

Všeobecné obchodné podmienky

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "VOP") obsahujú všeobecné dojednania pri poskytovaní služieb alebo zhotovenia diela (ďalej len Dielo) na základe ponúk, objednávok, Zákazníckych zmlúv, zmlúv o dielo alebo Servisných zmlúv (ďalej len Zmluva), ktoré uzatvára spoločnosť EFG Slovakia, s.r.o. , Račianska 66, Bratislava, IČO: 362 244 64, IČ DPH: SK2020172682 (ďalej len ako Zhotoviteľ), a stanovuje podrobnú úpravu práv a povinností zmluvných strán v rámci ich spolupráce. Tieto VOP sa vzťahujú aj na prípady, keď predmetom zmluvy (alebo len častí predmetu zmluvy) zo strany Zhotoviteľa je dodávka tovaru a zmluvný vzťah by bolo možné posúdiť ako kúpnu zmluvu a Zhotoviteľ vystupuje v týchto zmluvných vzťahoch ako predávajúci.
- 1.2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP sú Podmienky servisnej a systémovej podpory a Licenčná zmluva, ktoré sú uvedené v prílohe týchto podmienok.
- 1.3. Tieto VOP sa použijú pre úpravu zmluvných vzťahov v prípade, že na ne odkazuje príslušná Zmluva a použijú sa podporne, teda výnimkou prípadov, keď zo samotnej zmluvy vyplýva odlišná úprava práv a povinností zmluvných strán.

2. Uzatvorenie zmluvy

- 2.1. Návrh na uzavretie zmluvy môže mať formu ponuky. Doručená ponuka druhej zmluvnej strane je návrhom na uzavretie zmluvy. Ponuka musí byť písomná, doručená druhej strane prostredníctvom pošty, emailu alebo fyzickým odovzdaním osobe oprávnenej konať.
- 2.2. Objednávateľ berie na vedomie, že prijatím ponuky alebo akceptáciou skutočnosti, že Zhotoviteľ začne vykonávanie Diela, potvrdzuje svoj súhlas týmito VOP.
- 2.3. Zmluvný vzťah, resp. zmluva, vzniká v okamihu bezvýhradnej akceptácie ponuky Objednávateľom doručenej Zhotoviteľovi späť a potvrdené podpisom alebo elektronicky, a to v lehote uvedenej v ponuke. Ak Objednávateľ neakceptuje ponuku bezvýhradne, zmluvný vzťah nevzniká. V prípade, že Objednávateľ pripojí k ponuke, resp. návrhu zmluvy, svoje protinávhrhy, vzniká zmluvný vzťah až v okamihu potvrdenia týchto protinávhrhov Zhotoviteľom. Ak Objednávateľ akceptuje, že Zhotoviteľ začne s plnením Diela, má sa za to, že ponuku bezvýhradne akceptoval.
- 2.4. Zmluva je uzatvorená aj vtedy, ak dôjde medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom k ústnemu (napr. aj telefonickému) rokovaniu o ponuke a jej následnej realizácii alebo konkludentnému uzavretiu zmluvy, čím Objednávateľ potvrdzuje svoj súhlas s použitím a obsahom týchto VOP. V týchto prípadoch sa Objednávateľ a Zhotoviteľ zaväzujú takéto ústne alebo konkludentné uzavretie zmluvy v lehote do 30. kalendárnych dní

potvrdiť písomne. Ak tak Objednávateľ neurobí, môže Zhotoviteľ prerušiť vykonávanie a dodávku Diela a nie je povinný Dielo dokončiť.

3. Predmet zmluvy a vykonávanie diela, zmeny zmluvy

- 3.1. Predmetom Zmluvy je záväzok Zhotoviteľa vykonať na vlastné náklady a nebezpečenstvo a za podmienok uvedených v Zmluve Dielo a tomu zodpovedajúci záväzok Objednávateľa riadne a včas dokončené Dielo prevziať a zaplatiť Zhotoviteľovi dohodnutú zmluvnú cenu.
- 3.2. Ak dôjde pri vykonávaní Diela k zisteniu, že na predmete Diela alebo v súvislosti s vykonávaním Diela sú potrebné ďalšie práce alebo dodať ďalšie veci určené pre vykonanie Diela v ponuke alebo v zmluve neuvedené, dôjde medzi stranami k rokovaniu o zmene a doplnení predmetu Diela, event. bude o takom rozšírenom predmete Diela dojednaný dodatok alebo bude uzavretá nová zmluva. Za písomnú zmenu Zmluvy týkajúcu sa predmetu Diela sa tiež považuje, keď Zhotoviteľ podľa návrhu Objednávateľa rozšírený alebo zmenený predmet Diela vykoná alebo dodá ďalšie veci určené na vykonanie Diela, a tieto práce a veci uvedie v zákazkovom liste pri dokončení diela, ktorý bude podpísaný všetkými účastníkmi zmluvy.
- 3.3. Zhotoviteľ je povinný bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na nevhodnú povahu vecí prevzatých od Objednávateľa v rámci vykonávania Diela, oznámiť mu charakter týchto nedostatkov a dohodnúť sa s Objednávateľom buď na dodaní náhradných či alternatívnych vecí alebo navrhnúť Objednávateľovi alternatívny spôsob vykonávania. V tomto prípade sa lehoty na vykonanie Diela predlžujú o dobu prerušením vyvolanú. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady Diela alebo za nemožnosť dokončenia Diela spôsobené nevhodnými vecami alebo pokynmi od Objednávateľa, ak tento na ich použitie pri vykonávaní Diela písomne či ústne trval.
- 3.4. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť Zhotoviteľovi také podmienky, aby Zhotoviteľ mohol vykonávať Dielo, zvlášť je povinný zabezpečiť pre Zhotoviteľa prístup k predmetu Diela, vstup a vjazd do miesta plnenia predmetu Diela, a ďalej poskytnúť alebo zapožičať podklady potrebné pre vykonanie Diela. V prípade nesplnenia tejto povinnosti sa primerane o túto dobu posunie termín dokončenia Diela a Zhotoviteľ sa nedostane do omeškania a nezodpovedá za žiadne škody spôsobené porušením uvedenej povinnosti Objednávateľa.
- 3.5. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať Dielo v primeranom čase s prihliadnutím na povahu Diela, najmä s prihliadnutím na skutočne zistenému stavu vecí, na ktoré je vykonávaný predmet Diela. Termín vykonania diela je závislý na kapacitných možnostiach Zhotoviteľa a dostupnosti náhradných dielov ich výrobcov alebo ich ďalších dodávateľov. Ak Zhotoviteľ stanovuje termíny na vykonanie a dokončenie Diela, tieto majú len informatívny charakter a Zhotoviteľ nezodpovedá za prípadné

omeškanie spôsobené okolnosťami, ktoré nemôže sám ovplyvniť. Zhotoviteľ však vynaloží všetko primerané úsilie, aby bolo Dielo zhotovené a dokončené v termínoch, ktoré oznámil. Zhotoviteľ môže vykonať aj čiastkové dodávky a Objednávateľ je povinný tieto prijať. V prípade prekážok alebo prerušenia obchodnej činnosti Zhotoviteľa z dôvodov zásahu vyššej moci alebo z iného dôvodu mimo kontrolu a vplyv Zhotoviteľa, alebo v prípade prekážok alebo prerušenia obchodnej činnosti zmluvného partnera Zhotoviteľa, môžu byť dodávky podľa už uzavretej Zmluvy po dobu trvania takéhoto prerušenia úplne, prípadne čiastočne pozastavené. Zhotoviteľ nezodpovedá za stratu na zisku alebo za vznik priamych, nepriamych alebo následných škôd, ktoré boli spôsobené týmito okolnosťami a tieto okolnosti tiež nemajú a nebudú mať vplyv na cenu Diela.

- 3.6. V prípade zistenia existencie skrytých väd alebo skrytých prekážok je Zhotoviteľ povinný bez zbytočného odkladu tieto oznámiť Objednávateľovi, vysvetliť ich závažnosť a charakter a navrhnúť alternatívne riešenie. V tomto prípade sa lehoty na vykonanie Diela predlžujú.
- 3.7. Ak je dohodnuté poskytnutie zálohovej platby alebo zálohových platieb, nie je Zhotoviteľ povinný k plneniu predmetu zmluvy pred poskytnutím takejto platby alebo platieb.
- 3.8. Vlastnícke právo k Dielu, najmä k veciam určených na vykonanie Diela dodávaných Zhotoviteľom, prechádza na Objednávateľa prevzatím Diela. Rovnakým okamihom prechádza na Objednávateľa aj nebezpečenstvo škody na veciach, ktoré sú predmetom Diela.
- 3.9. Ak nie je dohodnuté inak, pre prípad prepravy tovaru k Objednávateľovi je platná dodacia doložka Incoterms EXW (zo závodu).

4. Odovzdanie a prevzatie diela

- 4.1. Odovzdanie a prevzatie Diela bude uskutočnené na základe zápisu v montážnom (stavebnom) denníku, preberacieho protokolu, servisného, zákazkového alebo dodacieho listu s tým, že odovzdanie Diela môže Zhotoviteľ odoprieť až do uhradenia faktúry splatnej pred dokončením Diela. V tomto prípade nevzniká omeškanie na strane Zhotoviteľa a Zhotoviteľ nezodpovedá za prípadné škody Objednávateľovi. Objednávateľ prevezme predmet Diela aj v prípade, že Dielo vykazuje drobné vady a nedorobky nebrániace jeho užívaniu a dosahovanie požadovaných výkonových parametrov, čím sa Dielo považuje za dokončené. Tieto vady a nedorobky budú v rámci odovzdania spísané v preberacom protokole s uvedením spôsobu a termínu ich odstránenia. Odstránenie týchto požiadaviek vykoná Zhotoviteľ na vlastné náklady. Výskyt drobných väd a nedorobkov na Dielu nebrániace jeho riadnemu užívaniu nemá vplyv na oprávnenie Zhotoviteľa vystaviť konečnú faktúru a na jeho nárok na zaplatenie ceny Diela.
- 4.2. Objednávateľ je povinný osobne sa zúčastniť odovzdania a prevzatia Diela, o ktorého termíne

bude Zhotoviteľ Objednávateľa informovať, a ak dôjde k odovzdaniu a prevzatiu Diela túto skutočnosť riadne potvrdiť v preberacom protokole. Ak neprevezme Objednávateľ Dielo za situácie, kedy je toto Zhotoviteľom dokončené a pripravené na odovzdanie alebo odoprie jeho prevzatie, považuje sa toto za prevzaté Objednávateľom v deň, keď tento jeho prevzatie svojim konaním či pasivitou zmaril.

- 4.3. Objednávateľ je oprávnený odoprieť prevzatie Diela len v prípade zistenia takých väd a nedorobkov, ktoré bránia Objednávateľovi v užívaní predmetu Diela. Zmluvné strany vyhlasujú, že považujú Dielo za chybné, ak by jeho vykonanie, nezodpovedajúce jeho špecifikácii, bránilo v jeho užívaní, tak ako to zodpovedá bežnému užívaniu takéhoto zariadenia.
- 4.4. Za odovzdanie Diela sa taktiež považuje okamih, kedy Zhotoviteľ aj Objednávateľ podpisom potvrdí na zákazkovom liste súpis vykonaných prác a dodaných vecí určených na vykonanie Diela alebo zápis o predvedenie Diela. Potvrdením zákazkového listu obe strany potvrdzujú riadne vykonanie Diela v dohodnutom rozsahu. Zákazkový list má k dispozícii Zhotoviteľ a uvádza do neho súpis vykonaných prác a dodaných materiálov a vecí určených na vykonanie Diela. V prípadoch uvedených v odseku 4.2. k odovzdaniu Diela postačí, ak podpíše zákazkový list alebo preberací protokol iba Zhotoviteľ a uvedie v ňom okolnosť, pre ktorú Objednávateľ tento nepodpísal.
- 4.5. Ak nie je dohodnuté inak, je Zhotoviteľ oprávnený požadovať zaplatenie príslušnej čiastkovej časti ceny Diela po splnení takejto čiastkovej dodávky.
- 4.6. Preberací protokol môže byť potvrdený písomne, pomocou elektronickej pošty alebo technických prostriedkov.

5. Cena diela a platobné podmienky

- 5.1. Ak nie je možné pri uzatvorení zmluvy, resp. akceptácii ponuky, dojednať cenu pevnou sumou z dôvodu nemožnosti zistenia potreby všetkých prác a ich časovej náročnosti, napríklad z dôvodu nemožnosti predvídateľnosti rozsahu predmetu Diela pred začatím vykonávania Diela, potom je cena stanovená odhadom. Za podstatné prekročenie ceny Diela sa považuje jej zvýšenie o viac ako 20% a v prípade podstatného prekročenia je na to Zhotoviteľ povinný Objednávateľa bez zbytočného odkladu písomne či ústne upozorniť a oznámiť mu novo určenú cenu. Konečná cena Diela bude počítaná podľa skutočne vykonaných prác a dodaného materiálu po realizácii Diela.
- 5.2. Ceny sú uvedené bez DPH, ktorá bude pripočítaná vo výške podľa platných právnych predpisov v čase plnenia. V cene tiež nie sú zahrnuté ďalšie náklady podľa cenníka služieb (čas strávený na ceste, práca realizovaná mimo bežné pracovné dni) a náklady na dopravné, ktoré budú účtované podľa skutočne prejdeného počtu km.
- 5.3. V prípade, že nastane situácia uvedená v odseku 3.2. a Zhotoviteľ pri vykonávaní Diela zistí potrebu iných prác alebo potrebu opravy alebo dodanie

- iných častí vecí určených pre predmet Diela, oznámi Objednávateľovi ich predpokladanú cenu a v rámci rokovaní o zmene predmetu Diela dôjde medzi stranami k dohode o zmene ceny Diela. Do doby dosiahnutia dohody o zmene predmetu a ceny Diela je zhotoviteľ oprávnený prerušiť vykonávanie prác a o túto dobu sa nedostane do omeškania.
- 5.4. Ak sa nemôže vykonať predmet Diela z dôvodov technologických alebo prevádzkových prekážok na strane Objednávateľa, je účtovaná minimálna sadzba zahrňajúca náklady na dopravu a sadzba za servisnú prácu podľa skutočného času, ktorý pracovníci Zhotoviteľa strávia na ceste a výkonom práce u Zhotoviteľa alebo Objednávateľa.
- 5.5. Objednávateľ a Zhotoviteľ sa dohodli na platbách ceny Diela tak, že platbu za materiál (tj veci určené na vykonávanie Diela) dodaný Zhotoviteľom môže Zhotoviteľ požadovať na základe faktúry vystavenej ihneď po jeho dodaní, splatnej do 30 dní od vystavenia. Konečná faktúra s vyčíslením zostávajúcej celkovej sumy s pripočítaním skutočných nákladov bude vystavená po dokončení Diela so splatnosťou faktúry do 30 dní od vystavenia.
- 5.6. Pokiaľ nie je pri Dielach určená zmluvná cena, bude Zhotoviteľ účtovať podľa aktuálneho cenníka tovaru a služieb.
- 5.7. Zhotoviteľ je oprávnený vykonávanie Diela prerušiť po dobu, kedy bude Objednávateľ v omeškaní s úhradou už splatných akýchkoľvek pohľadávok Zhotoviteľa. O túto dobu sa predlžuje termín vykonania Diela. Termín vykonania Diela sa tiež predlžuje o dobu, kedy Zhotoviteľ nemohol Dielo vykonávať z dôvodov vzniknutých na strane Objednávateľa, alebo z dôvodov, ktoré vznikli nezávisle na vôli Zhotoviteľa a bráni mu v splnení povinnosti.
- 5.8. Omeškanie s platením ceny Diela je podstatným porušením zmluvy, pre ktorý je Zhotoviteľ oprávnený od tejto odstúpiť. Taktiež je v tomto prípade Zhotoviteľ oprávnený odstúpiť od všetkých ďalších zmlúv uzavretých s Objednávateľom alebo odmietnuť plnenie z iných zmlúv až do úplného zaplatenia všetkých pohľadávok po splatnosti vrátane príslušenstva.
- 5.9. Ak je cena dohodnutá v inej mene a ak vznikne v dôsledku omeškania Objednávateľa s jej zaplatením Zhotoviteľovi škoda tým, že zaplatená suma prepočítaná na EUR podľa kurzu devízového trhu vyhláseného NBS medzi EUR a zmluvne dohodnutou menou v deň zaplatenia je nižšia ako zaplatená suma prepočítaná na EUR podľa uvedeného kurzu medzi EUR a zmluvne dohodnutou menou v deň splatnosti príslušnej faktúry, je Zhotoviteľ oprávnený požadovať od Objednávateľa uhradenie takto vzniknutého rozdielu.
- 6. Kvalita, záručné podmienky, zodpovednosť za vady diela a náhrada škody**
- 6.1. V prípade, že Objednávateľ uhradí Zhotoviteľovi úplnú cenu Diela riadne a včas, poskytuje

Zhotoviteľ záruku 24 mesiacov na Dielo, okrem spotrebného materiálu, akumulátorov a identifikátorov, kde je záruka 6 mesiacov a 6 mesiacov záruky na vykonané servisné práce, opravy a na dodané diely v rámci týchto opráv. Záruka začína plynúť odovzdaním Diela. Záruka je platná iba v prípade včasnej a úplnej úhrady ceny diela Objednávateľom podľa podmienok stanovených v týchto VOP a vo faktúre vystavenej Zhotoviteľom a v prípade, že Zhotoviteľ za Objednávateľom neeviduje žiadnu inú pohľadávku po splatnosti.

- 6.2. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady Diela, ku ktorým došlo na základe závady zavinenia vonkajším zásahom, úmyselne, vyššou mocou alebo neodborného zásahu obsluhy Objednávateľa. Zodpovednosť Zhotoviteľa za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za kvalitu, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovar vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich Dodávateľ alebo osoby, s ktorých pomocou Zhotoviteľ plnil svoj záväzok.
- 6.3. V prípade vady Diela zistené v záručnej dobe má Objednávateľ právo požadovať a Zhotoviteľ povinnosť bezplatne vadu odstrániť. Objednávateľ je povinný reklamovať vady diela písomne, bez zbytočného odkladu po zistení vady. Zjavné vady je Objednávateľ povinný oznámiť najneskôr do 10 pracovných dní, skryté vady bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do konca záručnej doby. Od okamžiku zistenia vady do posúdenia oprávnenosti reklamácie, alebo do doby vybavenia reklamácie, nesmie Objednávateľ robiť nič, čo by malo za následok zhoršenie stavu diela. Zhotoviteľ sa zaväzuje vady odstrániť bez zbytočného odkladu a vzhľadom k charakteru vady, dostupnosti náhradných dielov a reakciou dodávateľa náhradných dielov, alebo technologickým a prevádzkovým podmienkam Objednávateľa.

7. Sankcie

- 7.1. V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Diela alebo jeho časti je Zhotoviteľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05% denne z celkovej ceny Diela, maximálne však 10% celkovej ceny Diela.
- 7.2. V prípade omeškania Zhotoviteľa s dokončením diela je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05% denne z celkovej ceny Diela, maximálne však 10% celkovej ceny Diela.

8. Záverečné ustanovenie

- 8.1. Tieto podmienky tvoria spolu s dokumentom, ktorého sú prílohou a prílohami tohto dokumentu, úplnú zmluvu a nahrádzajú akékoľvek predchádzajúce dohody medzi zmluvnými stranami, týkajúce sa predmetu tohto zmluvného vzťahu.
- 8.2. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré majú vzťah k

obchodným prípadom, ktoré zmluvné strany uzatvárajú.

- 8.3. Zhotoviteľ je oprávnený meniť tieto podmienky. Zhotoviteľ je o tejto zmene povinný Objednávateľa informovať. Objednávateľ je oprávnený do 10 dní odo dňa doručenia oznámenia tieto zmeny odmietnuť a tieto podmienky vypovedať s výpovednou lehotou najviac 30 dní.
- 8.4. Objednávateľ prijatím týchto VOP dáva Zhotoviteľovi podľa zákona o DPH a Smernice Rady č. 2006/112/ES súhlas k elektronickej fakturácii.
- 8.5. Všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajú zo zmluvného vzťahu, ktorý medzi stranami vznikol, sa riadia právom Slovenskej republiky.
- 8.6. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.5.2014.

Podmienky servisnej a systémovej podpory

1. Úvodné informácie

Tento dokument upravuje všeobecné podmienky poskytovania Servisnej a Systémovej podpory pre Produkty dodávané firmou EFG Slovakia, s.r.o. v prípadoch, kedy tieto podmienky neupravuje zmluva alebo iné zmluvné dojednania, uzatvorené medzi Zhotoviteľom a Objednávateľom a definuje rozsah služieb, ktorých cieľom je zabezpečiť plynulú a bezproblémovú prevádzku týchto produktov a eliminovať riziká spojené s rýchlym vývojom, predovšetkým v oblasti informačných technológií.

Služby Servisnej a Systémovej podpory sú poskytované za úhradu na základe príslušných zmlúv a objednávok.

2. Vymedzenie pojmov

Aktualizácia – poskytovanie verzií pre programové vybavenie

Havarijný stav – je taká porucha, kedy je Produkt úplne alebo čiastočne mimo prevádzku, neplní svoju základnú funkciu a nemožno ho uviesť ani do čiastočnej alebo náhradnej prevádzky

Implementácia – je proces pre nasadenie Produktov, prispôbenie sa špecifickým potrebám Užívateľa, vytvorenie dokumentácie a zaškolenie užívateľov

Objednávateľ – má priamy zmluvný vzťah s Dodávateľom

Partner – spoločnosť, ktorá je preškolená k inštalácii a implementácii Produktov

Požiadavka – žiadosť o Servis alebo Technickú podporu

Predajca – má zmluvný vzťah s Užívateľom

Produkt – zariadenie a programové vybavenie dodávané spoločnosťou EFG Slovakia, s.r.o.

Pracovná doba – v pracovné dni od 8:00 do 16:00 hod.

PSSP – podmienky servisnej a systémovej podpory

Servis – zahŕňa služby dané cenníkom služieb

Servisná podpora – zahŕňa služby podpory v oblasti servisu

Systém – funkčný celok, vytvorený z Produktov

Systémová podpora – zahŕňa služby podpory prevádzky systémov

Technická podpora – je služba pre riešenie požiadaviek prostredníctvom HotLine, HelpDesk, email a vzdialeného prístupu

Užívateľ – koncový užívateľ Produktov

Vada – produkt neplní funkcie uvedené v dokumentácii alebo dodáva chybné výsledky

Vzdialený prístup – je služba, pri ktorej sa pracovník zhotoviteľa spojí bezpečným pripojením na pracovnú stanicu a/alebo server Užívateľa

Webový portál – online internetové zákaznícke centrum podpory na adrese: www.ecare.cz

Zhotoviteľ – spoločnosť EFG CZ spol. s r.o.

Žiadateľ – pracovník poverený zadaním Požiadavky

3. Pravidlá a podmienky Servisnej a Systémovej podpory

3.1. Servisná podpora obsahuje služby súvisiace so servisným riešením Požiadavky, ako je Garancia zahájenia riešenia, služba Expressservis, Expresoprava, Doprava na revízie a prehliadky zadarmo a Čas technika na ceste zadarmo.

3.2. Systémovou podporou sa rozumie vykonávanie pravidelných Revízií, Prehliadok a funkčných skúšok, poskytovanie Aktualizácie a Technickej podpory.

3.3. Zákazník má nárok pre daný Systém na Technickú podporu zadarmo, pokiaľ má platnú službu Revízia, Prehliadka alebo Aktualizácia, alebo keď je systém v záruke.

3.4. V cene služieb Servisnej a Systémovej podpory nie sú zahrnuté náklady na materiál, opravy zariadení, repasy, servisné práce či práce navyše. Cena za tieto práce bude určená podľa cenovej ponuky alebo platného cenníka servisných služieb.

3.5. Požiadavka na musí byť konkrétna a musí obsahovať údaje umožňujúce odpovedať. V prípade potreby musí Objednávateľ poskytnúť súčinnosť v rozsahu potrebnom k vyriešeniu Požiadavky (zaistenie prístupu do určených priestorov, vzdialené pripojenie, zaslanie potrebných súborov, apod.).

3.6. Odovzdanie Požiadavky je možné prostredníctvom:

- webového portálu na adrese: www.ecare.cz

- zaslaním emailu na helpdesk@aktion.eu

- telefonického spojenia na čísle: 02 338 890 43

Prednosťou je odovzdanie Požiadavky prostredníctvom webového portálu. V prípade Havarijného stavu mimo Pracovnú dobu musí byť odovzdanie aj telefonicky.

3.7. Za čas prevzatia Požiadavky sa považuje okamih odovzdanie, pokiaľ bolo potvrdené Zhotoviteľom, alebo telefonické spojenie Žiadateľa a Zhotoviteľa.

Odovzdanie musí byť v Pracovnej dobe Zhotoviteľa, pre Zákazníkov s Garanciou riešenia Požiadaviek i mimo Pracovnú dobu musí byť v dobe od 6:00 do 22:00 hod., inak sa za čas prevzatia Požiadavky považuje najbližší začiatok uvedených časových období.

3.8. Doba pre potvrdenie prevzatia Požiadavky je do 4 hodín od odovzdania. V prípade, že Zhotoviteľ nepotvrdí prevzatie Požiadavky v uvedenom čase, je Žiadateľ povinný sa telefonicky spojiť so Zhotoviteľom.

3.9. Zhotoviteľ neručí za Požiadavky neodovzdané z technických dôvodov. Pokiaľ sa preukáže, že za nepotvrdeným prevzatím Požiadavky nie je technická závada, platí za čas prevzatia okamih odovzdania. Inak je týmto okamihom telefonické spojenie Žiadateľa a Zhotoviteľa.

3.10. Za účelom diagnostiky Vád alebo Technickej podpory umožní Objednávateľ pracovníkom Zhotoviteľa Vzdialený prístup do systému podľa jeho špecifikácie. Pokiaľ tento prístup neumožní, je

povinný niesť všetky náklady s tým spojené, pokiaľ sa vykonávali iným dohodnutým spôsobom.

- 3.11. Pokiaľ je k riešeniu Požiadavky nutná účasť pracovníkov Zhotoviteľa v mieste inštalácie, tak je to možné len na základe zmluvy alebo objednávky. Zhotoviteľ nemá povinnosť niesť tieto náklady.
- 3.12. Za čas zahájenia riešenia Požiadavky sa považuje čas, kedy sa pracovník zhotoviteľa dostavil na miesto plnenia predmetu zmluvy alebo zahájil kroky k vyriešeniu Požiadavky (vzdialená správa, oprava software apod.)
- 3.13. Za čas odstránenia závady sa považuje čas odovzdania alebo nahlásenie ukončenia prác zástupcovi Objednávateľa.
- 3.14. Doba riešenia Požiadavky je závislá na rade faktorov, z nich niektoré nie sú Zhotoviteľom ovplyvniteľné. Snaha Zhotoviteľa je požiadavky riešiť spravidla v ten istý deň, kedy bolo riešenie zahájené.
- 3.15. Zhotoviteľ neposkytuje na Produkt Servisnú a Systémovú podporu Užívateľovi, pokiaľ s ním nemá zmluvný vzťah alebo pokiaľ nie je stanovené inak. Užívateľovi je povinný poskytnúť podporu Predajca.
- 3.16. Služby Servisnej a Systémovej podpory sú hradené na základe vystavených faktúr podľa podmienok daných zmluvou alebo objednávkou.

4. Parametre Servisnej a Systémovej podpory

- 4.1. **Garancia zahájenia riešenia** – je to doba, kedy alebo dokedy bude zahájené riešenie Požiadavky od jej prevzatia. Služba je štandardne poskytovaná v týchto variantoch:

DNES – zahájenie riešenia v deň prevzatia Požiadavky pri splnení podmienky, že sa tak stalo do 12:00 hodín, inak je riešenie zahájené ďalší deň (Garancia aj mimo Pracovnú dobu)

ZAJTRA – zahájenie riešenia ďalší pracovný deň v pracovnej dobe od prevzatia Požiadavky

TÝŽDEŇ – zahájenie riešenia do 7 dní od prevzatia Požiadavky

X/5 – zahájenie riešenia v pracovné dni do X hodín od prevzatia požiadavky (Garancia aj mimo Pracovnú dobu)

X/7 – zahájenie riešenia do X hodín od prevzatia Požiadavky (Garancia aj mimo pracovnú dobu)

Zahájenie riešenia požiadavky môže oprávnený zástupca Objednávateľa pri menej závažných závadách (ktoré vyslovene nebránia prevádzke či užívaniu zariadenia) dohodnúť s pracovníkom Zhotoviteľa aj v inom termíne.

- 4.2. **Expressservis** – v prípade Havarijného stavu sú kroky k odstráneniu závady zahájené do 6 hodín od prevzatia Požiadavky.
- 4.3. **Expresoprava** – odstránenie závady alebo uvedenie zariadenia do náhradnej prevádzky do 7 dní od zahájenia riešenia Požiadavky, a to formou výmeny dielu alebo zapožičaním ekvivalentného. Pre Havarijný stav je termín uvedenia do prevádzky 48 hodín. Expresoprava sa použije v prípade, kedy by

oprava zariadenia trvala dlhšie ako sú uvedené termíny.

- 4.4. **Revízie** – jedná sa o elektrickú revíziu zariadenia, ktorej frekvencia vykonávania sa určí na základe príslušných noriem a požiadaviek Objednávateľa.
- 4.5. **Prehliadka** – jedná sa o prehliadku a funkčnú skúšku zariadenia, ktorej frekvencia vykonávania sa určí na základe odporúčenia Zhotoviteľa a požiadaviek Objednávateľa.
- 4.6. **Aktualizácia** – je poskytnutie aktualizovanej alebo novej verzie programového vybavenia prostredníctvom webového portálu, alebo iným dohodnutým spôsobom. Táto služba nezahŕňa inštaláciu programového vybavenia.

Verzie software predovšetkým obsahujú:

- legislatívne zmeny
- priebežne aktualizované a rozširované štandardné funkcie
- rozšírenú funkcionality všeobecného charakteru podľa plánu vývoja
- úpravy v dôsledku zmien v informačných technológiách
- opravy odstraňujúce konkrétne vady

Aktualizácia je povinnou súčasťou programového vybavenia po celú dobu jeho užívania. Objednáva sa na dobu neurčitú spoločne s licenciou software. Platnosť Aktualizácie je od dátumu aktivácie licencie (vystavenia daňového dokladu). V prípade neuhradenia poplatku bude pozastavená do doby jej úhrady.

Pri obnovení služby Aktualizácie, kedy nebola platná viac ako 12 mesiacov, bude k cene služby pripočítaný poplatok za prechod programového vybavenia na aktuálnu verziu podľa platného cenníka a nová platnosť služby bude od dátumu vystavenia daňového dokladu.

Službu je možné ukončiť na základe žiadosti Objednávateľa ku koncu obdobia, na ktoré je služba uhradená.

Zhotoviteľ sa zbavuje zodpovednosti za funkčnosť programového vybavenia, ako i za jeho správnu kompatibilitu s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi v prípade, že Objednávateľ službu Aktualizácie vypovie alebo nesplní dohodnuté platobné podmienky.

- 4.7. **Technická podpora zadarmo** – je poskytovaná zadarmo podľa bodu 3.3 týchto podmienok a je určená pre riešenie štandardných Požiadaviek, ktoré sa týkajú bežnej prevádzky a užívania Produktov alebo Systémov (ďalej len produkt).

Patrí sem predovšetkým:

- konzultačné služby, ktoré sa týkajú rutinne práce s Produktom
- pomoc pri zmenách a nastaveniach Produktu
- pomoc s metodikou práce
- pomoc pri riešení problémov s funkčnosťou, inštaláciou a konfiguráciou Produktu

Služba nie je určená pre:

- implementáciu Produktu
- školenie osôb

- tvorbu analýz, riešenia štruktúry a architektúry systému a integráciu s ostatným software a zariadeniami
- optimalizáciu a ladenie výkonu
- konfiguráciu PC užívateľov, serverov a sieťového prostredia
- servisné a programátorské práce

Zhotoviteľ nemá povinnosť poskytovať Technickú podporu zadarmo v prípade, že:

- Vada bola odstránená vydaním novej verzie Programového vybavenia, ktorú Užívateľ nenainštaloval
- Žiadateľ nemá základné znalosti práce s Produktom
- Žiadateľ nemá zodpovedajúce školenie a certifikáciu
- bol vykonaný neoprávnený zásah do Produktu, alebo boli použité nesprávne parametre či nastavenie produktu
- chyby v obsluhu alebo pri použití Produktu boli v rozpore s dokumentáciou

Služba je poskytovaná v Pracovnej dobe v mieste Zhotoviteľa prostredníctvom:

- webového portálu (HelpDesk)
- zaslanie emailu
- telefonického spojenia (služba HotLine)
- prostriedkami vzdialeného prístupu na počítače alebo servery Užívateľa

Pokiaľ sa behom alebo po vyriešení Požiadavky preukáže, že tento nespadá do podmienok pre poskytovanie Technickej podpory zadarmo, bude spoplatnený na základe celkovej doby riešenia za každých začatých 30 minút podľa platného cenníka služieb.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo ukončiť poskytovanie Aktualizácií pre akúkoľvek verziu Softwarového produktu s výnimkou poslednej vydanej, či pre použitie Softwarového produktu v spojení s inými ako aktuálnymi verziami operačných a databázových systémov, webových prehliadačov a iného software tretích strán.

5. Ostatné a záverečné ustanovenia

- 5.1. Objednávateľ sa zaväzuje v dôsledku vývoja programových prostriedkov aktualizovať parametre technického vybavenia a používaných softwarových platforiem tak, aby vyhovovali požadovaným technickým parametrom a podporovaným platformám, ktoré sú definované v aktuálnej dokumentácii príslušného programového vybavenia.
- 5.2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou je Zhotoviteľ oprávnený poskytovanie služieb pozastaviť.
- 5.3. Zmluvné strany sú oprávnené plniť svoje záväzky prostredníctvom tretích osôb bez písomného dovolenia druhej strany, pritom však zodpovedajú, ako by plnili sami.
- 5.4. Zhotoviteľ je oprávnený meniť tieto PSSP s tým, že aktuálna verzia sa nachádza vo verejne prístupnej časti webových stránok Zhotoviteľa.

- 5.5. Pokiaľ bolo medzi Zhotoviteľom a Objednávateľom dohodnuté, že sa ich vzájomné vzťahy riadia PSSP, riadia sa ich vzájomné vzťahy vždy PSSP v aktuálnom znení.
- 5.6. Tieto PSSP strácajú účinnosť okamžikom nadobudnutia účinnosti novších.
- 5.7. Tieto PSSP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.5.2014.

Licenčné dojednanie

1. Úvodné ustanovenie

- 1.1. Licenčná zmluva je zmluva medzi koncovým užívateľom (ďalej len Užívateľ) Softvérového produktu a spoločnosťou EFG Slovakia s.r.o., IČO: 36224464, so sídlom Račianska 66, 831 02 Bratislava, zapísanú v OR OS BA I., oddiel Sro, vložka 22764/B a je držiteľom Technickej licencie č. PT 000449, vydaná KRPZ v Bratislave pod číslom: Lic – 179-12/2006 (ďalej len Poskytovateľ), v súlade s § 40 a násl. Zákonom č. 618/2003 Zb. (autorský zákon), v aktuálnom znení. Poskytovateľ je výhradným držiteľom autorských a vlastníckych práv k Softvérovému produktu, ktorého obchodný názov je Aktion.
- 1.2. Licenčná zmluva je uzatvorená inštaláciou alebo registráciou Softwarového produktu alebo prevodom licencie, a to tým okamihom, ktorý nastane najskôr.
- 1.3. Uzatvorením Licenčnej zmluvy vyjadruje súhlas s podmienkami tejto zmluvy a podmienkami tohto licenčného dojednania. Ak s týmito podmienkami nesúhlasí, nie je oprávnený tento softvérový produkt používať.

2. Udelenie licencie, súvisiace ustanovenia

- 2.1. Poskytovateľ udeľuje nevýhradné právo užívať Softwarový produkt po celú dobu platnosti Licenčnej zmluvy.
- 2.2. Rozsah licencie, jej možné využívanie, prípadné časové aj funkčné obmedzenia sú definované v doklade k licencii pri jej zakúpení. Užívateľ má právo k inštalácii a užívaniu v definovanom rozsahu. Nákup licencie nie je predaj Softwarového produktu, ale právo na jeho používanie. Používanie Softwarového produktu nad rámec obmedzení je nelegálne a proti takémuto konaniu môže byť postupované v súlade s právnym poriadkom.
- 2.3. Užívateľ si zakupuje právo využívať Softwarový produkt v takom rozsahu a možnostiach, aké Softwarový produkt obsahuje v deň zakúpenia. Zakúpením práva využívať Softvérový produkt nevzniká Užívateľovi žiadny nárok na zmeny Softwarového produktu vydané po dátume zakúpenia.
- 2.4. Programové vybavenie a počítačové systémy, na ktorých má byť Softvérový produkt nainštalovaný, musí byť v súlade s technickou špecifikáciou podmienok inštalácie Softwarového produktu, uvedenú na internetových stránkach Poskytovateľa. Nesmú tu byť inštalované programy či zariadenia, ktoré by mohli mať vplyv na funkčnosť a stabilitu Softwarového produktu a musia byť inštalované, spravované, obsluhované a používané personálom so zodpovedajúcimi znalosťami a schopnosťami. Implementovať Softvérový produkt môže len certifikovaná osoba.
- 2.5. Softwarový produkt sa aktivuje pomocou Kódu produktu, ktorý je súčasťou každej zakúpenej licencie a je pre ňu jedinečný po celú dobu užívania. V softvérovom produkte sú obsiahnuté technologické

prostriedky, ktoré boli navrhnuté s cieľom zabrániť jeho použitiu bez licencie. Poskytovateľ použije tieto prostriedky na potvrdenie, že Používateľ používa Softwarový produkt legálne.

- 2.6. Softwarový produkt môže pre svoju prevádzku vyžadovať občasné spojenie s aktivačným / licenčným serverom pre účely reportingu použitia licencie alebo aktualizácie parametrov licencie.
- 2.7. Licencia je bez výslovného súhlasu Poskytovateľa neprenositelná.

3. Servisná a Systémová podpora

- 3.1. Systémovou podporou sa rozumie poskytovanie služby Aktualizácia softvérového produktu a možnosť využívania štandardnej Technickej podpory zadarmo podľa "Podmienok servisnej a systémovej podpory", ktoré sú k dispozícii na internetových stránkach Poskytovateľa a sú neoddeliteľnou súčasťou Licenčnej zmluvy.
- 3.2. Služba Servisná a Systémová podpora môže byť pre niektoré typy licencií povinná po dobu užívania Softwarového produktu. Jej cena je stanovená na základe platného cenníka Poskytovateľa..

4. Súhlas na uchovanie a prenosu údajov

- 4.1. Užívateľ týmto udeľuje oprávnenie Poskytovateľovi, aby v súvislosti s realizáciou práv z tejto licencie prenášal, spracovával a uchovával údaje, ktoré ho môžu identifikovať. Poskytovateľ nebude počas uvedeného procesu s počítačových systémov získavať žiadne osobné údaje.
- 4.2. Užívateľ súhlasí, aby Poskytovateľ svojimi prostriedkami kontroloval, či používa Softwarový produkt v súlade s touto licenciou. Taktiež súhlasí, že po dobu komunikácie Softwarového produktu s počítačovými systémami Poskytovateľa, môžu byť prenášané údaje, ktoré majú za účel zabezpečiť funkčnosť a oprávnenosť využívania Softwarového produktu.
- 4.3. Užívateľ súhlasí, že Poskytovateľ, resp. predajca, môžu zbierať a využívať technické informácie získané akýmkoľvek spôsobom ako súčasť prípadných poskytovaných služieb podpory Softwarového produktu súvisiacich so Softwarovým produktom.

5. Záručné podmienky

- 5.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že sa Softwarový produkt zhoduje vo svojich podstatných aspektoch s funkčnými vlastnosťami, ktoré sú špecifikované v používateľskej dokumentácii.
- 5.2. Absencia alebo rozdielnosť vlastností či funkcií oproti používateľskej dokumentácii sa nepovažuje za chybu a Užívateľovi nevznikajú z tohto dôvodu žiadne nároky zo zodpovednosti za vady ani nárok na odstúpenie od Licenčnej zmluvy.
- 5.3. Podmienkou vzniku nároku na záruku je registrácia Užívateľa na internetových stránkach Poskytovateľa. Poskytovateľ zodpovedá iba za funkčnosť aktuálnych verzií softvérového produktu, ku ktorým majú

prístup iba registrovaní Užívateľa po uhradení ceny licencií, resp. Servisnej a systémovej podpory. Na Softwarový produkt je poskytovaná záruka po celú dobu, po ktorú Používateľ prostredníctvom služby Aktualizácia aktualizuje pravidelne Softwarový produkt na jeho aktuálnu verziu. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby starších verzií softvérového produktu, ani za ich prípadnú nekompatibilitu s novými softvérovými či hardvérovými prostriedkami. Poskytovateľ nie je povinný vykonávať Technickú podporu, vývoj ani údržbu starších verzií Softvérového produktu.

- 5.4. Nároky zo záruky nevzniknú, pokiaľ bola vada Softvérového produktu spôsobená vyššou mocou, nehodou, zlým alebo nesprávnym používaním či používaním na nevhodnom či zavírovanom hardvéri, alebo v kombinácii s iným softvérom, ktorý negatívne ovplyvňuje správanie Softvérového produktu, alebo že je Softwarový produkt používaný na počítači spolu s programami iných výrobcov, ktoré svojou funkciou či podstatou bránia korektnému správaniu softvérový produkt, alebo že je prevádzkovaný na chybné nakonfigurovanom počítači či v prostredí chybné nastavenej počítačovej siete.
- 5.5. Užívateľ je povinný pravidelne vykonávať zálohy dát a ich archivovanie, vrátane kontroly bezchybnosti vytvorenej zálohy. Poskytovateľ nezodpovedá za stratu či poškodenie dát, ktoré neboli správne zálohované.
- 5.6. Záruka sa nevzťahuje na bezodplatne distribuované verzie Softvérového produktu.

6. Zodpovednosť za škody

- 6.1. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody ani za nepriame škody, nech sú akékoľvek, aj keď vznikli na základe použitia alebo nemožnosti použitia Softvérového produktu, a to aj v prípade, že Poskytovateľ bol označený ako možný pôvodca týchto škôd, a tiež vrátane prípadu, že takúto možnosť bolo možné vopred predpokladať. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za ušlý zisk Užívateľa.

7. Osobní údaje

- 7.1. Uzatvorením Licenčnej zmluvy pri inštalácii a / alebo registráciou Softvérového produktu udeľuje Užívateľ súhlas k tomu, aby Poskytovateľ v čase od uzavretia Licenčnej zmluvy do jej ukončenia zhromaždil a spracoval údaje o plnení záväzkov Užívateľa z Licenčnej zmluvy, príp. zmlúv súvisiacich.
- 7.2. Potvrdením Licenčnej zmluvy udeľuje Užívateľ súčasne súhlas k zasielaniu informácií týkajúcich sa Softvérového produktu a súvisiacich služieb a produktov, a to ako v písomnej, tak aj v elektronickej podobe, formou obchodnej komunikácie. Tento súhlas môže Užívateľ kedykoľvek odvolať.

8. Ukončenie licencie

- 8.1. Licenčnú zmluvu možno zrušiť dohodou medzi Poskytovateľom a Užívateľom. V prípade porušenia tejto zmluvy Užívateľom je Poskytovateľ oprávnený od tejto zmluvy písomne odstúpiť. Odstúpenie

nadobúda účinnosť okamihom jeho doručenia Užívateľovi. Odstúpením od Licenčnej zmluvy nie je dotknuté právo Poskytovateľa na zaplatenie ceny licencie, ak bola licencia poskytnutá úplatne, ani nárok na náhradu škody.

- 8.2. Dňom ukončenia Licenčnej zmluvy končia všetky práva použitia Softvérového produktu poskytnuté Užívateľovi. V takom prípade musí Užívateľ najneskôr v deň ukončenia práva na použitie zo všetkých svojich počítačov úplne odstrániť všetky inštalácie Produktu.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1. Licenčná zmluva podlieha právnomu poriadku Slovenskej republiky a uzatvára sa podľa Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ďalších súvisiacich predpisov. V prípade sporu, rozhoduje slovenský súd podľa slovenského práva.
- 9.2. Podmienky Licenčnej zmluvy a tohto licenčného dohovoru sa vzťahujú aj na aktualizácie, doplnky, prípadné súčasti a súčasti servisných služieb softvérového produktu, ak na aktualizácii, doplnkoch, prídavných súčastiach a súčastiach servisných služieb nie je uvedené inak.
- 9.3. Softwarový produkt dodaný s týmto Licenčným dojednaním je majetkom Poskytovateľa. Softwarový produkt je chránený zákonmi Slovenskej republiky o autorskom práve, ustanoveniami medzinárodných zmlúv a všetkými ďalšími príslušnými právnymi predpismi.
- 9.4. Platnosť tohto dojednania je od 01. 01. 2014.