VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SOFTIP

1. DEFINÍCIA POUŽITÝCH POJMOV

1.1. **Akceptačná procedúra** - je postup, ktorým dochádza k prevzatiu plnenia zo zmluvy, ak tak stanoví zmluva, ktorého účelom je na základe akceptačných kritérií overiť súlad funkčnosti dodávaného plnenia s dohodnutými vlastnosťami, a to prostredníctvom akceptačných testov.

1.2. **Aplikačné programové vybavenie** (ďalej APV) - **je počítačový program** (programový kód vrátane programovej dokumentácie, ďalej aj Software), a to vo forme jednotlivého modulu (jeden podsystém, príp. používateľský program) alebo celého programového komplexu modulov, ktorý je zaradený do distribúcie spoločnosti pod svojim obchodným názvom. APV môže ďalej špecifikovať zmluva. Ak nie je výslovne stanovené inak, APV sa poskytuje iba v strojovom texte a nezahŕňa podkladové materiály potrebné na prípravu APV.

1.3. **Centrum podpory Zákazníka** (ďalej **CPZ**) - internetová aplikácia s webovým rozhraním, ktorá umožňuje elektronickú komunikáciu SOFTIP-u so Zákazníkmi, zber a vyhodnocovanie prvotných záznamov.

1.4. **Človekodeň (ČD)** - je časová jednotka, stanovená v zmluve pre účel kvantifikácie rozsahu služieb a iných výkonov SOFTIP-u alebo Zákazníka na základe zmluvy. Jeden človekodeň zodpovedá 8 hodinám prác jedného pracovníka. Ak nie je v zmluve stanovené inak, platí sa cena za služby či iné výkony, kvantifikované v ČD, vo výške jednej polovice jednotkovej ceny za každú i len začatú polovicu ČD.

1.5. **Dôverné informácie** - sú všetky informácie poskytnuté vedome či nevedome v ústnej alebo v písomnej forme jednou zmluvnou stranou druhej, vrátane informácií, ktoré sa strany dozvedeli v súvislosti so zmluvou, ako i know-how, ktorým sa rozumejú všetky poznatky obchodnej, výrobnej, technickej či ekonomickej povahy súvisiace s činnosťou zmluvnej strany, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu hodnotu a ktoré nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné a majú byť utajené. Za dôverné informácie sú ďalej považované počítačové programy, diagnostika, dokumentácia a akékoľvek ďalšie informácie, ktoré sú označené ako dôverné informácie.

1.6. **Etapa** - je časť Diela alebo Projektu ukončená prevzatím výstupu etapy.

1.7. **Implementácia** - je proces, pri ktorom je na základe inštalácie a konfigurácie APV vytváraný informačný systém.

1.8. **Implementačný projekt** - je dokument vypracovaný SOFTIP-om, ktorý špecifikuje spôsob zhotovenia informačného systému, vrátane jeho rozsahu tak, aby na jeho základe bolo možné zahájiť implementáciu a jej dohodnuté etapy. Akceptáciou sa Implementačný projekt stáva záväzným pre obe zmluvné strany. Implementačný projekt je špecifikáciou zmluvných podmienok, pričom pre účely zmluvnej špecifikácie diela (rozsah, termíny plnenia, cena apod.) sa použije špecifikácia, obsiahnutá v akceptovanom Implementačnom projekte.

1.9. **Informačný systém** - je APV (alebo skupina APV), ktoré je obvykle upravené do jednotného systému na základe zmluvy so Zákazníkom.

1.10. **Koncový používateľ** - je pracovník Zákazníka, ktorý používa služby informačného systému v rámci plnenia svojich pracovných povinností voči Zákazníkovi.

1.11. **Konverzia dát** - je proces prevedenia dát Zákazníka z aktuálneho formátu do formátu pre účely spracovania týchto dát v APV. Ekvivalentným výrazom je Migrácia dát.

1.12. **Licencia** - písomný súhlas spoločnosti SOFTIP vo forme licenčnej zmluvy alebo licenčného dojednania v inej zmluve v súlade s ust. § 40 zákona č. 618/2003 Z.Z. na použitie APV Zákazníkom (príp. i ďalšími osobami). Zmluva alebo licenčná zmluva špecifikuje podmienky licencie. Ak také ujedanie alebo jeho časť chýba, licencia je udeľovaná podpisom preberacieho protokolu ako nevýhradná, neprenositeľná, časovo obmedzená na dobu trvania majetkových autorských práv, najdlhšie však na dobu trvania zmluvy, prostredníctvom ktorej je poskytnutá, a k účelom a spôsobom uvedeným v zmluve. Ustanovenia týchto VOP upravujúce licencie sa primerane použijú aj na sublicencie, poskytované na základe zmluvy.

1.13. **Médium** - je hmotný nosič dát a informácií (CD ROM, páska atď.), na ktorom je nahrané APV - predmet používateľských práv na základe licencie.

1.14. **Metodické poradenstvo k APV** - je platená Služba, prostredníctvom ktorej má Zákazník právo:

1.14.1. radiť sa o metodike používania APV

1.14.2. radiť sa o systémových problémoch APV v prípade, ak je APV používané iným spôsobom, ako je odporučené v dokumentácii APV.

1.15. **Neoprávnené používanie APV** - je používanie APV v rozporu s licenciou, najmä vtedy, ak je prenechané k používaniu tretej osobe, eventuálne využívané pre tretiu osobu, bez písomného súhlasu SOFTIP, alebo ak je používané Zákazníkom po zániku alebo bez licenčnej či inej zmluvy.

1.16. **Podpora k APV** - je platená Služba, ktorej rozsah môže byť ďalej špecifikovaný zmluvou o poskytovanie podpory, a to v týchto úrovniach:

1.16.1. Hot-line

- poskytnutie odpovede cez Call centrum na otázky týkajúce sa problémových situácií vzniknutých pri používaní APV, tzn. k obsluhe APV, k problémovým stavom APV, k správaniu sa APV v rozpore s opisom v programovej Dokumentácii v časovom priestore maximálne 15 minút,
- prijatie nahlásených problémov a reklamácií.

1.16.2. údržba APV

- poskytovanie aktuálnych verzií APV so zapracovanými zmenami právnych predpisov súvisiacich s funkciami APV („legislatívne zmeny"),
- poskytovanie verzií APV s jeho optimalizovanými funkciami, ak k takej optimalizácii dôjde počas poskytovania podpory k APV,
- poskytnutie verzií APV s rozšírenou funkcionalitou všeobecného charakteru, ak k takému rozšíreniu dôjde počas poskytovania podpory k APV,

- poskytnutie aktualizovaných verzií APV reflektujúcich vývoj v oblasti informačných technológií, ak k takej aktualizácii dôjde počas poskytovania podpory k APV.

1.16.3. distribúcia upravených verzií APV v zmysle predchádzajúceho bodu,

1.16.4. služby CPZ, t.j. prístup k CPZ s umožnením jeho použitia Zákazníkom.

1.17. **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 pracuje korektne.

1.18. **Používanie APV** - APV sa považuje za používané, ak je inštalované do permanentnej pamäte (typicky na pevný disk, ale aj CD-ROM, príp. iné pamäťové médium), alebo je nahrané do dočasnej pamäte, napr. RAM výpočtového systému, počítača alebo iného obdobného zariadenia.

1.19. **Priamy dodávateľ** - je tretia strana (obvykle výrobca či dodávateľ) technického či systémového vybavenia, ktorá na základe samostatnej zmluvy so spoločnosťou SOFTIP poskytla plnenie (technické vybavenie či softvér tretích strán), ktoré je ďalej poskytované zákazníkovi na základe zmluvy.

1.20. **(Programová) Dokumentácia** - je elektronická alebo vytlačená dokumentácia k dielu, jeho častiam a/lebo APV, opisujúca jeho funkcionalitu, spôsob použitia a podmienky pre korektné (riadne) prevádzkovanie.

1.21. **Projekt** - je súbor činností, dohodnutých medzi Zákazníkom a SOFTIP-om na základe zmluvy, ktorého výstupom je informačný systém, implementácia APV alebo iný výsledok, dohodnutý zmluvou.

1.22. **Reakčná doba** - časový úsek od okamihu, kedy pracovník Call centra potvrdí Zákazníkovi prijatie nahláseného prvotného záznamu do začiatku jeho riešenia. SOFTIP si vyhradzuje právo prerušiť riešenie nahláseného prvotného záznamu počas pracovného voľna a pracovného pokoja.

1.23. **SOFTIP** - je spoločnosť SOFTIP, a.s., so sídlom Bratislava, Business Center Aruba, Galvaniho 7/D, PSČ 821 04, IČO: 36 785 512, IČ pre DPH: SK2022390942, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4151/B.

1.24. **Softvér (Programové vybavenie)** - programové vybavenie počítača (alebo aj iného elektronického či digitálneho zariadenia) alebo počítačový program spolu s príslušnou programovou dokumentáciou. Zdrojové texty alebo podkladové materiály potrebné na prípravu APV sú súčasťou softvéru iba ak je v zmluve výslovne uvedené, že sú súčasťou plnenia, a ak sú v zmluve aj výslovne uvedené podmienky, za ktorých je Zákazník oprávnený ich používať.

1.25. **Softvér tretej strany (Systémové vybavenie)** - softvér pre vytváranie, udržovanie a spracovávanie databáz a iný softvér potrebný pre použitie APV (najmä operačný systém atď.), ale nezahrnutý do APV. Spôsob používania softvéru tretej strany je upravený v dokumentácii k takému softvéru, ktorej obsah má prednosť pred zmluvou.

1.26. **Technické vybavenie** - je hardvér tretích strán konkrétnej verzie od konkrétneho výrobcu alebo dodávateľa, v prostredí ktorého dodané APV pracuje korektne. Ak nie je technické vybavenie dodávané spoločnosťou SOFTIP na základe zmluvy o implementácii APV, je Zákazník povinný v rámci svojej súčinnosti zaistiť si vlastné technické vybavenie pre účely implementácie APV.

1.27. **Vada APV** - je odchýlka od špecifikácie APV, definovanej opisom funkcií v existujúcej Programovej dokumentácii. Vada existuje, ak softvér alebo informačný systém neplní funkcie uvedené v dokumentácii a v dôsledku toho dodáva chybné výsledky, nekontrolovateľne prerušuje svoju prevádzku alebo ho inak nie je možné používať spôsobom dohodnutým v zmluve, a ak je taká vada replikovateľná, t.j. nebola spôsobená vplyvom náhodnej skutočnosti. Ekvivalentom výrazu je tiež „Chyba".

1.28. **Vírus** - počítačový program alebo kód tretej strany, ktorí pôsobí nežiadanú zmenu APV, zmenu v údajoch či obsahu počítačovej pamäte, zmenu na disku alebo v inom počítačovom pamäťovom médiu, pričom táto zmena alebo iné pôsobenie vírusu môže zničiť, poškodiť alebo zapríčiniť zničenie, poškodenie spoľahlivosti alebo zmeniť prístupnosť k ľubovoľnému softvéru a k údajom, alebo inak poškodiť adresáta vírusu.

1.29. **VOP** - Všeobecné obchodné podmienky SOFTIP

1.30. **Zákazník** - je osoba, s ktorou spoločnosť SOFTIP uzatvorila zmluvu, obvykle v zmluve označovaná ako Objednávateľ či Odberateľ. Ak je zmluva uzatvorená v prospech tretej strany, je Zákazníkom aj táto strana.

1.31. **Zmluva** - je zmluva uzatvorená medzi spoločnosťou SOFTIP a Zákazníkom, na ktorej základe SOFTIP dodáva APV alebo s ním súvisiace Služby a Zákazník hradí dohodnutú cenu. Súčasťou zmluvy môže byť aj licenčná zmluva alebo licenčné dojednanie k poskytovanému APV. Ak sú prílohou zmluvy tieto VOP, označuje sa v týchto podmienkach pojmom zmluva celá zmluva s výnimkou týchto podmienok.

2. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

2.1. Zákazník má právo používať dodané APV v rozsahu zmluvne dohodnutom, v súlade s týmito VOP, so zmluvou, pokynmi pracovníkov SOFTIP a podľa podmienok uvedených v Programovej dokumentácii.

2.2. Zákazník 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 Programovej dokumentácii príslušného APV alebo ktoré sú odporúčané SOFTIP-om pre riadnu funkčnosť APV. Zvýšenie nárokov na technické vybavenie počas užívania APV nie je Vadou.

2.3. Zákazník sa zaväzuje za poskytnuté plnenie riadne a včas zaplatiť. Povinnosť úhrady je splnená dňom pripísania dohodnutej sumy na účet spoločnosti SOFTIP.

2.4. Zákazník poskytne počas plnenia zmluvy zo strany SOFTIP súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie záväzkov spoločnosti SOFTIP. Absencia alebo nedostatok súčinnosti Zákazníka vylučuje vznik zodpovednosti SOFTIP za omeškanie a za vzniknuté škody. Zákazník sa zaväzuje bez zbytočného meškania písomne oznámiť SOFTIP-u prípadné zmeny údajov o svojej osobe a o pracovníkoch,

ktoré sú potrebné pre riadne splnenie predmetu Zmluvy.

2.5. Ak je v zmluve dohodnuté, že Zákazník na jej základe získa prístup do CPZ, zaväzuje sa Zákazník zaregistrovať sa na CPZ na internetovej adrese http://cpz.softip.sk, prípadne umožniť pracovníkom SOFTIP vykonať registráciu na svojich prostriedkoch výpočtovej techniky, a to bez zbytočného omeškania od uzavretí príslušnej zmluvy. S ohľadom na to, že spoločnosť SOFTIP poskytuje podporu APV ako aj odstraňuje drobné chyby aj prostredníctvom nových verzií APV alebo počítačových programov vytvorených pre takéto účely (patche) aj prostredníctvom ich sprístupnenia pres CPZ, zaväzuje sa pravidelne (najmenej jedenkrát mesačne) kontrolovať obsah CPZ a v prípade, že je k dispozícii program pre aktualizáciu alebo opravu APV, taký program nainštalovať v súlade s pokynmi spoločnosti SOFTIP na CPZ alebo zaslanými Zákazníkovi prostredníctvom sprievodného listu či e-mailom.

2.6. Za účelom poskytnutia služieb alebo diagnostikovania chýb zo vzdialeného pracoviska Zákazník umožní pracovníkom SOFTIP-u vzdialený prístup do svojho systému.

2.6.1. V prípade potreby Zákazník poskytne SOFTIP-u technické prostriedky pre priamy vzdialený prístup do systému Zákazníka.

2.6.2. Náklady zákazníka, vrátane jeho komunikačných nákladov, spojené so vzdialeným prístupom nesie Zákazník.

2.6.3. Činnosti vykonávané prostredníctvom vzdialeného prístupu môžu byť elektonicky zaznamenané a archivované po dobu 3 mesiacov.

3. PRÁVA A POVINNOSTI SOFTIP

3.1. SOFTIP dodá Zákazníkovi APV funkčné pre prevádzku na technickom vybavení a na podporovaných platformách uvedených v Programovej dokumentácii k APV. V rámci podpory k APV sa zaväzuje APV aktualizovať na základe legislatívnych zmien v rozsahu dopadu týchto zmien na obchodné procesy spracovávané algoritmami použitými v APV, v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov v súlade s aktualizovanými predpismi. Aktualizácia na základe legislatívnych zmien nezahŕňa aktualizáciu v prípade zásadných zmien právneho poriadku, ako sú menové reformy a iné obdobné zásadné zmeny, ktorých vykonanie (alebo vykonávanie) môže byť osobitným predmetom zmluvy medzi SOFTIP-om a Zákazníkom. S aktualizovanou verziou APV dodá SOFTIP opis jeho zmien.

3.2. Dodávka APV, ako aj jeho aktualizovaných verzií, bude vykonaná odovzdaním APV (či jeho aktualizovaných verzií) Zákazníkovi na médiu, či zaslaním elektronickou poštou. Dodávka je považovaná za vykonanú aj keď Zákazník neoprávnene odmietne dodávku prevziať, a to dňom, kedy mu SOFTIP oznámi, kde je dodávka dostupná a ako si ju môže Zákazník prevziať. Dodávka môže byť vykonaná aj sprístupnením APV (či jeho aktualizovaných verzií) prostredníctvom diaľkového prístupu, a to okamihom, kedy SOFTIP oznámi Zákazníkovi spôsob, akým je možné si APV (či jeho aktualizovanú verziu) diaľkovo stiahnuť.

3.3. SOFTIP si vyhradzuje právo ukončiť podporu funkčnosti APV na tých platformách, ktoré ich výrobcovia prestali podporovať.

3.4. SOFTIP môže realizovať zmeny v APV zvyšujúce jeho možnosti využitia, zároveň môže robiť zmeny programu v dôsledku vývoja programovacích prostriedkov, operačných systémov a technických zariadení.

3.5. SOFTIP odstráni vady APV v súlade so záručnými podmienkami.

3.6. V prípade, že Zákazník nezaplatí cenu za poskytnutie licencie v dohodnutom termíne po podpise zmluvy alebo licenčnej zmluvy, SOFTIP môže od zmluvy odstúpiť, a to aj len v rozsahu licenčného oprávnenia. Odstúpením od zmluvy zaniká právo Zákazníka používať APV.

3.7. V prípade, že Zákazník nesplní v zmluve dohodnuté platobné podmienky za poskytovanie podpory k APV, má SOFTIP právo pozastaviť poskytovanie podpory k APV až do splnenia zmluvne dohodnutých platobných podmienok bez toho, aby to bolo považované za porušenie ustanovení zmluvy zo strany SOFTIP. V prípade pozastavenia poskytovania podpory APV budú verzie APV nainštalované u Zákazníka v rámci poskytovania podpory k APV nefunkčné, čo nie je možné považovať za vadu APV.

3.8. SOFTIP si môže uplatňovať právo uskutočnenia kontroly v priestoroch Zákazníka ako aj právo uskutočnenia kontroly hardvéru Zákazníka, zameraných na dodržiavanie podmienok poskytnutej licencie. Zákazník sa v takom prípade zaväzuje takú kontrolu umožniť. SOFTIP je oprávnený takúto kontrolu vykonať najmenej jedenkrát za obdobie šiestich (6) mesiacov počas pracovných hodín Zákazníka a takým spôsobom, ktorý neprimerane nenaruší pracovnú činnosť Zákazníka. Zákazník ani SOFTIP nemajú nárok na úhradu nákladov, ktoré im v súvislosti s kontrolou vzniknú.

3.9. SOFTIP garantuje, že APV v dobe dodania má funkčné aj technické vlastnosti, ktoré sú opísané v Programovej dokumentácii k APV.

3.10. Verzie APV sú kontrolované na neprítomnosť vírusov najnovšími produktmi NOD 32, AVP Kaspersky Antivirus Platinum a Norton Antivirus Corporate Edition 7.x. Upgrade antivírusových programov, resp. update databáz vzoriek vírusov, sa vykonáva vždy až v deň dodania APV. SOFTIP ručí za antivírusovú čistotu toho APV, ktoré dodáva na pevných nosičoch a v miere, ktorú poskytujú použité antivírusové programy. Napriek tomu, že SOFTIP sprístupňuje APV na CPZ až po antivírusovej kontrole, prenos APV k Zákazníkovi je ovplyvnený existujúcimi technológiami elektronickej pošty a siete Internet a za antivírusovú čistotu APV nemôže SOFTIP ručiť v takej miere ako na pevných nosičoch. Používanie APV získané prostredníctvom CPZ je na zodpovednosti Zákazníka.

4. CENA

4.1. Ceny sú udávané v slovenských korunách (Sk) alebo v amerických dolároch (USD), prípadne v Euro (EUR) a sú splatné v slovenských korunách pri použití kurzu Slovenskej národnej banky devíza stred, platného ku dňu zaplatenia ceny.

4.2. Ak je predmetom zmluvy poskytovanie služieb, cena nezahŕňa ubytovacie ani cestovné náklady pracovníkov spoločnosti SOFTIP, ktoré Zákazník uhradí podľa skutočne vynaložených nákladov a na

základe aktuálneho cenníku spoločnosti SOFTIP, ktorý mu SOFTIP na vyžiadanie poskytne bez zbytočného omeškania.

5. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

5.1. Zákazník a SOFTIP nesú zodpovednosť za nimi spôsobenú škodu v rámci platných a účinných právnych predpisov.

5.2. Zákazník a SOFTIP sú povinný vyvíjať maximálne úsilie k predchádzaní škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd. To zahŕňa najmä povinnosť zálohovať vlastné údaje pred ich odovzdaním druhej strane a vykonávať ďalšie úkony smerujúce k minimalizácii nebezpečenstva vzniku škôd alebo ich rozsahu, a to so zodpovedajúcou odbornou starostlivosťou.

5.3. Žiadna zo strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré jej poskytla druhá strana. Žiadna zo strán nie je v omeškaniu s plnením svojich záväzkov, ak je také omeškanie spôsobené v dôsledku omeškania druhej strany s plnením jej zmluvných záväzkov alebo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (v zmysle ust. § 374 Obchodného zákonníka).

5.4. Nahrádza sa iba skutočne vzniknutá škoda. Žiadna zo strán nenesie zodpovednosť za akékoľvek nepriame alebo následné škody, škody spôsobené na dátach alebo v dôsledku ich straty či poškodenia.

5.5. SOFTIP sa zbaví zodpovednosti za škodu v rozsahu, v akom táto škoda bola spôsobená vlastným konaním poškodeného, (napr. spracovanie chybných vstupných údajov, pokračovanie v práci pri zrejmých nedostatkoch APV,....) alebo tretej osoby.

5.6. Za vytváranie, používanie a prevádzku dát v informačnom systému nesie zodpovednosť výhradne Zákazník, ak nie sú výslovným dojednaním zmluvy predmetom plnenia spoločnosti SOFTIP (napr. v prípade niektorých foriem outsourcingu). Zákazník je ďalej povinný vykonávať bezpečnostné zálohy v súlade s bežnými pravidlami pre nakladanie s dátami v informačných systémoch. SOFTIP nenesie zodpovednosť za stratu nebo poškodenie dát nebo dátových štruktúr Zákazníka, a to ani v prípade, že k nim došlo pri používaní APV dodaného spoločnosťou SOFTIP, na ktoré sa vzťahuje záruka.

5.7. SOFTIP nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Zákazníkovi v období od dáta účinnosti zmien právnych predpisov do doby inštalácie aktualizácie APV zo strany Zákazníka, ak za priame sprevádzkovanie takej aktualizácie na strane Zákazníka nezodpovedá na základe zmluvy SOFTIP. SOFTIP nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú Zákazníkovi v dôsledku jeho porušenia zmluvy alebo právnych predpisov.

5.8. Ak Zákazníkovi vznikne škoda v dôsledku toho, že tretia strana uplatní svoj nárok z práv z duševného vlastníctva k APV alebo jeho časti, zaväzuje sa SOFTIP nahradiť takú škodu iba ak:

5.8.1. Zákazník bez omeškania oznámil uplatnenie takého nároku SOFTIP-u,

5.8.2. Zákazník neučinil voči takej tretej strane právne kroky bez predchádzajúceho súhlasu SOFTIP-u,

5.8.3. Zákazník neučinil také kroky voči tretej strane, ktoré je možné vykladať ako uznanie nároku tejto strany, a to aj čiastočné,

5.8.4. Zákazník poskytol spoločnosti SOFTIP súčinnosť potrebnú pre vyriešenie takého nároku tretej strany.

6. ZÁRUKA

6.1. SOFTIP sa zaručuje, že APV je bez právnych vád, ktoré by prekážali použitiu APV podľa zmluvy alebo licenčnej zmluvy, t.j. žiadnym spôsobom neporušuje ani nepoškodzuje práva tretích strán.

6.2. V prípade právnej vady APV sa SOFTIP zaväzuje takú vadu odstrániť, a to bez zbytočného odkladu, niektorým z nasledujúcich spôsobov (podľa svojich možností):

6.2.1. SOFTIP vymení APV alebo jeho časť, ktorá trpí právnou vadou, za APV alebo časť, ktorá ju netrpí,

6.2.2. SOFTIP odstráni právnu vadu dojednaním s treťou stranou, ktorej sa právna vada týka,

6.2.3. SOFTIP nahradí Zákazníkovi škodu, vzniknutú v dôsledku právnej vady, a to v súlade s čl. 5 týchto VOP.

6.3. Počas trvania právnej vady APV alebo jeho časti sa Zákazník zaväzuje nepoužívať APV spôsobom, ktorým by dochádzalo k porušovaniu práv tretích osôb.

6.4. SOFTIP ručí za to, že funkčnosť APV odpovedá jej opisu v programovej dokumentácii, t.j. že APV je bez vád.

6.5. Záručná doba, dohodnutá v zmluve [inak záručná doba v dĺžke dvadsať štyri (24) mesiacov] začína plynúť prvý deň nasledujúci po dátume prevzatia APV alebo jeho časti.

6.6. Záručná doba pre verzie APV, ku ktorým boli nadobudnuté používateľské práva v rámci poskytovania podpory, začína plynúť dňom poskytnutia verzie. Záruka na ich funkčnosť sa však poskytuje najviac na dve posledné uvoľnené verzie APV. SOFTIP zodpovedá za funkčnosť APV v aktuálnom stave.

6.7. Záruka zaniká, ak:

6.7.1. uplynie záručná doba,

6.7.2. Zákazník nevykonáva stanoveným postupom údržbu APV, nepoužíva riadne všetky súčasti plnení dodané SOFTIP-om, vrátane súčastí dodatočných, opravných i či obdobných,

6.7.3. ak došlo k zásahu do APV v rozpore so zmluvou, týmito VOP či pokynmi poskytnutými vo forme dokumentácie alebo zaškolenia.

6.8. SOFTIP nenesie zodpovednosť a neposkytuje záruky za vady vzniknuté z dôvodov nie na jeho strane.

6.9. Záruky podľa týchto VOP sa neposkytujú na technické vybavenie ani na softvér tretích strán. Pre technické vybavenie a softvér tretích strán sa použijú záručné podmienky uvedené v dokumentácii k nim, ak je taká dokumentácia poskytovaná na základe zmluvy a ak obsahuje záruky ich priameho dodávateľa. Ak nie je v zmluve uvedené inak, môže zákazník uplatniť svoje práva zo záruk k technickému vybaveniu a softvéru tretích strán voči spoločnosti SOFTIP či voči priamemu dodávateľovi.

7. REKLAMAČNÉ KONANIE

7.1. Predmetom reklamačného konania je výhradne riešenie prípadných vád APV v rámci poskytnutej záruky.

7.2. Kategorizácia vád aplikačného APV značky SOFTIP:

7.2.1. **Kritická vada** – je vada, majúca taký vplyv, že podstatné časti funkcionality APV sú u Zákazníka nepoužiteľné pre zabezpečenie činností, vyplývajúcich zo zákonných noriem a Zákazník nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom pomocou APV.

7.2.2. **Hlavná vada** – je vada, ktorá má na spôsob používania APV opísaný v programovej dokumentácii taký vplyv, ktorý neumožňuje jeho opísané používanie bez použitia iných technologických a metodických postupov.

7.2.3. **Drobná vada (nepodstatná)** – je vada, ktorá neovplyvňuje spôsob používania APV, opísaný v programovej dokumentácii z pohľadu plynulej prevádzky a spoľahlivosti.

7.3. Reklamácia bude Zákazníkom uplatnená písomne, a to riadnym zaevidovaním na CPZ. Ak Zákazník nemá na základe zmluvy so spoločnosťou SOFTIP zriadený prístup do CPZ, uplatní vadu písomným oznámením.

7.4. Prijatie reklamácie bude potvrdené odosielateľovi spätným e-mailom.

7.5. SOFTIP začne činnosť pre odstránenie reklamovanej vady do 24 hodín (reakčná doba) od potvrdenia reklamácie podľa bodu 7.4. SOFTIP sa zaväzuje reklamáciu vyriešiť takto:

7.5.1. Kritickú vadu najneskôr do 2 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby,

7.5.2. Hlavnú vadu do 15 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby,

7.5.3. Drobnú vadu do najbližšej plánovanej verzie APV.

7.6. Za odstránenie vady sa považuje zverejnenie opravnej verzie na CPZ, ak má Zákazník na základe zmluvy k CPZ prístup, a to okamihom oznámenia takého zverejnenia Zákazníkovi. Za odstránenie vady sa považuje aj jej prekategorizovanie vo forme čiastočného odstránenia vady na menej závažnú vadu podľa uvedenej kategorizácie, pričom celkový čas na jej odstránenie nesmie prekročiť termíny uvedené v bode 7.5 pre kategóriu, v ktorej je vada zaradená po jej prekategorizovaní.

7.7. Ak SOFTIP odstráni vadu, uplatnenú Zákazníkom, v rámci záruk, a dodatočne vyjde najavo, že sa na takú vadu záruky nevzťahujú, zaväzuje sa Zákazník uhradiť spoločnosti SOFTIP cenu za také odstránenie podľa aktuálneho cenníku SOFTIP, ktorý mu SOFTIP na vyžiadanie poskytne bez zbytočného omeškania.

8. OCHRANA INFORMÁCIÍ

8.1. Obe strany sa zaväzujú chrániť dôverné informácie druhej strany. Zaväzujú sa najmä, že nepoužijú vo svoj prospech ani v prospech tretej osoby ani nesprístupnia tretej osobe dôverné informácie, ktoré pri plnení podľa zmluvy získali od druhej strany, pokiaľ nie je ustanovené inak. Porušením záväzku chrániť informácie druhej strany nie je, pokiaľ boli dôverné informácie sprístupnené zamestnancom, orgánom alebo ich členom a subdodávateľom spoločnosti SOFTIP podieľajúcich a na plnení podľa zmluvy za rovnakých podmienok, ako sú stanovené zmluvným stranám, a to len v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie zmluvy. Porušením záväzku chrániť informácie druhej strany nie je sprístupnenie informácií tretím osobám, vykonávajúcim pre sprístupňujúcu stranu služby právneho, účtovného, daňového či obdobného auditu, pokiaľ sú také osoby viazané povinnosťou mlčanlivosti.

8.2. Záväzok chrániť informácie druhej strany sa ďalej nevzťahuje na prípady, kedy

8.2.1. strana preukáže, že je táto informácia verejne dostupná bez toho, aby túto dostupnosť spôsobila sama a bez toho, aby k zverejneniu došlo porušením právnych predpisov;

8.2.2. strana preukáže, že mala túto informáciu k dispozícii ešte pred dátumom sprístupnenia druhou stranou, že ju nenadobudla v rozpore so zákonom a že použitím tejto informácie neporuší svoje zmluvné ani zákonné povinnosti;

8.2.3. dostane strana od sprístupňujúcej strany písomný súhlas sprístupňovať danú informácii, a to i dodatočne; alebo

8.2.4. ak sprístupnenie informácie vyžaduje zákon nebo záväzné rozhodnutie oprávneného štátneho orgánu.

8.3. Obe strany sa zaväzujú chrániť dôverné informácie, ktoré im boli poskytnuté druhou stranou alebo ich inak získali v súvislosti s plnením zmluvy, najmenej v rovnakom rozsahu a minimálne rovnakými prostriedkami, akými chránia vlastné obchodné tajomstvo či iné dôverné informácie, najmä sa zaväzujú uchovávať ich v tajnosti a urobiť všetky zmluvné a technické opatrenia zabraňujúce ich zneužitiu či prezradeniu, ktoré od nich možno spravodlivo žiadať.

8.4. Po ukončení alebo zrušení akejkoľvek licencie (oprávnenia použiť autorské dielo) poskytnutej na základe zmluvy Zákazník bez zbytočného odkladu zničí alebo vráti spoločnosti SOFTIP všetky originály a kópie autorských diel a dokumentácie, ku ktorým bola zrušená alebo ukončená licencia, a všetky s nimi súvisiace dôverné informácie v držbe Zákazníka vrátane dôvernych informácií začlenených do iného autorského diela, a túto skutočnosť spoločnosti SOFTIP písomne potvrdí. Na písomnú žiadosť Zákazníka SOFTIP vráti Zákazníkovi alebo zničí dôverné informácie Zákazníka, ktoré už nepotrebuje na účely plnenia zmluvy.

8.5. Strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány ich členov, subdodávateľov a ďalšie osoby, ktorým sú sprístupnené dôverne informácie, o záväzku chrániť informácie.

8.6. Ak budú informácie poskytnuté Zákazníkom, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie podľa zmluvy, obsahovať údaje podliehajúce režimu osobitnej ochrany podľa zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, je Zákazník povinný zabezpečiť splnenie všetkých ohlasovacích povinností, ktoré citovaný zákon vyžaduje, a obstarať predpísané súhlasy subjektov osobných údajov odovzdaných na spracovanie. Tejto povinnosti sa Zákazník nemôže zbaviť. SOFTIP zodpovedá za to, že spracovávanie osobných údajov v zmysle uvedeného zákona sa bude na účely plnenia zmluvy z jeho strany uskutočňovať v

súlade so zákonom o ochrane osobných údajov, ak bol o takej povahe poskytnutých informácií vopred informovaný.

8.7. Povinnosť chrániť dôverné informácie zaväzuje strany po dobu účinnosti zmluvy a po dobu dvoch (2) rokov po ukončení ich zmluvného vzťahu. Strany vyhlasujú, že všetky dôverné informácie, ktoré si v rámci plnenia zmluvy sprístupnia, považujú za obchodné tajomstvo a budú ich podľa toho chrániť i po období podľa predchádzajúcej vety v súlade s ustanovením § 17 Obchodného zákonníka.

8.8. Žiadne ustanovenie tejto zmluvy neobmedzuje SOFTIP vo zverejnení alebo obchodnom využití akejkoľvek technickej znalosti, zručnosti alebo skúsenosti všeobecnej povahy, ktorú získal pri plnení zmluvy. Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností, Zákazník zmluvou udeľuje spoločnosti SOFTIP výslovný súhlas s použitím znalostí, zručností a skúsenosti podľa predchádzajúcej vety, ako aj súhlas s uverejnením informácie o spolupráci so Zákazníkom, a to v rozsahu zverejnenia mena (firmy) Zákazníka, predmetu spolupráce ako aj jej rámcovej hodnoty.

8.9. Objednávateľ ďalej súhlasí s tým, aby SOFTIP poskytol kópii zmluvy tretím osobám, ktorých práva (najme autorská) sú zmluvou dotknutá. SOFTIP je však povinný zabezpečiť, aby také osoby nezneužili informácie, ktoré sú im takto poskytnuté.

9. OCHRANA ZAMESTNÁVATEĽSKÝCH A INÝCH OBDOBNÝCH PRÁV

9.1. Strany sa zaväzujú, že od uzavretia zmluvy po dobu dvoch (2) rokov od skončenia jej účinnosti nebudú zamestnávať v pracovnoprávnom vzťahu účastníkov projektu pridelených druhou stranou, prípadne ich akýmkoľvek iným spôsobom priamo používať k výkonu činnosti v odbore rovnakom či obdobnom predmetu podnikania druhej strany, iba ak by k tomu obdržali od druhej strany písomný súhlas. Za porušenie tejto povinnosti sa považuje tiež zamestnanie takej osoby spoločnosťou v koncerne s druhou stranou.

9.2. V prípade porušenia povinnosti chrániť zamestnávateľské a iné obdobné práva sa povinná strana zaväzuje uhradiť oprávnenej strane zmluvnú pokutu vo výške zodpovedajúcej mzde alebo inej odmene dotknutého pracovníka, ktorá mu bola oprávnenou stranou zaplatená v predchádzajúcom roku.

10. VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA

10.1. Všetky oznámenia medzi stranami, ktoré sa vzťahujú k zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe zmluvy, musia byť vykonané v písomnej forme a druhej strane doručené osobne, doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku, elektronickou poštou alebo faxom na adresu sídla strany, ak sa nedohodnú zmluvné strany na inej doručovacej adrese alebo ak nenadobudla účinnosť zmena doručovacej adresy v súlade s ustanovením ods. 10.6. Tým nie sú dotknuté ustanovenia týkajúce sa povinnosti komunikovať prostredníctvom CPZ v osobitných prípadoch.

10.2. Všetky oznámenia alebo dokumenty, ktoré sa týkajú platnosti alebo účinnosti zmluvy, musia byť v písomnej forme doručené druhej strane osobne, doporučenou poštou či inou formou registrovaného poštovného styku.

10.3. Ak ukladá zmluva doručiť dokument či dokumentáciu (ďalej len „dokument") v písomnej forme, považuje sa takýto dokument za riadne doručený, ak bol doručený v tlačenej forme alebo v elektronickej (digitálnej) forme ako dokument textového procesoru MS Word verzie 2000 alebo vyššej na dohodnutom médiu či prostredníctvom elektronickej pošty.

10.4. Oznámenia alebo dokumenty sa považujú za doručené druhej strane dňom, vyznačeným ako deň doručenia na potvrdení o doručení. Ak nemožno preukázať deň doručenia podľa ustanovenia predchádzajúcej vety, považujú sa dokumenty za doručené:

10.4.1. na druhý (2.) pracovný deň po ich preukázateľnom odoslaní, na adresu druhej strany;

10.4.2. dvadsať štyri (24) hodín po ich preukázateľnom odoslaní na adresu druhej strany prostredníctvom elektronickej pošty alebo faxu, pričom do tejto doby sa nezahŕňa doba mimo pracovné dny a v rámci pracovných dní mimo pracovné hodiny, t.j. mimo dobu od 8 do 17 hodín

10.5. Za deň doručenia oznámenia alebo zásielky sa tiež považuje deň, kedy adresát prebratie zásielky odmietol.

10.6. Strany sa zaväzujú, že v prípade zmeny svojej doručovacej adresy budú o tejto zmene druhú stranu informovať bez zbytočného odkladu. Táto zmena je účinná prvým (1.) pracovným dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bolo oznámenie o zmene doručovacej adresy doručené druhej strane. Odo dňa účinnosti zmeny je pre stranu záväzná doručovacia adresa oznámená druhou stranou v súlade s týmto ustanovením. Zmena doručovacej adresy nie je zmenou zmluvy.

11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

11.1. Ak sa ktorékoľvek ustanovenie týchto VOP alebo jeho časť dostane do rozporu s ustanovením zmluvy (vrátane ostatných príloh), použije sa ustanovenie zmluvy.

11.2. Tieto VOP je SOFTIP oprávnený meniť bez súhlasu Zákazníka. O ich zmenách bude SOFTIP s primeraným predstihom informovať Zákazníka vopred vhodným spôsobom (napr. písomne alebo zverejnením na CPZ). VOP a ich zmeny nadobúdajú účinnosť dňom v nich uvedenom. Ak Zákazník nesúhlasí so zmenenými podmienkami, má nárok odstúpiť od zmlúv, ktorých sa zmeny týkajú, a to do jedného (1) mesiaca potom, čo sú mu zmeny oznámené. Také odstúpenie Zákazníka je účinné po uplynutiu jedného (1) mesiaca po doručení oznámenia o odstúpení spoločnosti SOFTIP. Ak však v tejto lehote SOFTIP písomne oznámi Zákazníkovi, že súhlasí s tým, aby voči nemu platili tieto podmienky vo verzii pred dotknutou zmenou, odstúpenie Zákazníka účinnosť nenadobudne a zmluva trvá ďalej, pričom lehoty podľa zmluvy sa predlžujú o dobu odo dňa oznámenia Zákazníka o odstúpení do dňa oznámenia SOFTIP-u o súhlase s použitím pôvodných podmienok podľa tohto odseku VOP. V ostatných prípadoch sa má za to, že Zákazník so zmenami súhlasil.

11.3. Tieto VOP sú účinné od 1.8.2008.