

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti SonataSW s. r. o., IČO 35 828 943, so sídlom Račianska 88 B, 831 02 Bratislava,
pre poskytovanie služieb na prístup k softvéru a k nim doplnkových služieb a odborných služieb.

znenie účinné od 01.01.2021

formálne zmeny VOP, ktoré nemenia obsah VOP :

- 01.01.2022 – zmena názvu spoločnosti zo Sonata SLOVAKIA s.r.o na SonataSW s.r.o
 - o hlavička
 - o článok 1 bod 1.1
- 01.01.2022 – zmena web sídla spoločnosti na <https://www.sonatasw.com>
 - o Hlavička
- 01.01.2022 – zmena email adresy spoločnosti na sonatasw@sonatasw.com
 - o Hlavička
- 04.02.2022 – zmena sídla spoločnosti so Šusteková 7, 85104 Bratislava na Račianska 88 B, 831 02 Bratislava
 - o hlavička
 - o článok 1 bod 1.1

OBSAH

Tieto Všeobecné obchodné podmienky pozostávajú z nasledujúcich článkov:

| Obsah | |
|---|----|
| 1. Úvodné ustanovenia..... | 3 |
| 2. Definície pojmov..... | 3 |
| 3. Uzavretie zmluvy | 6 |
| 4. Cena a platobné podmienky..... | 8 |
| 5. Podmienky používania služby..... | 9 |
| 6. Podmienky poskytovania Služby | 12 |
| 7. Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)..... | 15 |
| 8. Spracovanie a ochrana osobných údajov | 17 |
| 9. Ochrana dôverných informácií | 19 |
| 10. Bezpečnosť údajov a dát..... | 20 |
| 11. Obmedzenie právnej zodpovednosti..... | 20 |
| 12. Vyššia moc | 21 |
| 13. Ukončenie zmluvy..... | 21 |
| 14. Záverečné ustanovenia..... | 23 |

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) vymedzujú práva a povinnosti medzi stranami každej zmluvy (ďalej len „Zmluva“), ktorú spoločnosť SonataSW s. r. o., IČO: 35 828 943, DIČ: 2021613990, IČ DPH: SK2021613990 so sídlom: Račianska 88 B, 831 02 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri vedenom na Okresnom súde v Bratislave I, oddiel Sro, vložka číslo: 25806/B (ďalej len „Prevádzkovateľ“) ako poskytovateľ Služby na jednej strane uzatvára s objednávateľom Služby alebo Služby a Doplnkovej Služby alebo Služby a Odbornej služby (ďalej len „Zákazník“) na druhej strane. (Prevádzkovateľ a Zákazník spoločne ďalej len „Zmluvné strany“.)
- 1.2. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej Zmluvy pre poskytnutie Služby a k nej Doplnkovej služby a/alebo Odbornej služby bez ohľadu na formu prijatia Zmluvy uzatvorenou medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom.
- 1.3. Týmito VOP sa riadia právne vzťahy Zmluvných strán vyplývajúce zo Zmluvy alebo so Zmluvou akokoľvek súvisiace, a to aj v prípade, že Zákazník odkáže na iné obchodné podmienky.
- 1.4. Ak Zmluva uzatvorená medzi Zmluvnými stranami obsahuje dohodu odlišnú od týchto VOP, má dohoda uvedená v Zmluve prednosť pred týmito VOP.
- 1.5. Zákazník nie je oprávnený vylúčiť účinnosť týchto VOP, meniť a dopĺňať akúkoľvek časť ustanovení týchto VOP a akýkoľvek odkaz na jeho vlastné obchodné podmienky alebo obchodné podmienky tretej strany sú bez právneho účinku a považujú sa za neplatné a neúčinné, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú v Zmluve inak.
- 1.6. Zmeny VOP
 - 1.6.1. Prevádzkovateľ má právo kedykoľvek zmeniť tieto VOP. Akékoľvek zmeny týchto VOP budú zverejnené na Portáli Prevádzkovateľa spolu s uvedením dátumu ich účinnosti. Zákazníkovi budú zmenené VOP oznámené aj zaslaním emailu na emailovú adresu Hlavného používateľa alebo akýmkoľvek iným dohodnutým spôsobom, a to pred nadobudnutím účinnosti zmenených VOP.
 - 1.6.2. Zákazník má právo oznámené zmeny týchto VOP odmietnuť a Zmluvu z tohto dôvodu ukončiť v lehote tridsať kalendárnych dní odo dňa oznámenia Prevádzkovateľom. V prípade odmietnutia zmenených VOP doručením Zákazníka o odmietnutí zmien VOP Prevádzkovateľovi, začína trojmesačná výpovedná doba Zmluvy.
 - 1.6.3. Ak Zákazník v stanovenej lehote tridsať kalendárnych dní nepožiadá o ukončenie Zmluvy, Prevádzkovateľ Služby má za to, že Zákazník zmenené VOP akceptoval.

2. Definície pojmov

- 2.1. Pre účely týchto VOP majú pojmy a výrazy s veľkým začiatočným písmenom dohodnutý nasledujúci význam takto:
 - 2.1.1. „Aktualizácia Služby“ znamená opravy chýb a úpravy vykonané podľa vlastného uváženia Prevádzkovateľa na existujúcich štandardných Funkciách aplikácie prístupných ako súčasť Služby. Aktualizácie sú poskytované Zákazníkovi v súlade s podmienkami Zmluvy.
 - 2.1.2. „Aplikácia“ je softvér, ku ktorému má prístup Zákazník prístup pomocou Služby.
 - 2.1.3. „Dáta“ znamenajú všetky elektronické údaje alebo informácie patriace Zákazníkovi a Zákazníkom vložené do Dátového priestoru prostredníctvom Služby v súvislosti s plnením Zmluvy, vrátane Osobných údajov.
 - 2.1.4. „Dátový priestor“ je priestor určený k ukladaniu Dát Zákazníka, ktorý je na Technológii Prevádzkovateľa a vždy na území EU v dátových centrách s minimálnym štandardom TIER III.

- 2.1.5. „Dokumentácia“ znamená všetky informácie sprístupnené Prevádzkovateľom popisujúce spôsob používania Služby vo forme používateľskej dokumentácie dopĺňujúcej Službu a/alebo online pomoci.
- 2.1.6. „Deň účinnosti“ znamená dátum, kedy Zmluva nadobudne platnosť.
- 2.1.7. „Doplnková služba“ znamená prispôbenie, rozšírenie alebo akákoľvek úprava Modulov a/alebo Funkcií Služby podľa potrieb Zákazníka uvedených v popise špecifikácie Doplnkovej služby. Tieto špeciálne, osobitné požiadavky Zákazníka na úpravu Služby sú podmienené poskytovaním Služby a sú nad rámec Služby. Doplnkovú službu je možno objednať samostatne, ale poskytujú sa vždy so Službou, nie je možné ju poskytovať samostatne.
- 2.1.8. „Funkcia“ znamená konkrétnu funkciu definovanú v aplikácii Služby.
- 2.1.9. „FUP“ znamená férové využívanie Služby. Niektoré parametre alebo funkcie Služby sa javia ako neobmedzené, ale majú limity. Využívanie služby v rámci týchto limitov znamená férové využívanie Služby, prekročenie týchto limitov sa účtuje.
- 2.1.10. „Hlavný Používateľ“ je ten Používateľ Zákazníka, ktorý administruje Službu. Je definovaný prístupovým kontom k Službe.
- 2.1.11. „Internetové pripojenie“ je spôsob, akým sa Používateľ pripája k Službe pomocou URL adresy Služby.
- 2.1.12. „Kalendárny deň“ znamená ktorýkoľvek deň v roku od pondelka do nedele.
- 2.1.13. „Komunikačná šablóna“ je dohodnutý spôsob na komunikáciu medzi Zmluvnými stranami.
- 2.1.14. „Kontaktné osoby“ sú osoby zastupujúce Zmluvné strany uvedené v Komunikačnej šablóne, ktoré sú definované svojou adresou, účelom a spôsobom kontaktu.
- 2.1.15. „Modul“ je funkcionalita Služby v logickom celku obsahujúcom Funkcie Služby. Obvykle, ale nie nutne sa javí ako samostatná položka menu alebo pod menu v aplikácii.
- 2.1.16. „NDA“ (a Non-Disclousure Agreement) je dohoda Zmluvných strán o mlčanlivosti a nezverejňovaní dôverných informácií.
- 2.1.17. „Objednávkový Formulár“ je elektronický online formulár slúžiaci na vystavenie záväznej objednávky v rámci Zmluvy medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom. Zákazník ho môže vyplniť na webových stránkach, kde sa Služba predáva. Alternatívou online formulára je písomný formulár vo forme pdf, ktorý môže byť na požiadanie Zákazníka Prevádzkovateľom zaslaný na emailovú adresu Zákazníka.
- 2.1.18. „Odborná služba“ sú profesionálne služby poskytnuté Prevádzkovateľom na implementáciu Služby, ako je školenie, analýza Služby, konfigurácia Služby a pod. Nie sú súčasťou Služby a objednávajú sa k Službe. Zákazník berie na vedomie, že Odborné služby navrhované Prevádzkovateľom sú nevyhnutné na riadne používanie Služby a je zodpovednosťou Zákazníka posúdiť, či využije tieto Odborné služby k tejto Službe ponúkané Prevádzkovateľom. Po úspešnom absolvovaní Odbornej služby typu školenie môže byť Používateľovi vydaný certifikát.
- 2.1.19. „Osobné údaje“ sú akékoľvek informácie, ktoré sa týkajú dotknutej fyzickej osoby v zmysle platných právnych predpisov na ochranu osobných údajov v SR a v EÚ.
- 2.1.20. „Podpora“ znamená pomoc Prevádzkovateľa na požiadanie Zákazníka v prípade zlyhania Služby v podstatných aspektoch v súlade so Zmluvou.
- 2.1.21. „Portál“ znamená internetová stránka/stránky, na ktorej Prevádzkovateľ poskytuje Zákazníkovi informácie o Službe a o ktorej je Zákazník informovaný. Adresa Portálu môže byť dostupná len priamo z aplikácie ku ktorej sa Zákazník pomocou Služby pripája.
- 2.1.22. „Používateľ“ je každý jednotlivec, ktorý je Zákazníkom splnomocnený na používanie Služby, pre ktorého bola Služba predplatená a ktorému boli dodané prihlasovacie údaje a má právo na prístup. Takýto jedinec je uvedený ako položka v module *Používateľia*
- 2.1.23. „Pracovný deň“ znamená ktorýkoľvek deň okrem soboty a nedele a dňa, na ktorý pripadá štátny sviatok podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 2.1.24. „Predajca Služby“ je tretia strana, ktorá má oprávnenie v mene Prevádzkovateľa predávať Službu.

- 2.1.25. „Sprostredkovateľ Služby“ je tretia strana, ktorá má oprávnenie sprostredkovať Službu medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom.
- 2.1.26. „Prevádzkovateľ“ je spoločnosť SonataSW s. r. o. podľa článku 1.1 týchto VOP, ktorá vyvíja a poskytuje vlastné aplikačné služby dostupné online, t. j. softvér ako službu (SaaS), alebo Služby tretích strán a to buď integrované alebo využívané vlastnou Službou.
- 2.1.27. „SLA“ (a Service Level Agreement) je dohoda Zmluvných strán o úrovni poskytovaných služieb. Teda o všetkých službách ktoré súvisia s dostupnosťou Služby. (poznámka: pod pojmom Služba /veľké S/ sa rozumie to čo je v článku definície pojmov bod „Služba“. Pod pojmom služba /malé s/ sa rozumie slovo služba v zmysle taká činnosť Prevádzkovateľa v prospech Zákazníka, aby zákazník mohol používať Službu alebo Doplnkovú službu.)
- 2.1.28. „Služba“ je hlavný predmet plnenia Zmluvy. Pod pojmom Služba sa rozumie „softvérová služba“ alebo všeobecne zaužívaný termín Software as a service (skratene aj SaaS) a znamená poskytnutie prístupu k aplikácii (softvéru) a Dátovému priestoru Prevádzkovateľa pomocou web prehliadača Zákazníka. Štandardné Moduly a/alebo Funkcie aplikácie sú dodávané online podľa ponuky uvedenej webových stránkach Prevádzkovateľa kde sa služba predáva. Súčasťou Služby okrem vyššie uvedenému prístupu je aj Podpora a Aktualizácie a staranie sa Prevádzkovateľa o chod softvéru, Dátového priestoru Prevádzkovateľa a Technológie za podmienok uvedených v Zmluve.
- 2.1.29. „Služba tretej strany“ je online dodávanie softvéru alebo dát alebo Funkcií aplikácie sprístupnených treťou stranou v súvislosti s prevádzkovaním Služby. Tretia strana poskytuje distribučné a sublicenčné práva Prevádzkovateľovi a nie je zodpovedná za Službu. Prevádzkovateľ nie je zodpovedný za prevádzku, dostupnosť, správnosť výsledkov Služby tretej strany.
- 2.1.30. „Technické vybavenie Zákazníka“ je Prevádzkovateľom predpokladaná taká verzia hardvéru a softvéru Zákazníka, ktorá zabezpečí Používateľom prístup k Službe. V prípade hardvéru, to znamená počítač a/alebo iné zariadenie Zákazníka, ktoré je potrebné na spustenie softvéru Zákazníka na tomto hardvéri, pod čím sa rozumie webový prehliadač, alebo iná alternatíva softvéru na prístup k Službe s HTTPS protokolom tak, aby bolo zabezpečené aktuálne šifrovanie, ktoré používa Prevádzkovateľ. Takýto hardvér a softvér nie je súčasťou Služby a je výhradne zodpovednosťou Zákazníka aktualizovať Technické vybavenie svojich Používateľov podľa aktuálnych úprav Služby Prevádzkovateľom.
- 2.1.31. „Technológia“ je infraštruktúra Prevádzkovateľa, na ktorej je prevádzkovaná Služba.
- 2.1.32. „URL adresa Služby“ je doménová adresa servera, na ktorom je Služba na ktorú sa Zákazník pripája.
- 2.1.33. „Vendor lock-in“ je situácia, keď zákazník je závislý od dodávateľa softvéru.
- 2.1.34. „VOP“ znamená tieto Všeobecné obchodné podmienky. Sú uvedené na Portáli.
- 2.1.35. „Webový prehliadač“ alebo internetový prehliadač alebo web browser, je softvér, ktorý používa Používateľ na pripojenie sa k Službe. Takýto softvér musí podporovať štandardy HTML5 a musí sa vedieť pripojiť k Službe pomocou protokolu HTTPS s aktuálnym šifrovaním, ktoré Služba používa. Predpokladá sa, že v rámci bezpečnosti používa Používateľ vždy aktuálnu verziu prehliadača. Aktuálne podporované prehliadače sú prehliadače založené na *chromium* (Google Chrome, Microsoft EDGE) a prehliadače Safari. Ostatné prehliadače sa môžu Používateľom používať, ale je možné, že Služba nebude fungovať v plnom rozsahu. Hardvér a operačný systém, ktorý Používateľ používa nie je podstatný, ale je dôležité, aby na ňom bol spustený web prehliadač uvedených vlastností. Konfigurácia hardvéru a operačného systému ovplyvňuje rýchlosť a užívateľský komfort Služby, ktorý sú závislé aj na internetovom pripojení Používateľa.
- 2.1.36. „Zákazník“ je právnická osoba alebo jednotlivец, ktorý má záujem získať a využívať služby (Služba, Doplnková služba, Odborná Služba), ktoré ponúka Prevádzkovateľ, pričom sa má za to, že Služba je objednávaná Zákazníkom na jeho obchodné a/alebo profesionálne účely, alebo vzdelávanie. Predpokladá sa, že zákazník je organizácia s prideleným IČO.
- 2.1.37. „Závazná objednávka“ je taká forma Zmluvy, kde Zákazník objedná Službu alebo Službu a Doplnkovú službu a/alebo Odbornú Službu písomne od Prevádzkovateľa.

2.1.38. „Zmluva“, teda vzťah medzi Zmluvnými stranami v zmysle článku Úvodné ustanovenia týchto VOP, môže mať online alebo písomnú formu Objednávkového Formulára alebo záväznej objednávky zadanej Zákazníkom, alebo písomnú formu dokumentu podľa dohody Zmluvných strán.

2.1. Pojmy definované v článku Definície pojmov týchto VOP a v Zmluve majú rovnaký význam v množnom aj jednotnom čísle.

3. Uzavretie zmluvy

3.1. Povinné údaje Zmluvy

Zmluva okrem identifikačných údajov Zmluvných strán, vždy obsahuje:

Informácie o Službe

- a) názov Služby,
- b) cenu Služby a obdobie za ktoré prevádzkovateľ sprístupní Službu Zákazníkovi za túto cenu
- c) počet Používateľov využívajúcich Službu,
- d) URL adresa Služby,
- e) popis objednaných Modulov a/alebo Funkcií Služby,
- f) prístupový email Hlavného Používateľa,
- g) komunikačnú šablónu medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom,

Informácie o Doplnkovej službe k Službe – ak je predmetom zmluvy

- h) v prípade Doplnkovej služby k Službe je v Zmluve uvedený popis špecifikácie Doplnkovej služby. Popis špecifikácie môže byť uvedený aj v cenovej ponuke, na ktorú sa záväzná objednávka odvoláva a ktorá bola vypracovaná Prevádzkovateľom
- i) v prípade Doplnkovej služby k Službe, je v Zmluve uvedená aj cena Doplnkovej služby

Informácie o Odbornej službe k Službe – ak je predmetom zmluvy

- j) v prípade Odbornej služby k Službe je v Zmluve uvedený popis Odbornej služby. Popis môže byť uvedený aj v cenovej ponuke, ktorá predchádza objednanú Službu a Odbornú službu záväznou objednávkou od Zákazníka,
- k) v prípade Odbornej služby k Službe, je v Zmluve uvedená aj cena Odbornej služby.

V prípade ak je Zmluva vo forme záväznej objednávky:

- body c) d) e) f) g) môžu byť dohodnuté až pri aktivácii Služby a nemusia byť v objednávke uvedené.
- za bod h) sa považuje informácia z objednávky, ktorá popisuje alebo nazýva Funkcie a Moduly Doplnkovej služby, ktoré sú objednané. Záväzná objednávka sa môže odkazovať aj na cenovú ponuku Prevádzkovateľa, kde sú vymenované Funkcie, Moduly a ceny.
- za bod i) sa považuje informácia z objednávky, ktorá uvádza cenu za bod h)
- je možné v záväznej objednávke uviesť len Doplnkovú službu. V takom prípade platí, že je automaticky objednaná aj Služba a cena Služby sa neuvádza, nakoľko cena Služby je zahrnutá v cene Doplnkovej služby.

3.2. Predmet Zmluvy

Predmetom Zmluvy uzatvorenej medzi Zákazníkom a Prevádzkovateľom je záväzok Prevádzkovateľa poskytnúť Zákazníkovi jednorazovo alebo opakovane Službu a k tejto Službe aj Doplnkovú Službu a/alebo Odbornú službu ak je Doplnková služba a/alebo Odborná služba Zákazníkom objednaná a súčasne záväzok Zákazníka poskytnutú Službu a k tejto Službe aj Doplnkovú Službu a/alebo Odbornú službu prijať a uhradiť alebo opakovane uhrádzať dohodnutú cenu podľa podmienok uvedených v Zmluve a týchto VOP.

3.3. Povinnosť súčinnosti

3.3.1. Pred začiatkom plnenia Zmluvy je Zákazník povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie a podklady potrebné pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy.

3.3.2. Každá zo Zmluvných strán je povinná v priebehu trvania Zmluvy poskytovať druhej Zmluvnej strane potrebnú súčinnosť pre riadne plnenie predmetu Zmluvy vo vzájomne dohodnutých termínoch.

3.4. Prijatie Zmluvy

3.4.1. Prevádzkovateľ, v súlade so svojou povinnosťou informovať svojich zákazníkov, oznamuje týmito VOP a informáciami v Zmluve a v Dokumentácii obchodný návrh predstavujúci Službu Zákazníkovi. Tento obchodný návrh môže byť rozšírený o cenovú ponuku za Doplnkovú službu a/alebo o cenovú ponuku za Odbornú službu. Má sa za to, že Zákazník si Zmluvu spolu s týmito VOP prečítal, a že ju bez výhrad akceptoval.

3.4.2. Zákazník je zodpovedný za zabezpečenie, aby Služba spĺňala jeho konkrétne potreby, následne Zákazník potvrdzuje, že bol dostatočne informovaný o Službe. Zákazník môže pred prijatím Zmluvy požiadať Prevádzkovateľa o doplňujúce informácie týkajúce sa Služby, prípadne k Službe požiadať o Doplnkovú a/alebo o Odbornú službu ponúkané Prevádzkovateľom.

3.4.3. Akákoľvek špecifikácia alebo dokument pripravený Zákazníkom, v ktorom sú uvedené akékoľvek dodatočné požiadavky k Zmluve, nebude Prevádzkovateľ za žiadnych okolností brať do úvahy na účely Zmluvy, s výnimkou výslovného súhlasu Prevádzkovateľa pred uzavretím Zmluvy s tým, že akékoľvek dohodnuté špecifikácie alebo dodatočné požiadavky budú zahrnuté ako príloha k Zmluve.

3.4.4. Zmluva sa považuje za prijatú Zákazníkom, keď Zákazník vyplní a elektronicky odošle Objednávkový Formulár, prípadne online alebo písomne doručí záväznú objednávku Prevádzkovateľovi, čím potvrdí prijatie Zmluvy z jeho strany a súhlasí s platbou za objednanú Službu. Následne Prevádzkovateľ poskytne Zákazníkovi potvrdenie jeho objednávky spolu s faktúrou za objednanú Službu a prihlasovacie údaje Hlavného používateľa na aktiváciu Služby.

3.4.5. Elektronické prijatie Zmluvy má medzi Zmluvnými stranami rovnakú dôkaznú silu ako Zmluva v tlačenej písomnej forme.

3.5. Platnosť Zmluvy

3.5.1. Zmluva nadobúda platnosť Dňom účinnosti a zostáva účinná za podmienok Zmluvy, pokiaľ nebude ukončená v súlade s článkom „Ukončenie zmluvy“ týchto VOP.

3.5.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, Zmluva sa uzatvára na určité obdobie podľa objedanej Služby. V prípade, že Zákazník nepožiada o ukončenie Zmluvy, toto obdobie sa automaticky predĺži o rovnaké obdobie ako bolo pôvodne dojednané.

3.5.3. Zmluvu je možné uzavrieť aj na minimálnu dohodnutú dobu – dobu viazanosti, počas ktorej je Zákazník povinný zotrvať v tomto zmluvnom vzťahu s Prevádzkovateľom založenom Zmluvou po dohodnutú dobu, resp. do uvedeného dátumu (najmä nie je Zákazník oprávnený Zmluvu vypovedať) a je povinný sa zdržať takých úkonov a porušení Zmluvy, pre ktoré by mohol Zmluvu ukončiť Prevádzkovateľ odstúpením alebo výpoveďou pred uplynutím Doby viazanosti.

- 3.5.4. Aktivácia akejkoľvek Doplnkovej služby k základnej Službe v priebehu poskytovania Služby nespôsobí zmenu v Dobe účinnosti Zmluvy.
- 3.6. Uzavretím Zmluvy sa súčasne rušia všetky prípadné predchádzajúce dohody a záväzky Zmluvných strán spojené s ich totožným predmetom plnenia.

4. Cena a platobné podmienky

4.1. Cena

- 4.1.1. Zákazník sa zaväzuje uhradiť Prevádzkovateľovi cenu za poskytnutie Služby, Doplnkovej služby, Odbornej Služby v dohodnutej výške ako je uvedené v Zmluve, alebo v online Objednávkovom Formulári, alebo v Záväznej objednávke.
- 4.1.2. Všetky uvedené ceny sú bez DPH a bez všetkých ostatných poplatkov, daní, ciel alebo poplatkov splatných Zákazníkom podľa predpisov platných v deň vystavenia faktúry Prevádzkovateľom Zákazníkovi a za ktoré zostáva výlučne zodpovedný Zákazník. DPH bude Zákazníkovi k cene pripočítaná podľa platnej právnej úpravy.
- 4.1.3. Prevádzkovateľ jednostranne navyšuje cenu Služby o ročnú priemernú mieru inflácie vyhlásenú Štatistickým úradom Slovenskej republiky. Toto navýšenie oznamuje Prevádzkovateľ Zákazníkovi po vyhlásení Štatistickým úradom Slovenskej republiky a účtuje ho v cene Služby a/alebo v cene Doplnkovej služby v najbližšom období fakturácie po tomto oznámení. Pokiaľ Prevádzkovateľ Zákazníkovi neoznámí toto navýšenie nemôže cenu o mieru inflácie navýšiť.

4.2. Fakturácia

- 4.2.1. Zákazník prijatím týchto VOP dáva Prevádzkovateľovi súhlas k elektronickej fakturácii podľa § 71 odst. 1 b) Zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty.
- 4.2.2. Zákazník vyslovene súhlasí, že faktúra sa považuje za doručенú Zákazníkovi v čase odoslania na email podľa komunikačnej šablóny. Ak v komunikačnej šablóne nie je uvedený email kam sa faktúry majú zasielať, faktúry sa zasielajú na email hlavného používateľa Služby.
- 4.2.3. Faktúra vyhotovená Prevádzkovateľom Zákazníkovi za Službu musí obsahovať náležitosti podľa § 72 odst. 1 Zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty. V prípade, že faktúra doručená Zákazníkovi nebude obsahovať niektorú z predpísaných náležitostí alebo v nej budú uvedené chybné údaje, je Zákazník oprávnený vrátiť takúto faktúru Prevádzkovateľovi v lehote piatich pracovných dní od doručenia faktúry Zákazníkovi. Doba splatnosti faktúry v tomto prípade sa posúva od doručenia opravenej, prípadne doplnenej faktúry Zákazníkovi.
- 4.2.4. Zákazník sa zaväzuje faktúru uschovať tak, aby spĺňala podmienku jej písomného vyhotovenia podľa § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty.
- 4.2.5. Prvá faktúra za Službu bude zaslaná v deň, keď Prevádzkovateľ aktivuje Službu.
- 4.2.6. Služba bude následne fakturovaná opakovane na základe období podľa Zmluvy do ukončenia Zmluvy tak, aby faktúra za následné obdobie bola doručená Zákazníkovi maximálne 30 dní a minimálne 14 dní pred začatím následného obdobia.
- 4.2.7. Faktúra bude splatná vždy do štrnást dní od vystavenia

4.3. Platba

- 4.3.1. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť faktúru do dátumu splatnosti prevodom na účet Prevádzkovateľa.

4.3.2. Zákazník berie na vedomie, že Doplnkové služby môžu byť fakturované zvlášť, alebo spolu so Službou a ich ceny sa líšia od cien pre Službu uvedených v cenníku Prevádzkovateľa.

4.3.3. Zákazník berie na vedomie, že Odborné služby môžu byť fakturované zvlášť, alebo spolu so Službou a ich ceny sa môžu líšiť od cien pre Službu a Odbornej Služby uvedených v cenníku Prevádzkovateľa ak sú poskytované v inej kvantitatívnej a kvalitatívnej úrovni ako je v cenníku uvedené.

4.3.4. Platby platobnou kartou

Zákazník môže platiť aj cez platobnú bránu a zabezpečiť si opakovanú platbu pre každé ďalšie obdobie a to tak, že predplatné na každé ďalšie predplatné obdobie bude z účtu Zákazníka automaticky odpisované v prípade, že je to technicky možné (tzv. rekurencia), t. j. najmä ak predplatné Zákazník platí prostredníctvom služby platobnej karty, alebo iných technológií ak budú prístupné (napr. PayPal, alebo cez SMS). Osobitná autorizácia platby držiteľom platobnej karty nie je potrebná a číslo platobnej karty Prevádzkovateľ neuchováva. Predplatné bude odpisované v sume prislúchajúcej k objednanej Službe a dohodnutému obdobiu v Zmluve a vždy ku koncu predchádzajúceho predplatného obdobia.

V prípade, že z technických dôvodov automatické odpisovanie predplatného z účtu možné nie je bude musieť Zákazník zadávať príkazy na úhradu za Službu na ďalšie obdobia manuálne a včas, prípadne si môže Zákazník zriadiť trvalý príkaz.

4.3.5. Omeškanie platby a súvislosti

V prípade omeškania Zákazníka so svojou povinnosťou zaplatiť cenu dohodnutú za Službu, ako aj akéhokoľvek iného peňažného záväzku Zákazníka voči Prevádzkovateľovi riadne a včas, t.j. v lehote splatnosti, je Prevádzkovateľ oprávnený

- a) po 14 dňoch nezaplatenia po lehote splatnosti obmedziť prístup k Službe tak, že nebudú prístupné všetky Funkcie Služby a bude komunikovaná informácia o záväzku v rámci funkcie služby
- b) po 28 dňoch nezaplatenia po lehote splatnosti prerušiť prístup k Službe tak, že jediná funkcia Služby bude informácia o záväzku. Po vyrovnaní záväzkov Zákazníka do 42 dňoch od splatnosti bude Služba sprístupnená Prevádzkovateľom automaticky. Za toto sprístupnenie Prevádzkovateľ vyúčtuje Zákazníkovi poplatok za sprístupnenie Služby vo výške 100€.
- c) po 42 dňoch nezaplatenia po lehote splatnosti odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb.

Prevádzkovateľ je oprávnený účtovať Zákazníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania odo dňa splatnosti do zaplatenia dlžnej sumy, a to bez predchádzajúcej upomienky alebo formálneho oznámenia Zákazníkovi. Zákazník berie na vedomie, že táto náhrada škody Prevádzkovateľovi je primeraná a vhodná na ochranu záujmov Prevádzkovateľa

5. Podmienky používania služby

5.1. Rozsah Služby

Je zoznam Funkcií prístupných v rámci Služby uvedený v Zmluve.

5.2. Aktivácia Služby

Služba je aktivovaná, keď Prevádzkovateľ poskytne Hlavnému používateľovi prístupové heslo k prístupu na URL adrese Služby. Používateľ získa heslo na vyžiadanie pomocou formuláru na URL služby tak, že zadá email Hlavného používateľa.

5.3. Právo na prístup k Službe

5.3.1. Prevádzkovateľ, v súlade s ustanoveniami Zmluvy a s týmito VOP a zaplatením poplatkov zo strany Zákazníka, poskytuje Zákazníkovi nevýhradné, neprenosné právo na prístup na používanie Služby na určitý čas.

5.3.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, toto právo na používanie Služby je obmedzené:

- a) počtom Používateľov, ako je uvedené v Zmluve, t.j. Používateľov s osobným heslom a používateľským menom, a
- b) časom, podľa zaplateného alebo inak dohodnutého trvania Zmluvy, a dodržiavania Zmluvy a týchto VOP a
- c) dátovým priestorom vyhradeným pre Zákazníka v zmysle FUP a
- d) počtom kontaktov Zákazníka, ktoré majú prístup k službe pomocou prihlásenia sa do Služby (ak Služba takúto funkciu obsahuje) v zmysle FUP a
- e) počtom odoslaných emailov pomocou Služby (ak Služba takúto funkciu obsahuje) v zmysle FUP

5.3.3. Zákazník môže priamo prostredníctvom Funkcií Služby:

- a) zvýšiť počet Používateľov priamo prostredníctvom Funkcií Služby.
- b) Používať Službu aj po dohodnutom období
- c) Používať viac dátového priestoru ako je uvedené vo FUP
- d) Umožniť prístup ku službe viacerým kontaktom, ktoré majú prístup k službe ako je uvedené vo FUP
- e) Odosielať viac emailov ako je uvedené vo FUP

V týchto prípadoch, Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ bude účtovať zodpovedajúce navýšenie oproti dohodnutým podmienkam v Zmluve alebo FUP Zákazníkovi .

5.3.4. Pod pojmom férové používanie Služby sa rozumie

- a) menej ako 1GB dát na jedného používateľa
- b) nie viac ako 1000 kontaktov, ktoré majú prístup k Službe
- c) nie viac ako 1000 odoslaných emailov za mesiac používania Služby.

5.4. Zodpovednosti Zákazníka

5.4.1. Zákazník používa Službu pod svojim vlastným riadením a kontrolou a zabezpečuje dodržiavanie Zmluvy a týchto VOP zo strany Používateľov a kontaktov Zákazníka, ktoré majú prístup k službe pomocou prihlásenia sa do Služby.

5.4.2. Zákazník

- a) bude používať Službu v súlade so Zmluvou a Dokumentáciou a výlučne pre svoje profesionálne obchodné účely a nespôsobí Službe žiadnu škodu,
- b) zodpovedá za ochranu akýchkoľvek prihlasovacích údajov, ktoré mu boli vygenerované Službou a za všetky svoje heslá, ktoré sú určené len jemu (a to a to aj proti akýmkoľvek vírusom alebo prienikom) a zabezpečí, aby k Službe nemala prístup žiadna neoprávnená osoba,

- c) je zodpovedný za súlad svojho Technického vybavenia s najnovšou aktualizovanou verziou aplikácie Služby,
- d) je v rozsahu povolenom zákonom a pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, výhradne zodpovedný za zabezpečenie svojich sieťových pripojení a telekomunikačných spojení zo svojich systémov do dátových centier Prevádzkovateľa a za všetky problémy, oneskorenia a zlyhania, ktoré vzniknú v súvislosti so sieťovým pripojením alebo internetovým prehliadačom,
- e) nesie výhradnú zodpovednosť za obsah zverejnený prostredníctvom Služby a zdrží sa odosielania alebo uchovávanía neprofesionálnych, nezákonných a hanlivých údajov, informácií a aktivít pri používaní Služby,
- f) je zodpovedný za chyby spôsobené jeho pracovníkmi a Používateľmi pri pripájaní alebo používaní Služby.

5.5. Povinnosti Zákazníka

Pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak, Zákazník

- a) sa zaväzuje zdržať sa distribúcie Služby, jej sprístupnenia tretím stranám akýmkoľvek spôsobom alebo prenajímania Služby,
- b) sa zaväzuje, že nebude spätne analyzovať, dekompilovať (rozkladať) zdrojové kódy Služby, alebo súvisiace so Službou, zasahovať do integrity alebo implementácie Služby alebo Funkcií, ktoré obsahuje,
- c) sa zdrží akejkoľvek činnosti za účelom vytvorenia konkurenčnej aplikácie, kopírovania alebo reprodukovania funkčnosti, Funkcií alebo grafiky Služby.
- d) berie na vedomie, že nesmie pristupovať k Službe za účelom monitorovania jej dostupnosti, výkonu alebo funkčnosti, alebo za účelom porovnávania iných konkurenčných účelov,
- e) sa zaväzuje, že za žiadnych okolností sa nebude snažiť získať neoprávnený prístup k Službe alebo systémom alebo sieťam, ktoré so Službou súvisia a sú s ňou spojené,
- f) sa zaväzuje, že nebude vykonávať akékoľvek činnosti vedúce k získaniu zdrojových kódov Služby napísaných v akomkoľvek programovacom alebo skriptovacom jazyku,
- g) sa zaväzuje, že nebude používať akékoľvek automatizované nástroje, ktoré by mohli Službu znepřístupniť alebo inak znížiť jej výkon.

5.6. Prenos údajov

Prevádzkovateľ sa zrieka akejkoľvek zodpovednosti za kvalitu a elektronický prenos údajov pomocou telekomunikačných sietí a všeobecnejšie za kvalitu a spoľahlivosť internetového pripojenia medzi používateľskými pracovnými stanicami Zákazníka a prístupovým bodom Služby. Okrem toho Prevádzkovateľ nezodpovedá za náhodné zničenie údajov Zákazníka Zákazníkom alebo treťou stranou prístupujúcou k Službe bez akéhokoľvek zavinenia Prevádzkovateľa.

5.7. Účtovanie nákladov nedohodnutých v Zmluve

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo účtovať Zákazníkovi akýkoľvek čas, ktorý musí Prevádzkovateľ vynaložiť na skúmanie príčin akýchkoľvek incidentov vyplývajúcich z iných činov ako

- a) tých, ktorých príčinou je Prevádzkovateľ, alebo
- b) ktoré sú výsledkom Služieb, ktoré Prevádzkovateľ poskytuje.

Zo Služby sú vylúčené akékoľvek služby súvisiace s inštaláciou a uspokojivým fungovaním Používateľskej pracovnej stanice a infraštruktúry Zákazníka (telekomunikácie, siete, bezpečnostné zariadenia), ktoré Zákazníkovi umožňujú prístup a používanie Služby.

5.8. Duševné vlastníctvo

Táto Zmluva neudeľuje Zákazníkovi žiadne vlastnícke, autorské alebo akékoľvek iné práva týkajúce sa Služby, aplikácie ktorú Služba sprístupňuje, jej Technológie alebo iné práva duševného vlastníctva Prevádzkovateľa alebo tretej strany. Prevádzkovateľ má všetky práva k Službe a Dokumentácii k Službe, vrátane práva na opravy chýb k Službe.

5.9. SaaS a vendor lock-in

K údajom, ktoré vznikli pri používaní Služby Zákazníkom a na dokumenty, ktoré Zákazník nahral alebo vytvoril, nemá Prevádzkovateľ žiadne autorské, ani vlastnícke práva.

Zákazník si údaje ktoré vznikli pri používaní Služby Zákazníkom a sú reprezentované v Aplikácii Služby ako tabuľky s dátami môže kedykoľvek stiahnuť v podobe súborov typu excell s obsahom tabuliek s dátami Zákazníka.

Zákazník nemá právo na získanie softvéru, algoritmu alebo usporiadaní databázy, alebo akéhokoľvek duševného vlastníctva autorov aplikácie, ktoré je súčasťou aplikácie, ktorú Služba poskytuje.

Zákazník si súbory ktoré nahral do Služby, alebo vznikli pri používaní Služby Zákazníkom môže stiahnuť ako jednotlivé súbory.

Je možné, na vyžiadanie vytvoriť globálny export pre Zákazníka, ktorý bude účtovaný mimo ceny za Službu.

5.10. Doplnková služba a ochrana investície Zákazníka

Zmluva môže obsahovať článok o ochrane investície, ktorá bude obsahovať informáciu, že v prípade, ak Zmluva medzi Zmluvnými stranami obsahuje aj Doplnkovú službu a zároveň Prevádzkovateľ nie je schopný prevádzkovať Službu a Doplnkovú službu, má Zákazník právo získať programové vybavenie v takom stave, aby mohol na svojom, alebo prenajatom hardvéri Službu a doplnkovú Službu pre vlastné potreby a potreby vlastného biznisu prevádzkovať počas obdobia pokiaľ Prevádzkovateľ nie je schopný prevádzkovať Službu. Toto právo však neumožňuje Službu ani Doplnkovú Službu ďalej prenajímať, požičiavať, predať alebo venovať.

5.11. Doplnková služba a ochrana pred konkurenciou.

Zmluva môže obsahovať článok o ochrane pred konkurenciou, ktorá bude obsahovať informáciu, že v prípade, ak Zmluva medzi Zmluvnými stranami obsahuje aj Doplnkovú službu a zároveň Prevádzkovateľ implementuje do Doplnkovej služby duševné vlastníctvo Zákazníka, alebo duševné vlastníctvo, na ktoré má právo len Zákazník (ďalej len duševné vlastníctvo Zákazníka), tak takúto Doplnkovú službu smie Prevádzkovateľ ponúkať, predávať sprístupniť iným zákazníkovi Prevádzkovateľa iba tak, aby práva vyplývajúce z duševného vlastníctva Zákazníka neboli nijako porušené. V takomto prípade, však musí byť zo strany zákazníka explicitne v rámci tohto bodu vymenované o aké duševné vlastníctvo ide a to takým spôsobom, aby bolo Prevádzkovateľom jasné, ktorá časť, Modul či Funkcia Doplnkovej služby je chránená.

6. Podmienky poskytovania Služby

6.1. Záruka poskytovania Služby

6.1.1. Prevádzkovateľ poskytuje Zákazníkovi Službu na úrovni kvality tak, ako je to uvedené v článku dohoda o úrovni poskytovanej služby

- 6.1.2. Prevádzkovateľ nezaručuje schopnosť Služby dosahovať ciele alebo výsledky, ktoré si Zákazník stanovil a tiež nezaručuje vykonávať úlohy, ktoré mohli byť dôvodom jeho rozhodnutia uzavrieť túto Zmluvu.
- 6.1.3. Prevádzkovateľ nie je spôsobilý garantovať nepretržité alebo bezporuchové poskytovanie Služby. Služba je poskytovaná tak, ako je to uvedené v článku dohoda o úrovni poskytovanej služby
- 6.1.4. V rozsahu povolenom zákonom sú akékoľvek iné záruky ako tie, ktoré sú uvedené v tomto článku výslovne vylúčené.
- 6.2. Miesto poskytovania Služby
- 6.2.1. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, miestom poskytovania Služby je Dátový priestor Prevádzkovateľa.
- 6.2.2. Výber dátového priestoru Zákazníkom musí byť vyslovne uvedený v Zmluve, ak nie je, výber dátového priestoru Zákazníkom nie je možný.
- 6.2.3. V prípade výberu dátového priestoru Zákazníkom uvedené v Zmluve bude Zákazník niesť výhradnú zodpovednosť za úroveň dostupnosti dátového centra, kde dátový priestor bude.
- 6.2.4. Zákazník berie na vedomie, že používanie iného dátového priestoru ako Dátový priestor Prevádzkovateľa je spočítané navyše od ceny Služby.
- 6.3. Prostredie
- 6.3.1. Prostredie znamená všetky moduly Služby a Technológie potrebné na poskytovanie Služby jednému Zákazníkovi. Prostredie zahŕňa jednu jedinú verziu Služby. Každé prostredie má vlastnú URL.
- 6.3.2. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, Služba zahŕňa jedno produkčné prostredie s jednou databázou Zákazníka a jedným priestorom na ukladanie súborov.
- 6.3.3. Zákazník si môže predplatiť viacero dodatočných prostredí ako Doplnkovú službu k Službe, ktorá podlieha dodatočnému účtovaniu.
- 6.3.4. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, testovacie a/alebo pred produkčné a/alebo demo prostredie nie je súčasťou Zmluvy. Účelom takéhoto prostredia je najmä testovať parametre vývoja a úprav alebo robiť aktualizácie s novými záplatami pred ich implementáciou v produkčnom Prostredí.
- 6.4. Aktualizácie a vývoj Služby
- 6.4.1. Prevádzkovateľ zostáva výhradne zodpovedný za vývoj Služby, najmä technologický, a môže bez obmedzenia Zákazníkovi navrhovať, organizovať a dimenzovať Službu, upravovať ju a aktualizovať bez predchádzajúce súhlasu Zákazníka, za predpokladu, že to nezníži záväzky Prevádzkovateľa podľa Zmluvy a týchto VOP. Zákazník akceptuje fakt, že pokrok v technológii, zmeny v legislatíve a zmeny v požiadavkách zákazníkov môžu mať za následok Aktualizáciu Služby Prevádzkovateľa, čo môže mať viesť k modernizácii Technického vybavenia Zákazníka, za čo Prevádzkovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť.
- 6.4.2. Prevádzkovateľ môže príležitostne sprístupniť odskúšanie nových Funkcií na dobu určitú, aby umožnila užívateľom lepšie porozumieť výhodám nových Funkcií. Takáto forma odskúšania je vždy bezplatná, pokiaľ vopred nie je uvedené inak. Pred ukončením trvania odskúšania Vám bude ponúknuté ponechanie Funkcií za stanovených podmienok. Po skončení doby odskúšania a zároveň Vášho nezakúpenia Funkcií, Vám nové Funkcie nebudú naďalej fungovať, poprípade zo Služby úplne vypadnú. Akékoľvek Dáta a prispôsobenia vložené do nových Funkcií počas trvania odskúšania, budú permanentne stratené, pokiaľ si Zákazník neexportuje tieto Dáta pred skončením doby odskúšania.
- 6.4.3. Aktualizáciu Služby môže vykonávať Prevádzkovateľ tak ako je to uvedené v článku o úrovni poskytovanej služby a to bez predchádzajúceho súhlasu Zákazníka.

6.4.4. Zákazník môže byť informovaný, že niektoré Aktualizácie z dôvodu ich obsahu (funkčné alebo ergonomické zmeny – UI, UX) alebo technickej zložitosti (ktorá môže viesť, bez obmedzenia, k zmenám konfigurácie) môžu vyžadovať Profesionálne služby (napríklad školenie). V takom prípade sa Prevádzkovateľ zaväzuje informovať o tom Zákazníka pred poskytnutím takýchto Aktualizácií, a zároveň Zákazník bude informovaný, že Profesionálne služby nie sú súčasťou Služby.

6.5. Podpora, odstránenie chýb Služby

6.5.1. Podpora v žiadnom prípade nezahŕňa žiadne Odborné služby, ani Doplnkové služby poskytované Prevádzkovateľom nad rámec Služby.

6.5.2. Podpora znamená odstránenie chyby Služby, čo predstavuje stav Služby, keď Služba nedosahuje vlastnosti a parametre dohodnuté v Zmluve, poruchu Služby, alebo taký nesúlad s Dokumentáciou Služby, ktorý znižuje funkčnosť služby.

6.5.3. Podporu Zákazníka respektíve Používateľa môže vykonávať Prevádzkovateľ tak ako je to uvedené v článku o úrovni poskytovanej služby.

6.5.4. Zákazník respektíve Používateľ musí okamžite a bez zbytočného odkladu po zistení chyby podrobne oznámiť Prevádzkovateľovi informáciu o chybe tak, ako je to uvedené v článku o úrovni poskytovanej služby.

6.5.5. Typy chýb.

Oznámené chyby musia byť vždy posúdené Prevádzkovateľom, ktorý rozlišuje tieto typy chýb:

- a) Chyba, ktoré sa nepreukáže, teda taká, ktorá sa nedá replikovať, alebo nie je dostatočne opísaná
- b) Chyba, ktorá je oznámená na základe predpokladu Používateľa o chybe, ale ide o nepochopenie funkcie, a/alebo o zlé použitie funkcie a teda nejde o chybu,
- c) Chyba spôsobená tým, že je Služba nedostupná v čase, alebo za okolností kedy môže byť Služba nedostupná
- d) Nízka chyba, ktorá nemá výrazný vplyv na prevádzku Služby
- e) Stredná chyba, ktoré výrazne obmedzujú Funkcie Služby, ale Služba stále zostáva v obmedzenej prevádzke
- f) Kritická chyba, ktorá znamená kritický stav aplikácie a znemožňuje použitie Služby

6.5.6. V prípade, že Používateľ oznámi chybu Služby a táto chyba bude považovaná za chybu typu a) a/alebo b), a/alebo c), podľa bodu typy chýb, Prevádzkovateľ môže požadovať od Zákazníka kompenzáciu nákladov spojených s riešením oznámenej chyby.

6.5.7. Prevádzkovateľ reaguje na oznámenie chyby Služby spôsobom a do času tak, ako je to uvedené v článku o úrovni poskytovanej služby. Spôsob a čas reakcie je závislý od druhu chyby.

6.5.8. Chyba je Prevádzkovateľom odstránená alebo vyriešená ak Prevádzkovateľ

- a) odstráni chybu, za ktorú je podľa Zmluvy zodpovedný, alebo
- b) oznámi Zákazníkovi príčinu chyby, za ktorú nie je podľa Zmluvy zodpovedný, alebo
- c) preukáže Zákazníkovi, že chyba je typu a) a/alebo b), a/alebo c) podľa bodu typy chýb.

6.6. Zálohovanie a obnova Dát

6.6.1. Na zabezpečenie ochrany údajov Zákazníka je Prevádzkovateľ zodpovedný zálohovať a manažovať (riadiť) obnovu Dát.

6.6.2. Dáta sú zálohované vo viacerých kópiách uložených na aspoň dvoch rôznych miestach .

6.6.3. Zálohy sa vykonávajú v cykloch a v čase uvedených v článku úroveň poskytovanej služby v bode frekvencia a čas zálohovania.

6.6.4. Zálohy sa uchovávajú po dobu uvedenú v článku úroveň poskytovanej služby ako retenčný čas a dáta môžu byť na žiadosť Zákazníka obnovené na základe jednej z týchto záloh počas tohto retenčného času. Obnovenie na základe žiadosti zákazníka je spoplatnené a čas do kedy bude takéto obnovenie vykonané je predmetom žiadosti zákazníka o obnovenie dát zo zálohy.

6.6.5. V prípade poškodenia Technológie na ktorej je prevádzkovaná Služba sa Prevádzkovateľ zaväzuje obnoviť (vrátiť) Službu na základe poslednej zálohy. Zákazník akceptuje fakt, že v prípade takéhoto incidentu môže prísť o údaje vložené do Služby a/alebo vygenerované Službou . Takéto obnovenie nie je spoplatnené a prevádzkovateľ sa zaväzuje toto obnovenie vykonať čo najskôr a maximálne v čase, ktorý je uvedený v článku úroveň poskytovanej služby ako čas obnovy dát. Čas obnovy dát sa počíta od nahlásenia poškodenia Zákazníkom. V prípade, ak na toto poškodenie príde Prevádzkovateľ skôr ako Zákazník, Prevádzkovateľ informuje bezodkladne Zákazníka a čas obnovy dát sa počíta od času zistenia tohto poškodenia.

6.7. Údržba

6.7.1. Zákazník akceptuje fakt, že Prevádzkovateľ denne to znamená, že raz v priebehu každých 24 hodín vykonáva údržbu Technológie, napríklad zálohovanie Zákazníkových dát, aktualizácie technológie a podobne čo môže znamenať nedostupnosť Služby. Denná údržba je časové obdobie z 24 hodinového dňa, počas ktorého môže byť Služba mimo prevádzky z dôvodu takejto pravidelnej odstávky v rámci servisu v súlade s ustanoveniami podľa článku o úrovni poskytovanej služby.

6.7.2. Zákazník akceptuje fakt, že Prevádzkovateľ vykonáva plánovanú údržbu Technológie, čo môže znamenať nedostupnosť Služby. Plánovaná údržba je časové obdobie, počas ktorého môže byť Služba mimo prevádzky z dôvodu plánovanej odstávky v rámci servisu v súlade s ustanoveniami podľa článku o úrovni poskytovanej služby.

6.7.3. Zákazník akceptuje fakt, že Prevádzkovateľ môže hocikedy vykonať neplánovanú údržbu Technológie s cieľom odvrátiť potencionálne urgentné nebezpečenstvo. Mimoriadna údržba je neplánovaná, nepredvídateľná urgentná údržba a znamená prerušenie Služby mimo plánovanej údržby a dennej údržby v dôsledku aplikácie bezpečnostných záplat (patchov), naliehavých opráv alebo akejkoľvek inej kritickej údržby. Urgentná údržba môže nastať kedykoľvek.

6.7.4. Prevádzkovateľ môže vykonať údržbu na objednávku Zákazníka. Takáto údržba je plánovaná a znamená prerušenie Služby. Čas a trvanie takejto údržby je podľa dohody medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom.

7. Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

7.1. Súčasťou týchto VOP je aj táto Dohoda o úrovni poskytovaných služieb. V prípade osobitne uzatvorenej zmluvy o úrovni poskytovanej služby (ďalej len SLA) medzi Zákazníkom a Prevádzkovateľom platia ustanovenia osobitej SLA a všetky body tohto článku okrem tohto bodu neplatia. Body tohto článku sa považujú za základnú úroveň poskytovaných služieb a sú v cene Služby pokiaľ nie je uvedené inak. Prevádzkovateľ je schopný poskytnúť a poskytuje aj vyššie úrovne poskytovaných služieb, ale tie musia byť predmetom osobitne uzatvorenej zmluvy a sú spoplatnené zvlášť.

7.2. Úroveň poskytovaných služieb sa týka týchto bodov:

- a) Záruka poskytovania Služby
- b) Dostupnosť Služby
- c) Aktualizácia Služby
- d) Podpora, odstránenie chýb Služby
- e) Zálohovanie a obnova Dát
- f) Údržba

7.3. Záruka poskytovania Služby

7.3.1. Služba je poskytovaná "tak ako je", to znamená, že Prevádzkovateľ nezaručuje, že Služba je bez nedostatkov, ale vynaloží primerané úsilie na nápravu akýchkoľvek chýb týkajúcich sa Služby.

7.3.2. Prevádzkovateľ poskytuje Zákazníkovi Službu na úrovni kvality "best-effort", čo znamená, že Prevádzkovateľ s najlepším svojim úsilím sa zaväzuje plniť Zmluvu riadne a v dohodnutom termíne podľa Zmluvy a týchto VOP, ale neposkytuje žiadnu záruku. V prípade poruchy a/alebo nedostupnosti služby a/alebo nefunkčnosti služby a/alebo jej funkcií nie dohodnutá žiadna doba na vyriešenie takéhoto problému, Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že problém vyrieši v čo najkratšom čase ako to kapacity prevádzkovateľa dovoľujú. Prevádzkovateľ zverejňuje predpokladané časy reakcie a riešenia podľa typu chýb.

7.4. Dostupnosť Služby

7.4.1. Služba je k dispozícii Zákazníkovi a jeho používateľom denne 24 hodín každý deň v roku, s výnimkou času údržby Služby. Počas času údržby je služba obvykle k dispozícii tiež, ale môže sa stať, že je neprístupná, alebo reaguje pomalšie ako mimo času údržby.

7.4.2. Zákazník akceptuje fakt, že v čase kedy by mala byť Služba dostupná (vždy mimo času údržby) je možná jej nedostupnosť. Prevádzkovateľ sa zaväzuje pravdepodobnosť tejto nedostupnosti znižovať prijatím takých opatrení, ktoré pravdepodobnosť dostupnosti zvyšujú na maximálnu možnú úroveň. Úroveň dostupnosti služby je zabezpečená takto:

- a) technologický štandard dátového centra, kde sú umiestnené servery Prevádzkovateľa, vždy minimálne na kvalitatívnej úrovni TIER 3, čo zaručuje vysokú dostupnosť Služby počas Kalendárneho roku a to až 99,982 % v režime v režime 24/7,
- b) úroveň dostupnosti Technológie Prevádzkovateľa minimálne 99,5 % za kalendárny rok mimo času údržby
- c) úroveň softvérovej dostupnosti aplikácie minimálne 99,5 % za kalendárny rok mimo času údržby

7.4.3. Úroveň dostupnosti Služby na tejto úrovni poskytovanej služby nie je garantovaná

7.4.4. Úroveň dostupnosti Služby podlieha iba produkčnému Prostrediu.

7.4.5. Za platné sa považuje iba meranie vykonané Prevádzkovateľom.

7.5. Podpora, odstránenie chýb Služby

7.5.1. Podporu Zákazníka respektíve Používateľa môže vykonávať Prevádzkovateľ len na základe emailu z emailovej adresy Hlavného Používateľa Služby ak nie je dohodnuté inak v komunikačnej šablóne.

7.5.2. Zákazník respektíve Používateľ pomocou emailu oznámi chybu Prevádzkovateľovi na email uvedený v Komunikačnej šablóne. Obsah oznámenia musí byť taký, aby bolo možné chybu nájsť. Chyba musí byť opísaná v texte emailu a podporená vo výnimočných prípadoch snímku obrazovky. Každé iné

prílohy emailu budú Prevádzkovateľom ignorované. V prípade ak Používateľ uvedie málo informácií o chybe, chyba sa bude považovať za nepreukázanú.

7.5.3. Prevádzkovateľ reaguje na oznámenie chyby Služby tak, že na email Používateľa, ktorý chybu oznámil odošle oznámenie o riešení a/alebo vyriešení chyby. Na tejto úrovni poskytovanej služby nie je garantovaný čas reakcie, ale pod pojmom “best-effort”, sa rozumie takýto čas reakcie a riešenia:

| <i>Typ chyby a popis chyby</i> | <i>Reakcia na chybu</i> | <i>Čas vyriešenia/odstránenia chyby</i> |
|--------------------------------|--------------------------|---|
| a) Chyba, ktoré sa nepreukáže | Do 3 pracovných dní | - |
| b) Nejde o chybu | Do 3 pracovných dní | - |
| c) Chyba počas nedostupnosti | Do 3 pracovných dní | - |
| d) Nízka chyba | Do 3 pracovných dní | 20 pracovných dní |
| e) Stredná chyba | Do 2 pracovných dní | 10 pracovných dní |
| f) Kritická chyba | Nasledujúci pracovný deň | Do 2 pracovných dní |

7.6. Aktualizácia Služby

7.6.1. Aktualizáciu Služby v produkčnom prostredí môže vykonávať Prevádzkovateľ počas času údržby Služby

7.6.2. Aktualizáciu Služby v inom ako produkčnom prostredí môže vykonávať Prevádzkovateľ v akýkoľvek čas.

7.7. Zálohovanie a obnova Dát

7.7.1. Frekvencia a čas zálohovania. Zálohy sa vykonávajú v denných cykloch, v čase Dennej údržby

7.7.2. Retenčný čas Zálohy sa uchovávajú po dobu štrnástich dní.

7.7.3. Čas obnovy dát. Čas obnovy dát je do konca nasledujúceho pracovného dňa od času nahlásenia poškodenia.

7.8. Údržba

7.8.1. Denná údržba

Na tejto úrovni poskytovanej služby je za čas dennej údržby považovaný

- akýkoľvek deň, ktorý nie je pracovný v čase od 00:00:00 do 23:59:59
- čas počas pracovného dňa medzi 00:00:00 do 00:07:00
- čas počas pracovného dňa medzi 00:19:00 do 23:59:59

V čase dennej údržby je Služba prístupná, ale je Zákazníkom akceptovaná skutočnosť, že v tom čase sa môže stať, že Služba prístupná nebude

7.8.2. Plánovaná údržba

Na tejto úrovni poskytovanej služby je Prevádzkovateľ povinný oznámiť prostredníctvom emailu a na email Hlavného používateľa služby dátum čas a trvanie plánovanej údržby vopred minimálne 168 hodín. Prevádzkovateľ plánuje plánovanú údržbu tak, aby bola v čase dennej údržby

8. Spracovanie a ochrana osobných údajov

8.1. Zákazník ručí za dodržiavanie svojich povinností pri ochrane Osobných údajov a berie na vedomie, že má výhradnú kontrolu a znalosť vrátane pôvodu Osobných údajov spracúvaných pri plnení Zmluvy.

8.2. Spracovanie Osobných údajov

- 8.2.1. V prípade ak Prevádzkovateľ koná ako spracovateľ Osobných údajov, koná len v mene a podľa zdokumentovaných a zákonných pokynov Zákazníka.
- 8.2.2. Prevádzkovateľ bude spracovávať Osobné údaje v súlade s ustanoveniami Zákona č. 18/2018 Z. z., o ochrane osobných údajov v spojení s pravidlami stanovenými v Nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len GDPR) a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi na ochranu osobných údajov.
- 8.2.3. Účelom spracovania Osobných údajov je plnenie povinností Prevádzkovateľa podľa Zmluvy, teda používanie Služby a jej Funkcií v súlade s Dokumentáciou.
- 8.2.4. Prevádzkovateľ bude spracovávať len tie Osobné údaje Zákazníka a Používateľov Služby, ktoré sú nevyhnutné v súvislosti s plnením Zmluvy.
- 8.3. Ochrana Osobných údajov
- 8.3.1. Podľa článku 32.1 GDPR, Zákazník aj Prevádzkovateľ implementujú vhodné technické a organizačné opatrenia s cieľom zaručiť úroveň bezpečnosti primeranú rizikám. Prostriedky implementované Prevádzkovateľom sú uvedené v osobitnom dokumente a najnovšiu verziu má Zákazník na požiadanie k dispozícii.
- 8.3.2. Prevádzkovateľ nie je povinný chrániť Osobné údaje, ktoré sú uložené alebo prenesené Zákazníkom mimo Službu. Prevádzkovateľ je zodpovedný iba za bezpečnosť Služby, ktoré spadajú pod jeho kontrolu, teda za bezpečnosť svojich systémov a svoj prístup k Službe.
- 8.3.3. Prevádzkovateľ zabezpečuje, aby sa osoby oprávnené spracovávať Osobné údaje zaviazali dodržiavať mlčanlivosť v súlade so Zmluvou. Osobné údaje nie sú poskytované Tretím stranám.
- 8.3.4. Podľa článku 46 GDPR, Prevádzkovateľ v žiadnom prípade nemôže preniesť Osobné údaje bez implementácie príslušných záruk mimo Európsku úniu, mimo Európsky hospodársky priestor ani mimo tretiu krajinu uznanú Európskou komisiou.
- 8.3.5. Pokiaľ platné právne predpisy na ochranu Osobných údajov nevyžadujú uchovávanie Osobných údajov, Prevádzkovateľ Osobné údaje a ich kópie vymaže po uplynutí platnosti Zmluvy za podmienok uvedených v Zmluve.
- 8.4. Porušenie ochrany Osobných údajov
V prípade porušenia bezpečnosti Osobných údajov, Prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu a ak je to možné, oznámi Zákazníkovi:
- podstatu porušenia,
 - približný počet dotknutých osôb, ktorých sa porušenie týka,
 - približný počet záznamov o Osobných údajov,
 - opis pravdepodobných dôsledkov porušenia ochrany Osobných údajov,
 - popis opatrení prijatých alebo navrhnutých Prevádzkovateľom s cieľom osloviť dotknuté osoby.
- 8.5. Použitie Osobných údajov na marketingové účely
Zákazník súhlasí s uverejnením referencií, t. j. všeobecných údajov o Zákazníkovi pre marketingové účely Prevádzkovateľa.

9. Ochrana dôverných informácií

- 9.1. Súčasťou týchto VOP je aj táto dohoda o ochrane dôverných informácií. V prípade osobitne uzatvorenej dohody o ochrane dôverných informácií (ďalej len NDA) medzi Zákazníkom a Prevádzkovateľom platia ustanovenia osobitnej NDA a všetky body tohto článku okrem tohto bodu neplatia.
- 9.2. Dôverné informácie
- 9.3. Dôverné informácie sú všetky dokumenty, všetky údaje, všetky výstupy bez ohľadu na ich formu (napr. písomnú, elektronickú apod.) alebo povahu (napr. finančné, technické, obchodné, know-how, bezpečnostné atď.), ktoré si Zmluvné strany vzájomne zverejnili alebo sa dozvedeli počas uzatvárania a vykonávania Zmluvy a tiež také informácie, ktoré sú za dôverné označené podľa platných predpisov Slovenskej republiky (napr. bankové údaje, obchodné tajomstvo atď.). Za dôverné informácie môžu byť označené aj ďalšie informácie, na ktorých sa Zmluvné strany výslovne dohodli v Zmluve.
 - 9.3.1. Za dôvernú informáciu sa považuje aj informácia o Službe a/alebo získaná zo Služby, ktorá nie je vo vlastníctve Zákazníka a/alebo nemala byť Zákazníkovi prístupná a/alebo bola zverejnená omylom a/alebo technickou chybou a/alebo činnosťou Používateľa na ktorú nemal oprávnenie.
 - 9.3.2. Za Dôverné informácie sa nepovažujú verejne dostupné informácie a tiež, ak Zmluvná strana preukáže, že získala informáciu pred uzavretím Zmluvy a nezískala ju v rozpore so zákonom.
 - 9.3.3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prijímú všetky potrebné opatrenia zabraňujúce zneužitiu a prezradeniu Dôverných informácií a zabezpečia, že ich zamestnanci pri výkone svojich povinností nebudú spracovávať Dôverné informácie bez oprávnenia a používať na iné účely ako na implementáciu plnenia Zmluvy.
 - 9.3.4. Prevádzkovateľ je povinný neustálym technickým a organizačným zlepšovaním zaistiť plnenie podmienok na ochranu všetkých Dôverných informácií a údajov Zákazníka podľa tohto článku pred neoprávneným prístupom, používaním alebo zverejnením.
- 9.4. Povinnosť mlčanlivosti

Bez písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany sú Zmluvné strany viazané povinnosťou mlčanlivosti o Dôverných informáciách po celú dobu trvania skutočnosti tejto povinnosti mlčanlivosti. Povinnosť mlčanlivosti o všetkých Dôverných informáciách trvá pre obidve Zmluvné strany 2 roky od poskytnutia, alebo získania poslednej dôvernej informácie, minimálne však po dobu trvania patentovej ochrany dôverných informácií, ak sú takto chránené.

 - 9.4.1. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje poskytnutie Dôverných informácií v nevyhnutnom rozsahu orgánom alebo osobám majúcim zo zákona právo na tieto informácie. Pred takýmto zverejnením Dôverných informácií, Zmluvná strana vynaloží v rozsahu povolenom zákonom všetko primerané úsilie na to, aby o tomto zverejnení čo najviac informovala druhú Zmluvnú stranu.
 - 9.4.2. Zákazník aj Prevádzkovateľ je si vedomý, že akékoľvek porušenie tohto článku o ochrane Dôverných informácií môže predstavovať podstatné porušenie povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto VOP a je plne zodpovedný za odškodnenie druhej Zmluvnej strany za prípadnú utrpenú stratu a poškodenie. Každá strana berie na vedomie, že porušenie ustanovení tejto dohody môže spôsobiť nenapraviteľné škody druhej strane, za ktoré poškodená strana nemôže byť adekvátne a primerane odškodnená v peniazoch. Preto každá strana je oprávnená, popri akýchkoľvek ďalších náhradách a bez ich obmedzenia, ako aj bez vzdania sa dostupnej ochrany, zakázať ďalšie použitie alebo inak spravodlivo ochrániť poskytnuté dôverné informácie, pričom má nárok aj na náhradu s tým vzniknutých právnych trov a iných poplatkov ako sú cestovné a bežné náklady, náhrada času, to

všetko v rozsahu rozhodnutia kompetentného súdu, ako aj má právo vykonať opatrenia na predídenie porušenia tejto dohody a na zabezpečenie jej vynútiteľnosti.

10. Bezpečnosť údajov a dát

10.1. Prevádzkovateľ pri plnení predmetu Zmluvy pre potreby zaistení kybernetickej bezpečnosti je povinný dodržiavať:

- a) nepoužívať sprístupnené informačné systémy iným spôsobom než pre potreby plnenia predmetu Zmluvy;
- b) zabrániť prístupu k informačným systémom sprístupnených Zákazníkom pre potreby plnenia predmetu Zmluvy a k informáciám v nich obsiahnutých neoprávneným osobám;
- c) riešiť požiadavky a problémy bezpečnostného charakteru, ktoré vznikli v súvislosti s plnením Zmluvy, s kontaktnými osobami Zákazníka, ktoré Zákazník Prevádzkovateľovi písomne oznámi pre tento účel v komunikačnej šablóne.

10.2. Zodpovednosť za Dáta

10.2.1. Zákazník je vlastníkom a manažérom svojich Dát a nesie výhradnú zodpovednosť za zákonnosť, spoľahlivosť, integritu, presnosť a kvalitu všetkých poskytnutých údajov Zákazníka Prevádzkovateľovi.

10.2.2. Zákazník zostáva vlastníkom Dát aj v prípade nepoužívania dát Zákazníka. S výnimkou použitia na štatistické spracovanie, sa Prevádzkovateľ zdrží používania, úpravy, pridelenia alebo prevodu na tretiu stranu, a to úplne alebo čiastočne.

10.2.3. Štatistické spracovanie Dát Zákazníka: Prevádzkovateľ je oprávnený používať Dáta Zákazníka v nevyhnutnom rozsahu potrebnom na prípravu faktúr, vypracovanie štatistík používania a poskytovania podpory Zákazníkovi. Prevádzkovateľ tiež môže zostavovať a zverejňovať anonymné súhrnné štatistiky za predpokladu, že tieto nebudú identifikovať Dôverné informácie Zákazníka a nebudú obsahovať Osobné údaje Zákazníka. Prevádzkovateľ si môže ponechať ako svoje duševné vlastníctvo výsledky takejto štatistickej analýzy.

10.2.4. Ak nie je výslovne uvedené v Zmluve, Zákazník preberá výhradnú zodpovednosť za dáta a informácie získané používaním Služby Zákazníkom a za závery vyvedené z použitia. Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za akúkoľvek škodu spôsobenú chybami alebo opomenutiami v akýchkoľvek informáciách, pokynoch alebo skriptoch, ktoré Prevádzkovateľovi poskytol Zákazník v súvislosti so Službou, alebo krokmi, ktoré Prevádzkovateľ vykonal na požiadanie Zákazníka.

10.2.5. Dáta Zákazníka, ktoré zostanú v dátovom priestore prevádzkovateľa budú po ukončení zmluvy zničené. Zničenie dát Zákazníka nastane najskôr po 3 mesiacoch od ukončenia zmluvy. Zničenie dát Zákazníka sa netýka takých záloh, ktoré z charakteru zálohovania nie je možné zničiť, teda keď sú uložené na takých nosičoch (napríklad optických diskoch), ktoré neumožňujú separátne vymazať dáta jedného Zákazníka, takéto zálohy budú zničené maximálne po 10tich rokoch.

11. Obmedzenie právnej zodpovednosti

11.1. Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za akúkoľvek škodu, ktorá vznikla Zákazníkovi v dôsledku neoprávneného prístupu k dátam, pozmenenia prenosov, alebo údajov alebo inej neoprávnenej záležitosti súvisiacej s používaním Služby.

11.2. Prevádzkovateľ nezodpovedá voči Zákazníkovi ani žiadnej tretej strane za žiadne nepriame, vedľajšie, náhodné alebo následné škody, ako sú napr. ušlý zisk, strata zmluvných vzťahov alebo

obchodných príležitostí, strata dobrého mena, strata alebo poškodenie dát alebo informácií alebo akákoľvek iná škoda vznesená treťou osobou voči Zákazníkovi.

- 11.3. Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu spôsobenú Zákazníkovi v dôsledku nedostatočnej súčinnosti Zákazníka.
- 11.4. Všetky záruky, vyhlásenia, podmienky a všetky ostatné podmienky akéhokoľvek druhu, ktoré vyplývajú zo zákona alebo bežného práva, sú v najväčšom rozsahu povolenom príslušnými zákonmi vylúčené zo Zmluvy.
- 11.5. Zmluvné strany berú na vedomie, že ceny v Zmluve odzrkadľujú rozloženie rizík podľa Zmluvy a ekonomickú rovnováhu, o ktorú sa Zmluvné strany usilujú, a že Zmluva by za týchto podmienok nebola uzavretá bez obmedzení zodpovednosti definovaných v tejto Zmluve.
- 11.6. Zmluvné strany výslovne súhlasia s tým, že vyššie uvedené obmedzenia zodpovednosti zostanú v platnosti aj po ukončení Zmluvy.

12. Vyššia moc

- 12.1. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za porušenie ktorejkoľvek zo svojich povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ak jej v plnení uvedených povinností zabránila Udalosť vyššej moci.
- 12.2. "Udalosť vyššej moci" znamená akúkoľvek okolnosť, ktorú Zmluvná strana nemôže primerane ovplyvniť, ako sú povodne, búrky, zemetrasenie alebo iné prírodné katastrofy; požiar, výbuch alebo nehoda, zrútenie budov, teroristický útok, vrátane kybernetického útoku, štrajk, vojna, ozbrojený konflikt, embargo, výpadok dodávky elektrickej energie; epidémia alebo pandémie; ďalej, akýkoľvek zákon alebo akékoľvek opatrenie prijaté vládou alebo verejným orgánom, kroky civilného alebo vojenského úradu, akýkoľvek pracovný alebo obchodný spor; neplnenie dodávateľmi alebo subdodávateľmi, prerušenie alebo výpadok inžinierskych sietí, telekomunikačných služieb a telekomunikačných sietí a ďalšie nepredvídateľné a neprekonateľné zásahy vyššej moci, ktoré majú vplyv na poskytovanie Služieb.
- 12.3. Zmluvná strana, ktorá sa odvoláva na Udalosť vyššej moci, čo najskôr oznámi druhej Zmluvnej strane písomne výskyt takejto udalosti a nevyhnutné predĺženie lehôt na splnenie svojich záväzkov.
- 12.4. Ak je prekážka k plneniu Zmluvy dočasná, plnenie záväzku sa pozastaví dovtedy, kým Strana, ktorá sa odvoláva na Udalosť vyššej moci už nebude mať prekážku tejto Udalosti vyššej moci. Strana, ktorá sa odvoláva na Udalosť vyššej moci, bude druhú stranu informovať a zaväzuje sa vynaložiť maximálne úsilie na obmedzenie trvania pozastavenia.
- 12.5. Prevádzkovateľ nezodpovedá za žiadnu ujmu, ktorá vznikla Zákazníkovi v dôsledku vyššej moci.

13. Ukončenie zmluvy

- 13.1. Zmluva medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom zostáva v platnosti počas Doby účinnosti, ako je uvedené v Zmluve a týchto VOP, pokiaľ nie je ukončená z dôvodov podľa tohto článku týchto VOP.
- 13.2. Ukončenie Zmluvy pre závažné porušenie
 - 13.2.1. Každá Zmluvná strana môže oprávnenne vypovedať Zmluvu, ak druhá Zmluvná strana závažným spôsobom poruší svoje záväzky podľa tejto Zmluvy bez toho, aby boli dotknuté akékoľvek iné práva a opravné prostriedky, ktoré má Prevádzkovateľ k dispozícii.

Za závažné porušenie Zmluvy sa považuje:

- a) omeškanie Prevádzkovateľa s riadnym poskytovaním Služby viac ako tridsať dní,
- b) omeškanie Zákazníka s úhradou akejkoľvek faktúry Prevádzkovateľa tak ako je to v bode Omeškanie platby a súvislosti v článku Cena a platobné podmienky ,
- c) neposkytnutie potrebnej súčinnosti podľa bodu Povinnosť súčinnosti v článku Uzavretie zmluvy,
- d) porušenie povinnosti mlčanlivosti podľa článku Ochrana dôverných informácií

- 13.2.2. Ukončenie Zmluvy nadobudne účinnosť jeden mesiac po tom, čo druhá Zmluvná strana obdržala oznámenie s podrobnosťami o porušení Zmluvy.
- 13.2.3. V prípade ukončenia Zmluvy na Viazanosť pre závažné porušenie zo strany Zákazníka, Prevádzkovateľ vyúčtuje Zákazníkovi Službu za ostatné mesiace podľa pôvodne dohodnutého termínu skončenia platnosti Zmluvy.
- 13.3. Ak bude Zmluvná strana v insolventnom riadení alebo v likvidácii, teda pokiaľ nebude schopná spĺňať svoje finančné záväzky, môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od Zmluvy s okamžitou platnosťou ku dňu doručenia oznámenia ukončenia Zmluvy.
- 13.4. Ukončenie Zmluvy z dôvodu zmeny VOP
- 13.4.1. Zákazník môže vypovedať Zmluvu zaslaním oznámenia doporučenou poštou Prevádzkovateľovi, ak Prevádzkovateľ zmení a/alebo doplní VOP podľa bodu Zmeny VOP v článku Úvodné ustanovenia týchto VOP. Žiadna zo Zmluvných strán nenesie zodpovednosť voči druhej Zmluvnej strane z dôvodu takéhoto ukončenia.
- 13.4.2. Oznámenie Zákazníka podľa tohto článku sa bude odvolávať na tento článok a Zákazník ho zašle Prevádzkovateľovi do jedného mesiaca od oznámenia zmeny zo strany Prevádzkovateľa. Ukončenie zmluvy nadobudne účinnosť jeden mesiac po dátume oznámenia Zákazníka, aby mal Zákazník čas na dohodnutie alternatívneho riešenia.
- 13.5. Ukončenie Zmluvy z dôvodu vyššej moci
- 13.5.1. Ak pozastavenie Služby z dôvodu vyššej moci, ako je uvedené v článku Vyššia moc týchto VOP, trvá dlhšie ako tri mesiace, ktorákoľvek zo Zmluvných strán môže vypovedať Zmluvu bez zodpovednosti zaslaním oznámenia druhej Zmluvnej strane.
- 13.5.2. Ak je prekážka k plneniu Zmluvy trvalá, Zmluva zaniká právoplatne a Zmluvné strany sú zbavené svojich záväzkov.
- 13.5.3. V prípade ukončenia Zmluvy z dôvodu vyššej moci sa Prevádzkovateľ zaväzuje použiť zdroje, ktoré má k dispozícii, na získanie maximálneho množstva dát Zákazníka.
- 13.6. Ukončenie Zmluvy bez uvedenia dôvodu zo strany Zákazníka
- 13.6.1. Zmluvu je možné ukončiť len na základe písomného oznámenia od Zákazníka o ukončení zmluvy.
- 13.6.2. V prípade ak je na zmluve dohodnutá viazanosť, zmluva bude ukončená k dátumu ukončenia viazanosti ak oznámenie od zákazníka o ukončení zmluvy bude prijaté Prevádzkovateľom najneskôr 30 dní pred koncom viazanosti. Ak Prevádzkovateľ prijme toto oznámenie od zákazníka neskôr ako 30 dní pred koncom viazanosti, zmluva bude ukončená o 30 dní od prijatia tohto oznámenia.
- 13.6.3. Zmluva bude ukončená na konci aktuálne predplateného obdobia a nebude automaticky obnovená v prípade ak oznámenie od zákazníka o ukončení zmluvy bude prijaté Prevádzkovateľom najneskôr 30 dní pred koncom predplateného obdobia. Ak Prevádzkovateľ prijme toto oznámenie od zákazníka neskôr ako 30 dní pred koncom predplateného obdobia, zmluva bude ukončená o 30 dní od prijatia tohto oznámenia.
- 13.6.4. V prípade predčasného ukončenia Zmluvy s dobou viazanosti zo strany Zákazníka, Prevádzkovateľ vyúčtuje Zákazníkovi Službu za ostatné mesiace podľa pôvodne dohodnutého termínu skončenia platnosti Zmluvy.
- 13.7. Účinnosť ukončenia Zmluvy a dáta Zákazníka
- 13.7.1. V prípade ukončenia, Zákazník prestane Službu využívať odo dňa ukončenia Zmluvy a prístup k Službe je uzavretý v posledný deň Služby.

13.7.2. Zákazník kedykoľvek pred týmto dátumom má k dispozícii všetky svoje dáta a súbory a môže ich získať tak, ako je to uvedené v bode SaaS a vendor lock-in v článku Podmienky používania služby

13.7.3. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, Prevádzkovateľ začne odstraňovať údaje Zákazníka (produkčné údaje Zákazníka aj záložné kópie) šesťdesiat dní po dátume ukončenia Zmluvy v súlade s pravidlami Prevádzkovateľa, pokiaľ ide o uchovanie zálohy.

14. Záverečné ustanovenia

14.1. Oddeliteľnosť

V prípade, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy alebo týchto VOP je v akomkoľvek rozsahu protiprávne, neplatné alebo nevymáhateľné z akéhokoľvek dôvodu, bude predmetné ustanovenie oddelené od Zmluvy alebo týchto VOP a nemá vplyv na účinnosť týchto VOP ako celku. Platnosť a vymáhateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy alebo týchto VOP nebude tým dotknutá. Prevádzkovateľ sa zaväzuje bezodkladne nahradiť po vzájomnej dohode takéto ustanovenie iným, odpovedajúcim svojim obsahom účelu neplatného ustanovenia.

14.2. Komunikácia Zmluvných strán

14.2.1. Komunikačná šablóna obsahuje minimálne jeden kontaktný email pre každú zo zmluvných strán na kontaktnú osobu.

14.2.2. Zmluvné strany sú povinné bez zbytočného odkladu oznámiť zmeny v Komunikačnej šablóne, vrátane zmeny Kontaktných osôb.

14.2.3. Všetky písomnosti si Zmluvné strany doručujú výhradne elektronicky na emailovú adresu uvedenú v Komunikačnej šablóne pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.

14.2.4. Písomnosť sa považuje za doručeníu, ak bola doručená na adresu druhej Zmluvnej strany podľa Komunikačnej šablóny, a to aj v prípade, že adresát si správu neprečítal.

14.3. Riešenie sporov

14.3.1. Zmluvné strany sa riadia platnými zákonmi Slovenskej republiky, ktoré majú prednosť pri výklade Zmluvy pred zvykmi zachovávanými všeobecne.

14.3.2. Tieto VOP sú v súlade s ust. § 273, zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov.

14.3.3. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k odstráneniu a vyriešeniu vzájomných sporov vzniknutých na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

14.3.4. Zákazník sa zaväzuje brániť, odškodniť a chrániť Prevádzkovateľa pred nárokmi, žalobami, konaniami, stratami, škodami, výdavkami a nákladmi (vrátane súdnych nákladov a primeraných právnych poplatkov), ktoré vyplývajú z alebo v súvislosti s používaním Služieb Zákazníkom a/alebo Dokumentácie za predpokladu, že:

- a) Zákazník bude okamžite informovaný o akomkoľvek takomto nároku;
- b) Prevádzkovateľ poskytne Zákazníkovi primeranú súčinnosť pri obhajobe a riešení takéhoto nároku na náklady Zákazníka; a
- c) Zákazník má výhradnú právomoc brániť alebo urovnať nárok

14.4. Korupcia a konflikt záujmov

14.4.1. Zákazník sa zaväzuje vyvarovať sa činností v rozpore s právnymi predpismi, ktoré by mohli ohroziť záujmy Prevádzkovateľa.

- 14.4.2. Zákazník sa zaväzuje neprijímať a neposkytovať žiadny dar, ktorý by mohol ovplyvniť obchodný vzťah alebo obchodné rozhodnutie osôb majúcich vplyv alebo spolupracujúcich na poskytovaní Služby podľa Zmluvy.
- 14.4.3. Zákazník je povinný predchádzať konfliktu záujmov a informovať Prevádzkovateľa o každej činnosti, ktorá je v rozpore s princípmi týchto VOP, vrátane korupcie, podvodov a úplatkov.
- 14.4.4. Zákazník je povinný zabezpečiť, aby podľa týchto princípov konali aj jeho zamestnanci a osoby zainteresované Zákazníkom pre plnenie úloh Služby.
- 14.4.5. Zákazník si je vedomý svojej trestnej zodpovednosti vyplývajúcej z platných zákonov SR (Zákon č. 91/2016 Z. z. Zákon o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov)
- 14.5. Nadpisy používané v týchto VOP a v Zmluve sú uvedené kvôli prehľadnosti dokumentu a pri výklade týchto VOP a Zmluvy sa neberú do úvahy.
- 14.6. Ak je táto Zmluva vyhotovená v slovenskej aj anglickej jazykovej verzii, v prípade akýchkoľvek rozporov alebo nejasností medzi týmito jazykovými verziami, má slovenské znenie Zmluvy prednosť.
- 14.7. Zákazník svojim podpisom, alebo prijatím súhlasu v elektronickom (online) Formulári, alebo používaním akejkoľvek Služby, ktorú Prevádzkovateľ prevádzkuje, potvrdzuje, že VOP prevzal, oboznámil sa s nimi, porozumel ich obsahu, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať.