemerného ročného indexu spotrebiteľských cien v Slovenskej republike za predchádzajúci rok, zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky. Zvýšenie ceny podľa tohto bodu je možné uplatniť najskôr v priebehu kalendárneho roka nasledujúceho po kalendárom roku, v ktorom nadobudla zmluva účinnosť.
- 5.9. V prípade ak Sektorová cenová dynamika prekračuje mieru oficiálnej inflácie, Dodávateľ je oprávnený upraviť ceny uvedené v Zmluve, v rozsahu nevyhnutnom pre technické zabezpečenie prevádzky a personálne zabezpečenie podpory prevádzkovaných riešení.
- 5.10. Cena nezahŕňa vedľajšie náklady spojené s predmetom plnenia (napr. ubytovanie, dopravu atď.), pokiaľ nebolo Zmluvou stanovené inak. Tieto účelne vynaložené náklady budú fakturované zvlášť na základe schválených protokolov.
- 5.11. Odberateľ je v prípade omeškania s plnením peňažnej povinnosti podľa Zmluvy viac ako 30 dní povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške dvojnásobku peňažnej povinnosti, so zaplatením ktorej je Odberateľ v omeškani.

## 6. PREVZATIE PLNENIA

- 6.1. Dodávateľ preukázateľne vyzve Odberateľa k prevzatiu plnenia najmenej tri (3) pracovné dni pred odovzdaním plnenia.
- 6.2. Pri Výstupoch, pri ktorých nebolo dohodnuté prevzatie plnenia Akceptáciou, sa prevzatím plnenia alebo jeho časti rozumie čas odovzdania predmetu plnenia alebo jeho časti Odberateľovi, pokiaľ Odberateľ do desiatich (10) pracovných dní od predania neoznámí Dodávateľovi Chyby plnenia.
- 6.3. Výstupy, pre ktoré bolo dohodnuté prevzatie Akceptáciou, sa považujú za odovzdané, pokiaľ boli odovzdané Odberateľovi a spĺňajú Akceptačné kritériá. Odberateľ je povinný vykonať Akceptáciu do piatich (5) pracovných dní od odovzdania Výstupu a oznámiť preukázateľne Dodávateľovi prípadné nedostatky brániace prevzatiu. Pokiaľ do stanovenej lehoty od odovzdania Výstupov nie je Dodávateľovi odovzdaný akceptačný protokol s prípadnými uvedenými Chybami, považuje sa Výstup za akceptovaný bez výhrad.
- 6.4. Odberateľ je „povinný prevziať“ Výstupy Dodávateľa, pokiaľ tieto spĺňajú vopred dohodnuté podmienky.

## 7. REKLAMAČNÉ KONANIE

- 7.1. Predmetom reklamačného konania je Chyba APV a prebieha výlučne v komunikačnom jazyku.
- 7.2. Kategorizácia Chýb aplikačného programového vybavenia od Dodávateľa:
  - 7.2.1. **Kritická chyba** - je Chyba APV, ktorá má vplyv na podstatné časti funkcionality APV a sú u Odberateľa nepoužiteľné pre zabezpečenie činností, vyplývajúcich zo zákonných noriem a Odberateľ nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom pomocou APV.
  - 7.2.2. **Vážna chyba** - je Chyba APV, ktorá neumožňuje používať kľúčové funkcie APV alebo APV nekontrolovateľne ukončuje svoju prevádzku.
  - 7.2.3. **Drobná chyba** – všetky Chyby APV okrem Chýb definovaných v bodoch 7.2.1 a 7.2.2.
- 7.3. Dodávateľ si vyhradzuje právo klasifikovať výhrady k ergonómii APV ako námety na zlepšenie APV a požiadavky na zrýchlenie APV, ktoré nemôžu byť klasifikované ako Chyby APV.
- 7.4. Reklamácia bude Odberateľom uplatnená prostredníctvom HelpDesk systému JIRA na Zákazníckom portáli alebo poštovou zásielkou, pričom:
  - 7.4.1. Odberateľ nahlasuje zistené Chyby APV v lehote bez zbytočného odkladu od ich zistenia.
  - 7.4.2. Odberateľ reklamuje Chyby APV u dodávateľa uvedením podrobnej špecifikácie Chyby APV, najmä uvedením čísla verzie APV, akcie a postup činností vyvolávajúce chybný stav, popis korektného stavu a popis aktuálnej odchýlky od funkčného stavu. V prípade, že Odberateľ nedodal podrobnú špecifikáciu Chyby APV podľa tohto odseku a takúto špecifikáciu nedodá ani po výzve Dodávateľa, má tento právo kategorizovať Chybu APV ako „drobnú“.
- 7.5. Dodávateľ v prípade, že si Odberateľ platí RAP začne činnosť pre odstránenie reklamovanej Chyby APV do 24 hod. (reakčná doba) od potvrdenia reklamácie prostredníctvom HelpDesk systému JIRA. Dodávateľ sa zaväzuje reklamáciu vyriešiť takto:
  - 7.5.1. Chybu APV v zmysle bodu 7.2.1 vyriešiť najneskôr do 4 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby;
  - 7.5.2. Chybu APV v zmysle bodu 7.2.2 vyriešiť do 15 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby;
  - 7.5.3. Chybu APV v zmysle bodu 7.2.3 vyriešiť 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.
- 7.6. Úprava základných lehôt na vyriešenie reklamácie:
  - 7.6.1. V prípade, že Odberateľ nezabezpečí Dodávateľovi funkčné Vzdialené pripojenie, lehota na vyriešenie reklamácie uvedená v bodoch 7.5.1, 7.5.2 a 7.5.3 tohto článku sa predlžuje o 4 pracovné dni.
  - 7.6.2. V prípade, že Odberateľ nedisponuje aktualizovaným testovacím prostredím, lehota na vyriešenie reklamácie uvedená v bodoch 7.5.1, 7.5.2 a 7.5.3 tohto článku sa predlžuje o 4 pracovné dni (nevháňa sa na produkty „HOREC, BLUEGASTRO“).
  - 7.6.3. Do doby riešenia reklamácie v zmysle bodov 7.5.1, 7.5.2 a 7.5.3 tohto článku sa nezapočítava čas, počas ktorého Dodávateľ čaká na poskytnutie nutnej súčinnosti Odberateľom. Za nutnú sa považuje súčinnosť najmä ak je táto súčinnosť potrebná na identifikovanie príčiny, dôsledkov a možnosti odstránenia reklamovanej Chyby APV.
  - 7.6.4. Do doby riešenia reklamácie v zmysle bodov 7.5.1, 7.5.2 a 7.5.3 sa nezapočítava čas, počas ktorého nemohol Dodávateľ riešiť reklamáciu v dôsledku vyššej moci.
  - 7.6.5. Doby riešenia reklamácie v zmysle bodov 7.5.1, 7.5.2 a 7.5.3 môžu byť upravené zmluvne medzi Dodávateľom a Odberateľom.
- 7.7. Za odstránenie Chyby APV sa považuje zverejnenie opravnej verzie na Zákazníckom portáli, pomocou vzdialeného prístupu alebo odstránenie iným Elektronickým plnením. Za odstránenie Chyby APV sa považuje zverejnenie takého alternatívneho postupu Dodávateľom, ktorého dodržanie zabezpečí funkcionality Chybou APV postihnutej funkčnosti. Za odstránenie Chyby APV sa považuje aj jej prekategorizovanie vo forme čiastočného odstránenia Chyby APV na



menej závažnú Chybu APV podľa uvedenej kategorizácie, pričom celkový čas na jej odstránenie nesmie prekročiť termíny uvedené v bode 7.5 pre kategóriu, v ktorej je Chyba APV zaradená po jej prekategorizovaní.

- 7.8. Odberateľ má právo uplatniť reklamáciu aj formou e-mailovej správy a to jej odoslaním na e-mailovú adresu: [komunikacia@assecosol.com](mailto:komunikacia@assecosol.com) V takomto prípade je Chyba APV vždy kategorizovaná ako „drobná“ Chyba APV.
- 7.9. V prípade neoprávnenej reklamácie Odberateľa je Dodávateľ oprávnený fakturovať všetky náklady na uskutočnené reklamačné konanie Odberateľovi v plnej výške podľa platného cenníka služieb Dodávateľa.
- 7.10. Za Chybu APV sa nepovažuje chyba lokalizačného jazyka, ak táto Chyba APV nemá priamy vplyv na výklad pojmov alebo ich prípadnú zameniteľnosť výkladu s následkom možnej škody. Za Chybu APV sa nepovažuje stav, ak APV nekontrolovateľne prerušuje svoju prevádzku v dôsledku použitia komponentov tretích strán.

## 8. ZÁRUKA

- 8.1. 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.
- 8.2. Dodávateľ ručí za funkčnosť APV. Na Chyby APV, ku ktorým boli Odberateľovi poskytnuté používateľské práva, poskytuje Dodávateľ záručnú dobu v rozsahu trvania 6 (slovom: šesť) mesiacov a na poskytnuté médiá v trvaní 24 (slovom: dvadsaťštyri) 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.
- 8.3. Záručná doba sa po ukončení záručnej doby uvedenej v bode 8.2 predlžuje vždy o 6 (slovom: šesť) mesiacov od poskytnutia novej verzie APV, ktorú Odberateľ získal v rámci poskytovania platenej podpory. Táto predĺžená záruka sa poskytuje vždy len pre poslednú poskytnutú verziu APV.
- 8.4. Funkcia APV mimo rámec popisu v dodanej dokumentácii, ani nevhodnosť programov pre zabezpečenie cieľa Nadobúdateľa, nie sú dôvodom na uplatnenie reklamácie.
- 8.5. Za tvorbu, využívanie a prevádzkovanie dát v APV nesie zodpovednosť výhradne Odberateľ. Odberateľ je zároveň povinný vykonávať bezpečnostné zálohy dát v súlade s bežnými pravidlami na nakladanie s dátami v APV. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za stratu alebo poškodenie dát alebo dátových štruktúr Odberateľa, a to ani v prípade, že k nim došlo pri užívaní plnenia dodaného Dodávateľom, na ktoré sa záruka vzťahuje.
- 8.6. Zmluvná strana, ktorá poruší svoj zmluvný záväzok (ďalej aj ako „zmluvné záväzky“) vyplývajúci zo Zmluvy zodpovedá za škodu, ktorá vznikne druhej zmluvnej strane v dôsledku daného porušenia záväzku.
- 8.7. Dodávateľ sa zbaví zodpovednosti úplne alebo čiastočne, pokiaľ sa preukáže, že škoda bola spôsobená vlastným konaním Odberateľa, prípadne konaním osoby konajúcej na pokyn Odberateľa, (napr. spracovanie chybných vstupných údajov, pokračovanie v práci pri zrejmých nedostatkoch APV,...). Dodávateľ nezodpovedá za škody vrátane straty údajov, ktoré Odberateľovi 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.
- 8.8. Dodávateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Odberateľovi v období od prijatia legislatívnych zmien do doby aktualizácie APV vykonanej podľa bodu 3.1 VOP a v prípadoch, keď Odberateľ pokračoval vo využívaní APV po zániku Zmluvy alebo po odstúpení od Zmluvy.
- 8.9. Dodávateľ nenesie zodpovednosť a neposkytuje záruku na odstránenie Chýb APV, ak Chyby APV vznikli dôsledkom:
  - 8.9.1. prevádzkovania APV v inom ako v Dodávateľom špecifikovanom a odporúčanom systémovom prostredí alebo podporovanej platforme,
  - 8.9.2. nesprávneho používania APV, vzájomným pôsobením APV a iného softvéru, haváriami, vírusmi alebo ak Odberateľ poruší tieto VOP,
  - 8.9.3. toho, že Odberateľ nerešpektoval odporúčania Dodávateľa v nadväznosti na skôr oznámené Chyby APV a neimplementovaním riešenia týchto Chýb APV,
  - 8.9.4. úpravou alebo akýmkoľvek iným zásahom do dodaného APV bez súhlasu Dodávateľa (s výnimkou úprav za použitia nástrojov k tomu účelu poskytovaných),
  - 8.9.5. zásahom do dátových štruktúr mimo príslušného APV,
  - 8.9.6. zásahom do dát mimo príslušného APV,
  - 8.9.7. komponentmi APV Odberateľa, na ktoré sa nevzťahuje táto záruka,
  - 8.9.8. Neautorizovaným zásahom
- 8.10. Záruka sa nevzťahuje na chyby programového vybavenia alebo technického vybavenia tretích strán.
- 8.11. Akákoľvek zodpovednosť Dodávateľa za technickú alebo systémovú infraštruktúru prevádzkovanú Odberateľom v súvislosti s APV je vylúčená, pokiaľ nie je osobitnou zmluvou stanovené inak.

- 8.12. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie s splnením svojich záväzkov spôsobených okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (vyššou mocou).
- 8.13. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť brániace riadnemu plneniu Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 8.14. Zmluvné strany vyhlasujú, že Dodávateľ neručí za bezpečnosť dát a nezodpovedá za Chyby APV, ktoré preukázateľne nevzniknú jeho zásahom, alebo ktoré vzniknú v dôsledku neposkytnutia informácií zo strany Odberateľa potrebných pre riadne odovzdanie a uvedenie APV do prevádzky.
- 8.15. Odberateľ berie na vedomie a výslovne súhlasí, že Dodávateľ neposkytuje záruku podľa tohto bodu v prípade vykonania akéhokoľvek Neautorizovaného zásahu do APV.
- 8.16. Zmluvné strany sa dohodli, že maximálna výška náhrady škody za neplnenie alebo porušenie povinností Dodávateľa podľa VOP, Zmluvy alebo Licenčnej zmluvy je obmedzená na náhradu skutočnej škody spôsobenej v dôsledku Chyby APV do výšky zaplatenej ceny Licencie k APV a v prípade vady poskytovania služby Podpory do výšky ceny uhradenej za túto službu, a to až do doby odstránenia porušenia. Dodávateľ za žiadnych okolností nie je zodpovedný za inú ako skutočnú škodu a za ušlé zisky.

## **9. DODANIE PLNENIA ELEKTRONICKÝM SPÔSOBOM**

- 9.1. Dodávateľ má právo rozhodnúť o tom, že poskytne akékoľvek plnenie svojho záväzku pre Odberateľa formou Elektronického plnenia, ak to jeho povaha umožňuje.
- 9.2. Dodávateľ dodáva Elektronické plnenie Odberateľovi formou uvedenou v bode 2.5.
- 9.3. Odberateľ 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.
- 9.4. Odberateľ zároveň akceptuje 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).

## **10. KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN**

- 10.1. Komunikácia Dodávateľa a Odberateľa prebieha na úrovni Oprávnených osôb a ich zástupcov. Zástupcovia Oprávnených osôb pritom Oprávnenú osobu zastupujú pri plnení len v rámci jej pôsobnosti. Tým nie je dotknutá možnosť zmluvných strán komunikovať prostredníctvom štatutárnych orgánov.
- 10.2. Do pôsobnosti Oprávnených osôb patrí predovšetkým kontrolovať postup plnenia Zmluvy, pripravovať návrhy potrebných zmien a dodatkov Zmluvy, pripravovať návrhy ďalších zmlúv a predkladať také návrhy zmluvným stranám k uzavretiu.
- 10.3. Do pôsobnosti Manažéra Odberateľa a Manažéra Dodávateľa patrí predovšetkým organizačne zabezpečovať všetky činnosti súvisiace s plnením Zmluvy, koordinovať súčinnosť zmluvných strán, informovať na vyžiadanie zmluvné strany o postupe plnenia Zmlúv.
- 10.4. Všetky dokumenty, ktoré majú vzťah k plneniu Zmlúv predstavujúce viacstranné či jednostranné úkony zmluvných strán, napríklad zápisy z rokovaní, dodatky k zadaniam, protokoly, výzvy, výpovede, upozomenia, žiadosti a iné oznámenia, musia byť vyhotovené písomne a podpísané osobami oprávnenými konať podľa Zmluvy alebo na základe písomného poverenia.
- 10.5. Dokumenty uvedené v bode 10.4 tohto článku sa vždy doručujú druhej zmluvnej strane a to niektorým z nasledujúcich spôsobov: osobne oproti potvrdeniu o prevzatí; doporučeným listom, alebo inou formou registrovaného poštového styku - v tomto prípade sa dokumenty považujú za doručené dňom ich prevzatia adresátom, dňom vrátenia zásielky v prípade, že ju adresát neprevzal, alebo v prípade, že nebol zastihnutý a ďalej dňom, kedy adresát prevzatie zásielky odmietol; faxom alebo elektronicou poštou - v tomto prípade sa dokumenty považujú za doručené okamihom, kedy odosielateľ obdrží od príslušného technického zariadenia potvrdenie o úspešnom odoslaní a/alebo potvrdení o doručení. Pre odstránenie prípadných nedorozumení sa zmluvné strany zaväzujú vzájomne informovať o riadnom doručení dokumentov zaslaných týmto spôsobom.
- 10.6. V prípade doručovania dokumentov v elektronickej forme budú zmluvné strany používať formát MS Office. Dokumenty v elektronickej forme je možné doručovať prostredníctvom elektronickej pošty a/alebo na dohodnutom dátovom médiu (USB disk, CD/DVD-ROM a pod.).
- 10.7. Dokumenty sa doručujú na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy, prípadne do sídla zmluvnej strany uvedenej v Obchodnom registri SR, v prípade, že nie je stanovené alebo dohodnuté inak.
- 10.8. V rámci celej Zmluvy môžu funkciu Oprávnených osôb zmluvné strany nahradiť osobitnými orgánmi riadenia projektu (napr. Riadiaca komisia a pod.). V prípade, že tak urobia, budú práva, povinnosti a spôsob nahradenia jednotlivých

právomocí Oprávněných osob takýmito orgány upravené samostatným dokumentem Charta projektu, který sa prípadne stane prílohou príslušnej Zmluvy.

## 11. OBCHODNÉ TAJOMSTVO

- 11.1. 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 v súlade s § 17 a nasl. z. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka predmetom obchodného tajomstva. Výmena informácií medzi zmluvnými stranami sa obmedzí len na tých zamestnancov zmluvných strán resp. osôb nimi oprávnenými, ktorí sa budú bezprostredne podieľať na činnostiach predmetu Zmluvy. Poskytnuté informácie budú použité výhradne k plneniu záväzkov zmluvných strán podľa podmienok Zmluvy.
- 11.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že ich zamestnanci, subdodávatelia alebo spolupracujúce tretie osoby budú zachovávať povinnosť mlčanlivosti v zmysle čl. 11 VOP.
- 11.3. Žiadna zmluvná strana nesmie poskytnúť alebo inak sprístupniť akejkoľvek tretej osobe žiadne informácie o podmienkach, predmetu a plnenia Zmluvy, ani žiadne iné informácie o rokovaniach spojených s danou Zmluvou alebo súvisiacich s druhou zmluvnou stranou, ani ich použiť v rozpore s ich účelom pre svoje potreby, bez toho, aby bol poskytnutý predchádzajúci písomný súhlas dotknutej zmluvnej strany, s výnimkou tých informácií, ktoré zmluvné strany uverejnia na základe zákonom uloženej povinnosti. Uvedené informácie považujú zmluvné strany za dôverné a zmluvné strany sa zaväzujú túto dôvernosť v najvyššej možnej miere zachovávať. Výnimka z povinnosti zachovávať dôvernosť v súlade s predchádzajúcou vetou tohto článku sa ďalej vzťahuje na informácie oznámené:
  - 11.3.1. zamestnancom, poradcom a iným spolupracovníkom či subdodávateľom zmluvných strán viazanými obdobnými povinnosťami zachovania dôvernosti,
  - 11.3.2. zamestnancom príslušných štátnych inštitúcií a súdov, pokiaľ sprístupnenie informácií vyžadujú právne predpisy alebo sú inak oprávnené požadované,
  - 11.3.3. v prípade, keď príslušná zmluvná strana informáciu uverejnila alebo informácia už bola všeobecne známa, bez toho, že by tým niektorá zo zmluvných strán porušila svoju povinnosť,
  - 11.3.4. bankám financujúcim Odberateľa a/alebo kľúčového obchodného partnera,
  - 11.3.5. osobám, ktoré sú osobami spriaznenými so zmluvnou stranou v zmysle § 66a Obchodného zákonníka, pokiaľ je také oznámenie nevyhnutné na účely plnenia povinností príslušnej zmluvnej strany vyplývajúcich zo Zmluvy.
  - 11.3.6. Dodávateľom svojmu vlastníkovi/akcionárovi, ktoré má za povinnosť oznamovať formou reportingu o chode spoločnosti
- 11.4. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán preukázateľne porušila záväzok dôvernosti a/alebo mlčanlivosti podľa tohto článku, je druhá zmluvná strana oprávnená požadovať úhradu zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- Eur (slovom: päťtisíc eur) s tým, že povinná zmluvná strana takú zmluvnú pokutu uhradí najneskôr do 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy k úhrade. Úhradou zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo oprávnenej zmluvnej strany na náhradu škody preukázateľne vzniknutej predmetným porušením.
- 11.5. Akékoľvek verejné oznámenie či prehlásenie v súvislosti s týmito VOP alebo Zmluvami je možné jedine na základe predchádzajúcej písomnej dohody oboch zmluvných strán o obsahu a forme takého verejného oznámenia či prehlásenia, s výnimkou prípadného tlačového prehlásenia poskytujúceho všeobecné informácie o zahájení, priebehu či ukončení procesu Implementácie APV u Odberateľa, avšak vždy bez uvedenia údajov o akýchkoľvek platbách či čiastkách dohodnutej ceny.
- 11.6. Za podmienok stanovených v tomto článku a ďalej za podmienky, že tým nebudú dotknuté práva a oprávnené záujmy Odberateľa, dáva Odberateľ Dodávateľovi súhlas k tomu, aby Dodávateľ uvádzal vo svojich tlačových materiáloch a pri propagácii obchodnú spoločnosť Odberateľa ako referenciu.
- 11.7. Odberateľ udeľuje Dodávateľovi súhlas používať logo a obchodný názov Odberateľa v aktivitách súvisiacich s propagáciou spolupráce zmluvných strán v súvislosti s APV Dodávateľa. Logo a obchodný názov Odberateľa môžu byť uvedené na webe a v zozname referencií Dodávateľa. Použitie obchodného mena alebo ochranné známky Odberateľa bude obmedzené len na vymedzený účel a musí byť uskutočňované spôsobom, ktorý neznevažuje obchodné meno alebo ochrannú známku Odberateľa a je v plnom súlade s internými postupmi a dizajn manuálmi.
- 11.8. Zmluvné strany sa zaväzujú navzájom šíriť dobré meno druhej zmluvnej strany a nezverejňovať prípadné nedostatky vo vzájomnej spolupráci.
- 11.9. Povinnosti uvedené v tomto článku trvajú bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti Zmluvy.

## 12. VZNIK A ZÁNIK ZMLUVY

- 12.1. Zmluva medzi Dodávateľom a Odberateľom môže okrem písomnej formy vzniknúť aj vo forme súhlasu Odberateľa s týmito VOP, najmä: (i) akceptáciou písomnej objednávky zaslanej Odberateľom s vyjadrením súhlasu s týmito VOP zo strany Dodávateľom; (ii) akceptáciou inej formy vykonanej Odberateľom, pokiaľ táto obsahuje súhlas Odberateľa s týmito VOP (napr. e-mail, SMS a pod.) Dodávateľom; (iii) úhradou faktúry alebo zálohovej faktúry vystavenej Dodávateľom, ak bola Odberateľovi pred úhradou sprístupnená ponuka dodávateľa, tieto VOP alebo licenčné podmienky; (iv) iným jednoznačným prejavom súhlasu Odberateľa s ponukou Dodávateľa alebo licenčnými podmienkami, napríklad akceptáciou obchodných podmienok alebo licenčných podmienok na webovej stránke Dodávateľa, alebo konaním z ktorého jednoznačne vyplýva vôľa Odberateľa uzatvoriť Zmluvu. Zmluva sa považuje za uzatvorenú okamihom doručenia akceptácie Odberateľa Dodávateľovi, resp. okamihom úhrady faktúry alebo zálohovej faktúry, ak k úhrade dôjde po tom ako boli Odberateľovi sprístupnené tieto VOP alebo licenčné podmienky. Takto uzatvorená Zmluva má rovnaké právne účinky ako zmluva uzatvorená v písomnej forme pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 12.2. Potvrdením Dodávateľa, že s uvedeným návrhom zmluvy od Odberateľa súhlasí, je poskytnutie plnenia vo forme dodávky služby alebo APV.
- 12.3. Predaj APV alebo poskytovanie služieb Dodávateľom sa okrem týchto VOP môže riadiť samostatnými podmienkami poskytovania, ktoré sú špecifikované ako doplnok týchto VOP a platia vždy len súčasne. Dodávateľ je povinný na túto skutočnosť Odberateľa upozorniť pri predaji alebo poskytnutí APV prípadne služby.
- 12.4. Zmluva medzi Odberateľom a Dodávateľom môže zaniknúť:
- 12.4.1. **Dohodou** zmluvných strán. Za uzavretie dohody sa považuje aj oznámenie o akceptovaní návrhu druhej zmluvnej strany.
- 12.4.2. **Odstúpením** zmluvnej strany od Zmluvy za podmienky, že druhá strana podstatne poruší ustanovenia Zmluvy alebo týchto VOP. Podstatným porušením Zmluvy je porušenie bodov 3.1, 3.15., 3.17., 3.26 a 3.27 VOP. Odstúpenie je účinné dňom doručenia oznámenia druhej strane.
- 12.4.3. **Výpoveďou** zmluvnej strany bez udania dôvodu s výpovednou lehotou stanovenou v zmluve. V prípade, že v zmluve stanovená nie je, je výpovedná lehota 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane.

### 13. ZMENA ZMLUVY

- 13.1. Zmluva môže byť menená a dopĺňaná písomnou dohodou označenou ako číslované dodatky alebo formou objednávky akceptovanej zo strany Dodávateľa.
- 13.2. Pri zmene Odberateľa (napr. prevod práv k APV na tretiu osobu) je pôvodný Odberateľ povinný okrem návrhu na zmenu doručiť Dodávateľovi súhlas nového Odberateľa s touto zmenou, súhlas nového Odberateľa s prístupnením k týmto VOP a ich doplnkom.

### 14. SÚHLAS K ZASIELANIU OBCHODNÝCH OZNÁMENÍ

- 14.1. Odberateľ prijatím týchto VOP dáva Dodávateľovi súhlas k zasielaniu obchodných oznámení na adresu sídla Odberateľa, ako aj na všetky jeho elektronické adresy až do okamihu, kedy Odberateľ svoj súhlas preukázateľne odmietne.
- 14.2. Odberateľ udeľuje Dodávateľovi súhlas k zhromažďovaniu údajov získaných zo serverov a staníc Odberateľa za účelom zistenia programového vybavenia Odberateľa. Tieto údaje nebudú poskytnuté tretím stranám.

### 15. ROZHODNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

- 15.1. Tieto VOP ako aj Zmluva sa riadia právom Slovenskej republiky s vylúčením kolíznych noriem, ktoré by odkazovali na použitie cudzieho práva.
- 15.2. Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany v súlade s § 262 Obchodného zákonníka dohodli, že všetky záväzkové vzťahy na nich založené a/alebo vzniknuté z titulu ich porušenia, sa riadia Obchodným zákonníkom, s výnimkou prípadov, keď je nevyhnutné použiť inú právnu úpravu, najmä Autorský zákon.
- 15.3. V prípade akéhokoľvek sporu medzi zmluvnými stranami, vzniknutého v súvislosti s týmito VOP a Zmluvou, sa zmluvné strany zaväzujú vynaložiť najvyššie možné úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať, za účelom dosiahnutia zmiery na základe dohody zmluvných strán. V prípade, že nedôjde k uzavretiu zmiery, budú všetky spory medzi zmluvnými stranami rozhodované súdmi Slovenskej republiky.

### 16. ZÁKAZ VZÁJOMNEJ KONKURENCIE

- 16.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že počas doby plnenia Zmluvy a následne po dobu dvoch (2) rokov odo dňa zániku Zmluvy, neuskutočnia bez predchádzajúceho písomného súhlasu opačnej zmluvnej strany žiadne rokovania so zamestnancami zmluvnej strany s cieľom ponúknuť im zamestnanie, alebo akúkoľvek inú či obdobnú formu spolupráce. V prípade, že dôjde v dôsledku nedodržania tohto záväzku ku škode jednej zo zmluvných strán, má právo

strana, ktorá sa bude cítiť vo svojich oprávnených záujmoch poškodená, vyzvať opačnú stranu k rokovaniu s cieľom dosiahnuť zmierovacieho mimosúdneho urovnania.

- 16.2. Za každé jednotlivé preukázané porušenie zmluvnej povinnosti obsiahnutej v bode 16.1. tohto článku si zmluvné strany dohodli zmluvnú pokutu vo výške 15.000,- EUR. Zmluvná pokuta je splatná na základe výzvy poškodenej strany, a to v lehote 15 dní odo dňa doručenia výzvy. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že zmluvnú pokutu je možné uplatniť aj po skončení Zmluvy, a to v prípade, že v lehote do dvoch (2) rokov odo dňa skončenia Zmluvy dôjde k porušeniu povinností stanovených týmto bodom ktorúkoľvek zo zmluvných strán. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo na náhradu škody.

## **17. OSTATNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 17.1. Odberateľ prijatím týchto VOP dáva Dodávateľovi podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty § 71 ods. 1 písm. b) súhlas k elektronickej fakturácii.
- 17.2. Zmluvné strany sú oprávnené plniť svoje záväzky prostredníctvom tretích osôb bez písomného odsúhlasenia druhej strany, pritom však zodpovedajú, ako by plnili samy.
- 17.3. S vedomím existencie vývoja právneho prostredia, rozvoja technológií, skvalitňovania služieb poskytovaných Odberateľom a zmien obchodnej politiky Dodávateľa, je Dodávateľ oprávnený meniť tieto VOP bez súhlasu Odberateľa. O zmenách VOP bude Dodávateľ s primeraným predstihom informovať Odberateľa vopred vhodným spôsobom (napr. zverejnením na webovej stránke Dodávateľa). VOP a ich zmeny nadobúdajú účinnosť dňom v nich uvedenom.
- 17.4. Pokiaľ bolo medzi Dodávateľom a Odberateľom dohodnuté, že sa ich vzájomné vzťahy riadia VOP, riadia sa ich vzájomné vzťahy vždy VOP v aktuálnom znení. Aktuálna verzia VOP je vždy zverejnená na webovej stránke Dodávateľa.
- 17.5. Všetky predchádzajúce VOP strácajú účinnosť k 25.01.2026. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa **26.01.2026.**