

Všeobecné obchodno-servisné podmienky

Všeobecné obchodno-servisné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy a sú záväzné pre obidve zmluvné strany dňom podpisu zmluvy. Podpisom tejto zmluvy nadobúdateľ potvrdzuje, že sa dôkladne a včas oboznámil s obsahom všeobecných obchodno-servisných podmienok, porozumel im a počas celého trvania zmluvy bude konať v súlade s nimi

Čl. I. Predmet zmluvy

Popis predmetu zmluvy je špecifikovaný v zmluve uzatvorenej medzi poskytovateľom a nadobúdateľom a v objednávkach vystavených podľa týchto všeobecných obchodno-servisných podmienok, v nasledovnom sortimente:

- 1) Základná dodávka
 - a) Hardware
 - b) Software
 - c) Školenie
 - d) Montážne, inštalačné a implementačné práce
 - e) Prepravné náklady
- 2) Priebežná podpora (abonentná služba)
 - a) Riešenie konkrétnych problémov súvisiacich s používaním predmetu zmluvy
 - b) Odstraňovanie mimoriadnych alebo neobvyklých stavov, ktoré nespádajú pod poskytnutú záruku
 - c) Prestavenie parametrov software alebo hardware
 - d) Reinštalácia software
 - e) Profylaktická kontrola
- 3) Udržiavanie (abonentná služba)
 - a) Softwarová aktualizácia predmetu zmluvy
 - b) Poštovné
- 4) Služby (ad hoc)
 - a) Vývoj a úpravy programového produktu podľa špecifických požiadaviek nadobúdateľa
 - b) Softwarové alebo hardwarové rozšírenie predmetu zmluvy
 - c) Školenie
 - d) Riešenie konkrétnych problémov súvisiacich s používaním predmetu zmluvy
 - e) Odstraňovanie mimoriadnych alebo neobvyklých stavov, ktoré nespádajú pod poskytnutú záruku
 - f) Prestavenie parametrov software alebo hardware
 - g) Reinštalácia software
 - h) Profylaktická kontrola
 - i) Softwarová aktualizácia predmetu zmluvy

Čl. II. Cena

- 1) Cena predmetu zmluvy podľa Čl. I. 1), Čl. I. 2), Čl. I. 3) a Čl. I. 4)a), b), bude stanovená dohodou
- 2) Cena predmetu zmluvy podľa Čl. I. 4)c), d), e), f), g), h), i) bude stanovená sadzbou platného cenníka, na základe skutočného plnenia, v zložení:
 - a) Doba práce pracovníka poskytovateľa, Čl. V. 7)
 - b) Čas pracovníkov strávený na ceste
 - c) Dodané náhradné diely, software a hardware
 - d) Prepravné náklady
- 3) Cena predmetu zmluvy podľa Čl. IV. 5) bude uplatnená v zmysle Čl. II. 2) s tým že na položky Čl. II. 2)a) a Čl. II. 2)b) bude uplatnená dvojnásobná sadzba

Čl. III. Faktúra a úhrada

1) Faktúru vystaví a doručí poskytovateľ nadobúdateľovi do päť dní od dňa splnenia predmetu zmluvy. Faktúra bude uhradená formou bankového prevodu v lehote do štrnástich dní od dňa jej doručenia nadobúdateľovi. V pochybnostiach sa má za to, že nadobúdateľ faktúru obdržal na piaty deň po jej odoslaní. Pre účely tejto zmluvy sa za deň úhrady považuje deň pripísania príslušnej finančnej hodnoty na účet poskytovateľa

- 2) Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na úhrade zálohovej platby formou predfaktúry. Predfaktúru uhradí nadobúdateľ poskytovateľovi do päť dní od doručenia predfaktúry
- 3) Faktúra podľa Čl. III. 2) bude vystavená a uhradená v zmysle Čl. III. 1) tak, že od celkovej ceny predmetu zmluvy bude odpočítaná výška uhradenej predfaktúry. Toto bude čiastka k úhrade faktúry
- 4) Faktúra za plnenie predmetu zmluvy v zmysle Čl. I. 2) bude vystavená dopredu na dohodnuté obdobie. K dohodnutej cene, v prípade osobného zásahu, budú pripočítané skutočne nabehnuté prepravné náklady
- 5) Faktúra za plnenie predmetu zmluvy v zmysle Čl. I. 3) bude vystavená dopredu na dohodnuté obdobie
- 6) Faktúra za plnenie predmetu zmluvy v zmysle Čl. I. 4) v prílohe bude obsahovať kópiu oznámenia alebo objednávky nadobúdateľa a v prípade osobného zásahu zápis o vykonaní služby. Faktúra môže byť kumulovaná aj za niekoľko služieb vykonaných v priebehu kalendárneho mesiaca
- 7) V prípade, že nadobúdateľ neuhradí celú faktúrovanú čiastku za predmet zmluvy ani po 30-tich kalendárnych dňoch od dňa splatnosti faktúry, má poskytovateľ právo od tejto zmluvy písomne odstúpiť. V čase omeškania nadobúdateľa poskytovateľ nemusí vykonávať ďalšie plnenie predmetu zmluvy

Čl. IV. Inštalácia, práce u nadobúdateľa

- 1) Zmluvné strany písomnou formou t.j. e-mail, fax alebo dopis (ďalej „písomne“) dohodnú miesto, termín a rozsah prác
- 2) Dodávka predmetu zmluvy, software, je splnená, keď sú dodané funkcie, vstupy a výstupy v rozsahu v akom boli naprogramované ku dňu objednávky. Splnenie dodávky predmetu zmluvy, pri inštalácii poskytovateľom, bude potvrdené obojstranným podpísaním odovzdávacieho protokolu
 - a) Súčasťou odovzdávacieho protokolu základnej dodávky budú aj mená pracovníkov nadobúdateľa oprávnených nárokovat' plnenie zmluvy v zmysle Čl. I. 2), 3), 4), oprávnených pracovať s operačným systémom, hardwarom a softwarom nadobúdateľa a oprávnených podpísať odovzdávací protokol alebo zápis o prevzatí hardware. (ďalej „kompetentné osoby“). Kompetentnú osobu môže nadobúdateľ zmeniť a písomne to oznámi poskytovateľovi
 - b) Inštalácia hardware môže byť vykonaná v predstihu pred sprevádzkovaním systému. Vtedy bude podpísaný zápis o prevzatí hardware
- 3) Nadobúdateľ sa zaväzuje spolupôsobiť s poskytovateľom a to najmä:
 - a) Odovzdaním vyplneného a podpísaného formuláru „nastavenie systému“ kde nadobúdateľ definuje požadované parametre inštalovaného systému, a potvrdí konfiguráciu počítača a operačného systému na ktorý bude systém inštalovaný
 - b) Splnením svojich organizačných, hardwarových a softwarových záväzkov na inštaláciu systému
 - c) Umožnením práce pracovníkov poskytovateľa vo svojich priestoroch v pracovnej dobe aj mimo pracovnej doby. Nadobúdateľ v tejto dobe zabezpečí prítomnosť svojho kompetentného pracovníka
 - d) V zmluve môže byť dohodnuté ďalšie spolupôsobenie
- 4) Po dobu neposkytnutia alebo oneskoreného spolupôsobenia nadobúdateľa sa poskytovateľ nemôže dostať do omeškania
- 5) Ak nadobúdateľ nebude spolupôsobiť a cesta pracovníkov poskytovateľa bude zbytočná, alebo z tohto dôvodu práce nebudú môcť byť dokončené, poskytovateľ je oprávnený toto faktúrovať samostatne, nad rámec zmluvy, podľa Čl. II. 3)

Čl. V. Priebežná podpora, služby

- 1) Plnenie predmetu zmluvy v zmysle Čl. I. 2), Čl. VII. a Čl. I. 4) sa uskutoční na základe písomného oznámenia nadobúdateľa alebo nadobúdateľom vystavenej a poskytovateľom akceptovanej objednávky
- 2) Termín plnenia podľa Čl. I. 2) a Čl. VII. je obratom, pre prípad nutnosti osobného zásahu pracovníkov poskytovateľa termín osobného zásahu je dohodnutý v zmluve
- 3) Termín plnenia podľa Čl. I. 2)e) je dohodnutý v zmluve.

- 4) Oznámenie bude obsahovať: popis problému, dátum nahlásenia a meno kompetentného pracovníka ktorý problém nahlásuje. V prípade obojstranného súhlasu oznámenie môže byť vystavené následne po telefonickom zásahu. V prípade sporu pre stanovenie existencie oznámenia jeho obsahu a dátumu je rozhodujúca jeho písomná forma
- 5) Zmluvné strany uprednostňujú riešenie bez osobného zásahu pracovníka poskytovateľa, najmä telefonickú konzultáciu a elektronický prenos údajov, prípadne priame prepojenie počítačov ak na to bude obojstranná vôľa a budú vytvorené technické podmienky
- 6) Plnenie predmetu zmluvy bude vykonané v primeranom rozsahu podľa Čl. IV.
- 7) Doba práce pracovníka poskytovateľa zahŕňa: čas telefonátu, analyzovania a riešenia problému na pôde poskytovateľa a čas venovaný odstráneniu problému u nadobúdateľa a to každého zúčastneného pracovníka poskytovateľa
- 8) Pri požiadavke na plnenie predmetu zmluvy podľa Čl. I. 4a), v prípade potreby napojenia predmetu zmluvy na programové vybavenie alebo hardware iného dodávateľa môže byť podmienkou splnenia predmetu zmluvy spolupráca tohto dodávateľa

Čl. VI. Udržovanie

- 1) Poskytovateľ priebežne dodá nadobúdateľovi nové verzie programu rozširujúce funkčnosť programu alebo zohľadňujúce legislatívne zmeny v danej oblasti, ktoré poskytovateľ riešil vo vlastnej réžii a zaradil ich do základného programového balíka

Čl. VII. Záruka

- 1) Záruka na hardware sa vzťahuje na funkčné poruchy a chyby vzniknuté chybou výrobcu, ktoré sa objavili pri normálnej prevádzke. Záruka na software sa vzťahuje na funkčné vady dodaného softwaru vzniknuté chybou výrobcu
- 2) Na predmet zmluvy je poskytnutá záruka:
 - a) hardware 24 mesiacov,
 - b) software 24 mesiacov,
- 3) Záručná doba začína plynúť dátumom podpisania odovzdávacieho protokolu
- 4) Záruka sa nevzťahuje na poškodenie hardware ktoré vzniklo z vyššej moci, nehodou, prepravou, neodborným zásahom, násilným zaobchádzaním, prepätím, nedodržaním skladovacích a prepravných podmienok alebo nepoužívaním originálneho spotrebného materiálu pre dané zariadenie. Demontáž, výmena súčastí a porušenie plomby budú považované za hrubý zásah do predmetu zmluvy a po jeho uskutočnení sa stráca nárok na záruku
- 5) Záruka sa nevzťahuje na vady software a následné škody ktoré boli spôsobené úmyselne, neopatrnosťou, neodbornou obsluhou, haváriami, nepovolenými a nesprávnymi postupmi pracovníkov nadobúdateľa, alebo vzniknuté zadaním nesprávnych údajov a parametrov, alebo zasahovaním do údajov iným spôsobom ako funkciami na ktoré sú jednotliví pracovníci oprávnení, alebo poruchami techniky, operačného systému, sieťového operačného systému, vírusmi, výpadkami elektrickej energie, na správanie sa a výstupy software ktorý bol reінštalovaný nadobúdateľom na HW s nevhodným alebo nesprávne konfigurovaným operačným systémom a podobne. Záruka sa ďalej nevzťahuje na správanie sa a výstupy software, ktoré nezodpovedá legislatívnym zmenám uskutočneným po odovzdaní predmetu zmluvy ak nadobúdateľ s poskytovateľom nemal k termínu legislatívnej zmeny dohodnuté aktuálne plnenie v zmysle Čl. I. 3) alebo Čl. I. 4j)

Čl. VIII. Licencia

Poskytovateľ poskytuje nadobúdateľovi licenciu, právo používať software tvoriaci predmet zmluvy. Nadobúdateľ nie je majiteľom softwarových produktov tvoriacich predmet zmluvy. Software a jeho dokumentácia sa nesmie kopírovať, požičať, prenajať, akýmkoľvek spôsobom upravovať, prekladať do iných programových alebo národných jazykov, meniť formáty súborov, zahrňovať ich do iného produktu. Nadobúdateľ sa

zaväzuje dodržiavať túto licenciu na všetkých miestach kde je používaný software tvoriaci predmet zmluvy

Čl. IX. Dôvernoscť informácií

Všetky údaje a informácie získané v súvislosti s realizáciou tejto zmluvy sa označujú za obchodné tajomstvo podľa Obchodného zákonníka a ostatných príslušných platných právnych predpisov. Zmluvné strany ich považujú za dôverné, a preto budú o nich zachovávať mlčanlivosť. Použitie týchto informácií na iné účely alebo v rozpore so záujmami druhej strany alebo ich prípadné prezradenie tretej strane je porušením ich právnej ochrany, čím druhej strane vzniká nárok na príslušné zákonom stanovené sankcie. Uvedená mlčanlivosť trvá aj po skončení platnosti tejto zmluvy

Čl. X. Záverečné ustanovenia

- 1) Ostatné práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy sa budú spravovať príslušnými ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb. (Obchodný zák.)
- 2) Prípadné nezhody budú zmluvné strany prednostne riešiť vzájomnou dohodou. Ak sa príslušné urovnanie nedosiahne, spory budú postúpené na rozhodnutie súdu. Pre všetky spory vyplývajúce z tejto zmluvy bude miestom konania súd, v obvode ktorého sídli poskytovateľ
- 3) Zmeny v ustanoveniach tejto zmluvy budú uskutočnené výlučne písomnou formou
- 4) Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú
- 5) Túto zmluvu je možné ukončiť písomnou dohodou oboch zmluvných strán
- 6) Túto zmluvu môže vypovedať každá zo zmluvných strán písomnou formou z výpovednou lehotou dva mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede
- 7) Táto zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po jednom vyhotovení

V Košiciach dňa:

Nadobúdateľ:

V Banskej Bystrici dňa:

Poskytovateľ: