

Zmluva č. SPIN2-1-2012-01S

1. ZMLUVNÉ STRAÍW

Dodávateľ: Asseco **Solutions, a.s.****Bárdošova 2****831 01 Bratislava**

zastúpený štatutárnym orgánom:

Ing. Martina Mošková - člen predstavenstva

IČO: 00602311

IČ DPH: 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 rokovaní: Ing. Michal Vlček, Ing. Ivan Sabol

telefonický kontakt: +421 2 206 77 111

Odberateľ: Wlemocnica **svätého Michala, a.s.****Cintorínska 16****811 08 Bratislava**

štatutárny zástupca:

MUDr. Marián Križko, PhD., MPH - predseda predstavenstva

IČO: 44570783

IČDPH:SK2022738586

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd.: Sa, vložka č. 4677/B

bankové spojenie: 7000343048/8180

e-mail adresa pre elektronické zasielanie faktúr: faktury@ainsmas.sk

osoba oprávnená k rokovaní:

Ing. Alojz Imrich Szarka, MPH, Ing. Marcela Fischerová

telefonický kontakt: + 421 2 59351 369, + 421 2 59351 120

1.1. Zmluva sa skladá zo:

- zmluvy
- licenčných oprávnení
- ceny a platobných podmienok
- Všeobecných obchodných podmienok (VOP) Dodávateľa pre poskytnutie používateľských práv a podpory APV SPIN²

1.2. Zmluva týmto nahrádza zmluvu č.SPIN-1-2009-024 zo dňa 01.07.2009 a jej číslované dodatky, ktorou Odberateľ získal užívateľské práva k aplikačnému programovému vybaveniu (ďalej APV) SPIN a k sublicenciám Oracle. Užívateľské práva k APV SPIN sa touto zmluvou nahrádzajú za APV SPIN² vo forme upgrade, t.j. vo forme úplnej alebo čiastočnej inovácie jednotlivých modulov APV a s ním súvisiacich komponentov. Užívateľské práva k sublicenciám Oracle sú bez zmien a v plnom rozsahu predchádzajú z pôvodnej zmluvy pod túto zmluvu.

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Dodávka služieb, sublicencií a poskytnutie práva používať aktuálnu verziu APV SPIN² (spolu ďalej ako Migrácia) v rozsahu migračného balíka Basic 1
- 2.2. Podpora Odberateľa odo dňa účinnosti poskytnutia práv k APV SPIN²a k ostatným sublicenciám.

3. MIESTO, ČAS A SPÔSOB PLNENIA PREDMETU ZMLUVY

- 3.1. Miestom plnenia predmetu zmluvy je adresa sídla Odberateľa.
- 3.2. Dodávateľ splní predmet zmluvy do 30 dní od podpisu zmluvy za predpokladu poskytnutia primeranej súčinnosti o ktorú požiada Odberateľa.
- 3.3. Dodávateľ odovzdá Odberateľovi súbory s kópiou najnovšej verzie predmetného APV SPIN² a sublicencií na prenosnom médiu alebo umiestnením na pevný disk počítača Odberateľa. Odberateľ potvrdí prevzatie písomne v preberacom protokole. Za odovzdanie sa považuje aj odoslanie

prenosného média doporučenou poštovou zásielkou alebo prostredníctvom kuriéra, pričom dňom odovzdania je deň jej odoslania. Týmto sa stane poskytnutie užívateľských práv účinným.

- 3.4. Celkový rozsah služieb, licencií a sublicencií, ktoré obsahuje migrácia, poskytne Odberateľ výlučne v rozsahu podľa Prílohy č.1.
- 3.5. Zákaznícky portál a následnú podporu k APV SPIN² zabezpečí Dodávateľ takto:
 - 3.5.1. Prostredníctvom siete internet po jeho platnej registrácii.
 - 3.5.2. Vzdialeným prístupom v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00 hod.
- 3.6. Podporu k APV SPIN² zabezpečí Dodávateľ formou ročných aktualizčných poplatkov (ďalej ako RAP) takto:
 - 3.6.1. Služby Hot - Line zabezpečí Dodávateľ v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00 hod.
 - 3.6.2. Aktualizované verzie APV SPIN² (legislatívne, optimalizované, s rozšírenou funkcionalitou všeobecného charakteru a úpravami v dôsledku zmien v informačných technológiách) prostredníctvom zákazníckeho portálu.

4. CENA PREDMETU ZMLUVY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1. Cena predmetu zmluvy bola zmluvnými stranami dohodnutá v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení zmien a doplnkov takto:
 - 4.1.1. Cena za migráciu:

= 2.890 € bez DPH

(Slovom: **dvetisícosemstodevätidesiat Eur** bez DPH)
 - 4.1.2. Cena za RAP je stanovená vo výške 17% zo základu, ktorý tvorí cenníková cena APV SPIN² v čase podpisu tejto zmluvy.
 - 4.1.3. Cena za poskytnutie Zákazníckeho portálu je stanovená vo výške 1% zmluvnej ceny APV SPIN².
 - 4.1.4. Cena za poskytovanie RAP zo zákazníckych úprav (ak sú poskytované) je stanovená vo výške 20% zo základu pre výpočet RAP zo zákazníckych úprav.
 - 4.1.5. Dodávateľ si vyhradzuje právo aktualizovať pre príslušný kalendárny rok základ pre výpočet ceny za RAP, Zákaznícky portál a RAP zo zákazníckych úprav a to maximálne o výšku medziročnej inflácie na Slovensku oficiálne oznámenej Slovenským štatistickým úradom za predchádzajúce kalendárne roky, v ktorých od podpisu zmluvy takéto zvýšenie nerealizoval. Takto zvýšený základ ceny sa stáva novým základom pre výpočet tejto ceny v nasledujúcich obdobiach.
 - 4.1.6. Cena za poskytovanie podpory k sublicenciám je stanovená na základe obchodných podmienok výrobcu alebo distribútora v čase jej poskytovania.
 - 4.1.7. Základ ceny za poskytovanie podpory APV SPIN² a sublicencií v prvom období poskytovania podpory je uvedený v Prílohe č.2.
- 4.2. Úhrada ceny za migráciu bude uskutočnená do 14 dní od nadobudnutia účinnosti užívateľských práv.
- 4.3. Úhrada ceny za poskytovanie podpory (Zákazníckeho portálu a RAP) k APV SPIN² na príslušný kalendárny rok:
 - 4.3.1. 1. januára príslušného kalendárneho roka 1.682 € bez DPH na obdobie do 30. júna daného kalendárneho roka a k platbe dôjde na základe zálohovej faktúry vystavenej Dodávateľom,
 - 4.3.2. 1. júla príslušného kalendárneho roka 1.682 € bez DPH na obdobie do 31. decembra daného kalendárneho roka a k platbe dôjde na základe zálohovej faktúry vystavenej Dodávateľom.
 - 4.3.3. Úhrada ceny za poskytovanie podpory k sublicenciám bude uskutočňovaná podľa platných obchodných podmienok ich výrobcu, 1. januára príslušného kalendárneho roka 500,92 € bez DPH na obdobie do 31. decembra daného kalendárneho roka a k platbe dôjde na základe zálohovej faktúry vystavenej Dodávateľom.
- 4.4. V prípade omeškania Odberateľa s úhradou záväzku môže Dodávateľ uplatniť sankcie v zmysle platných právnych predpisov.
- 4.5. K všetkým cenám bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov v čase fakturácie.

5. OSOBITNÉ USTANOVENIA

- 5.1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Všeobecné obchodné podmienky (VOP) Dodávateľa pre poskytnutie používateľských práv a podpory APV, uvedené v Prílohe číslo 3 tejto zmluvy. Odberateľ týmto vyhlasuje, že sa s ich obsahom oboznámil pred podpisom zmluvy, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať.
- 5.2. Odberateľ udeľuje Dodávateľovi súhlas, aby údaje, ktoré mu poskytol pre účely uzatvorenia tejto zmluvy, spracoval v súlade s § 7 zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov vo svojom informačnom systéme.
- 5.3. Odberateľ udeľuje Dodávateľovi súhlas používať logo a obchodný názov Odberateľa v aktivitách súvisiacich s propagáciou spolupráce zmluvných strán v súvislosti so systémom SPIN a SPIN².

Logo a obchodný názov Odberateľa môžu byť uvedené na webe a v zozname referencií spoločnosti ASSECO SOLUTIONS, a.s.. Použitie obchodného mena alebo ochrannej známky Odberateľa bude obmedzené len na vymedzený účel a musí byť uskutočňované spôsobom, ktorý neznevružuje obchodné meno alebo ochrannú známku Odberateľa a je v plnom súlade s internými procedúrami a dizajn manuálmi.

- 5.4. Zmluvné strany ako aj nimi poverené tretie osoby a zamestnanci sa zaväzujú udržiavať v tajnosti 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 a nezverejňovať ich vo vzťahu k tretím osobám ani ich inak nezneužiť v prospech tretích osôb.
- 5.5. Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto Zmluvy.
- 5.6. Odberateľ a dodávateľ sa vzájomne dohodli, že budú navzájom akceptovať elektronickú formu zasielania faktúr, ak tieto obsahujú všetky náležitosti a formu stanovenou platnou legislatívou.
- 5.7. Dodávateľ negarantuje kompatibilitu predchádzajúcich špecifických zákaznických úprav modulov APV SPIN a SPIN², ak ich kompatibilita nie je pre Odberateľa pokrytá samostatnou servisnou zmluvou, alebo zmluvou na podporu špecifických zákaznických úprav.

☒ ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 6.2. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 6.3. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené touto zmluvou sa riadia platnou legislatívou Slovenskej republiky, najmä obchodným zákonníkom, občianskym zákonníkom a autorským zákonom v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s plnením tejto zmluvy a zmluvné strany ich nevyriešia vzájomnou dohodou, budú prejednané príslušným obchodným súdom.
- 6.4. Zmluva môže zaniknúť:
- 6.4.1. Dohodou zmluvných strán.
- 6.4.2. Odstúpením od zmluvy za podmienky, že druhá strana podstatne poruší ustanovenia tejto zmluvy. Podstatným porušením zmluvy je porušenie bodov 2.1, 2.3 a 3.1 Všeobecných obchodných podmienok Dodávateľa pre poskytnutie používateľských práv a podpory. Odstúpenie je účinné dňom doručenia oznámenia druhej strane. Odberateľ sa zaväzuje ku dňu doručenia oznámenia ukončiť používanie APV SPIN².
- 6.4.3. 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. Po uplynutí výpovednej lehoty sa Odberateľ zaväzuje ukončiť používanie APV, mimo archívne účely.
- 6.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú tieto prílohy:
- Príloha č. 1 Špecifikácia rozsahu migrácie
 - Príloha č.2 Rozsah APV SPIN², sublicencií a ich podpory
- 6.6. Táto zmluva je vyhotovená v 2 vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane 1 vyhotovenie.
- 6.7. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že sa s ustanoveniami zmluvy podrobne oboznámili, súhlasia s jej obsahom, čo vyjadrujú svojimi podpismi.

V Bratislave dňa 1. 10. 2012

ASSECO
solutions

... i, 031 01 Bratislava 37

... i, IČ DPH: <K201044751>

.....

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

Nemocnica svätého Michala, a.s.

Centrálna 16
811 08 Bratislava

.....

Ddberateľ
MUDr. Marián Križko, PhD., MPH
predseda predstavenstva
Nemocnica svätého Michala, a.s.

Príloha 1.1 Špecifikácia rozsahu migrácie

Migrácia obsahuje:

- inštalčné úkony pre všetky časti APV uvedené v migračnom balíku
- reinštalčné a konfiguračné práce pre databázové prostredie ORACLE
- konfiguračné nastavenia pre uvedenie APV do prevádzkyschopného stavu bez užívateľských nastavení a súvisiacich školení
- dodávky nevyhnutných sublicencií

man

Príloha č.2: Ceny a rozsah **APV SPIN²**, sublicencií a ich podporyRozsah licencií **APV SPIN²** a sublicencií

Licencie HELIOS Spin²	Počet mandantov	Cenníková cena
JADRO - Administrátor	1	1 900,00
JADRO - Nákladové objekty OŠ	1	300,00
JADRO - Nákladové objekty EO	1	1 200,00
ÚČTOVNÍCTVO - Účtovníctvo základ (ID, DPH, saldokonto, výk	1	750,00
ÚČTOVNÍCTVO - Pokladňa	1	250,00
ÚČTOVNÍCTVO - Importy	1	800,00
ÚČTOVNÍCTVO - Banka	1	1 200,00
MAJETOK	1	800,00
LOGISTIKA - Fakturácia	1	800,00
LOGISTIKA - Sklady	1	900,00
LOGISTIKA - Nákup	1	500,00
LOGISTIKA - Predaj	1	750,00
LOGISTIKA - Cenotvorba	1	800,00
LOGISTIKA - Maloobchodná pokladňa	1	263,00
Manažérsky IS	1	1 593,00
Spolu licencie Spin²		12 806,00

Používateľské licencie	Počet používateľov	Cenníková cena
HELIOS Spin ² používateľ pomenovaný	14	5 880,00
Spolu používateľské licencie		5 880,00
Spolu SPIN		18 686,00

Databáza ORACLE	Cenníková cena
Oracle Standard Edition ONE (ASFU)	
max. 2 sockety, pri NU min. 5 používateľov	
Oracle Standard Edition One (NU)	Počet používateľov; 14 2 276,90
Oracle Maintenance and Support (12 mesiacov, 22%)	500,90
Spolu databáza ORACLE	2 777,80

Rozsah podpory APV SPIN² a sublicencií

Rekapitulácia ročných poplatkov	%	Obdobie	Cenníková cena	Mena
Základ pre výpočet RAP za HELIOS Spin			18 686,00	EUR
Ročný aktualizacny poplatok za HELIOS Spin	17,00%	ročne	3 176,62	EUR
Základ pre výpočet Oracle Maintenance a Support			2 276,90	EUR
Databáza Oracle Maintenance a Support	22,00%	ročne	500,92	EUR
Základ pre výpočet Zákazníckeho portálu			18 686,00	EUR
Zákaznícky portál	1,00%	ročne	186,86	EUR
Súčet ročných poplatkov			3 864,40	EUR

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 Monetka.
- 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 funkcionálnosť, 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 nezahrnutý 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 mandátnym 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 funkcionálnosťou 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 zákazníckymi 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/za-kaznicka-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 spoločností Dodávateľa, má dodávateľ právo uplatniť sankcie vo výške 0,05% za každý deň omeškania s úhradou a zároveň blokovat' funkcionálnosť 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 legislatívou 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 používateľských 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 nespĺní 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, (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 čí. 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 používateľské práva, poskytuje Dodávateľ záručnú dobu v rozsahu trvania 6 (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 (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 činnosti 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 opravenej 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 možnej škody. Za chybu APV sa nepovažuje stav, ak APV nekontrolovateľne prerušuje 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.