

## | PRÍLOHA 1 |

**VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB****OBSAH**

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA
2. DEFINÍCIE, VÝKLADOVÉ PRAVIDLÁ A NÁLEŽITOSTI DOKUMENTOV
3. OBJEDNÁVKA
4. PREDMET PLNENIA
5. ČAS A MIESTO PLNENIA A DODANIA
6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY
7. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN, SÚČINNOSŤ ZÁKAZNÍKA
8. ZMENOVÉ KONANIE - POŽIADAVKY NA ZMENY
9. ZÁRUKA, ZÁRUČNÁ DOBA, ODSTRAŇOVANIE VÁD
10. VADY, REAKČNÁ DOBA A DOBA OPRAVY
11. MATERIÁL POSKYTNUTÝ PARTNEROVI A MATERIÁL ODPORUČENÝ ZÁKAZNÍKOVI
12. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A VYBRANÉ ZMLUVNÉ POKUTY
13. VLASTNÍCKE PRÁVO, AUTORSKÉ PRÁVO, PRÁVA PRIEMYSELNÉHO A INÉHO DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA, ZDROJOVÉ KÓDY
14. ZÁVÄZNÉ VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN
15. PORUŠENIE ZMLUVY PARTNEROM
16. PREDČASNÉ UKONČENIE ZMLUVY
17. DÔVERNÉ INFORMÁCIE A MLČANLIVOSŤ
18. ÚDAJE ZÁKAZNÍKA
19. ZAPOČÍTANIE
20. VZDANIE SA PRÁVA
21. ODDELITEĽNOSŤ USTANOVENÍ
22. AKCEPTÁCIA DIELA AKO PREDMETU PLNENIA
23. SUBDODÁVATELIA A PERSONÁL PARTNERA
24. ZMLUVA A ZMENA ZMLUVY
25. ZMENA ZMLUVNÝCH STRÁN
26. ZÁNIK ZMLUVY
27. DORUČOVANIE A ELEKTRONICKÁ KOMUNIKÁCIA
28. ZMLUVA V PROSPECH TRETÍCH OSÔB PATRIACICH DO SKUPINY ZÁKAZNÍKA
29. VYŠŠIA MOC
30. RIADENIE KONTINUITY ČINNOSTI
31. ÚNIKOVÝ PLÁN A NÁSLEDKY UKONČENIA
32. ROZHODNÉ PRÁVO A PRÁVOMOC SÚDU
33. JAZYK A VYHOTOVENIE ZMLUVY
34. ÚČINNOSŤ ZMLUVY
35. ZÁVEREČNÉ VYHLÁSENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

**1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA**

- 1.1. Tieto Všeobecné podmienky dodávky tovarov a služieb (VOP) upravujú v súlade s platným právom obchodno-právne vzťahy Zmluvných strán v oblasti dodávateľsko – odberateľských vzťahov Zmluvných strán týkajúcich sa dodania/poskytnutia Tovar/Služby Partnerom Zákazníkovi.
- 1.2. VOP sú vydané v súlade s § 273 Obchodného zákonníka a sú pre Zmluvné strany záväzné.
- 1.3. Všetky prílohy Zmluvy (vrátane týchto VOP ako prílohy a neoddeliteľnej súčasť Zmluvy) tvoria jej neoddeliteľnú súčasť. V prípade akéhokoľvek výslovného rozporu medzi ustanoveniami/znením Zmluvy a ustanoveniami/znením príloh Zmluvy (vrátane týchto VOP ako prílohy a neoddeliteľnej súčasť Zmluvy), majú prednosť ustanovenia/znenie Zmluvy. V prípade akéhokoľvek rozporu medzi ustanoveniami/znením príloh (vrátane VOP) tejto Zmluvy má prednosť príloha s vyšším poradovým číslom pred prílohou s nižším poradovým číslom. Súčasťou prílohy môžu byť jej podprílohy (napr. Príloha 3/A, Príloha 3/B, ...).

**VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB**

## 2. DEFINÍCIE, VÝKLADOVÉ PRAVIDLÁ A NÁLEŽITOSTI DOKUMENTOV

2.1. Ak nie je Zmluvnými stranami v Zmluve výslovne dohodnuté inak, nasledujúce slová/slovné spojenia uvedené v týchto VOP, v Zmluve a v Objednávke s veľkým začiatočným písmenom majú v týchto VOP, v Zmluve a v Objednávke v akomkoľvek gramatickom tvare nasledovný význam:

- (a) **Akceptačný protokol** - písomný dokument, ktorým Kontaktné osoby Zmluvných strán potvrdia bezodkladne po tom, čo sa tak stalo riadne, včasné, bezchybné a úplné dodanie/poskytnutie Tovar/Služby Partnerom Zákazníkovi v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok uvedených v týchto VOP a Zmluve. Ak dodaný/poskytnutý Tovar/Služby budú vykazovať Vady nebrániace akceptácii definovanej v týchto VOP a/alebo v Zmluve, môže Zákazník, podľa svojho uváženia, potvrdiť Akceptačný protokol s tým, že budú takéto Vady uvedené v Akceptačnom protokole a Partner je povinný tieto odstrániť bez zbytočného odkladu po potvrdení Akceptačného protokolu Zákazníkom, ak Zmluvnými stranami neboli dohodnuté iné termíny ich odstránenia. V prípade, ak sa vzhľadom na povahu predmetu Zmluvy alebo podľa Zmluvy Akceptačný protokol nevystavuje, Akceptačným protokolom sa rozumie Preberací protokol.
  - (b) **Autorské dielo** - literárne, umelecké, vedecké a/alebo iné dielo, ktoré je výsledkom vlastnej tvorivej duševnej činnosti autora najmä, avšak nielen Software, programovací nástroj, systémová analýza, funkčná špecifikácia, test case, testovací plán, Dokumentácia alebo iné dielo, ktoré je výsledkom vlastnej tvorivej duševnej činnosti autora.
  - (c) **Zákazník** - je Zmluvná strana, ktorá je ako Zákazník označená v Zmluve.
  - (d) **Cena** – peňažná suma dohodnutá Zmluvnými stranami v Zmluve ako celkové peňažné protiplnenie, ktoré je Zákazník povinný zaplatiť Partnerovi za dodanie/poskytnutie Tovar/Služby Partnerom Zákazníkovi podľa a v súlade so Zmluvou.
  - (e) **Človekoden** - 8 (osem) Človekohodín strávených 1 (jedným) zamestnancom Partnera, resp. Subdodávateľa poskytovaním príslušného plnenia predmetu Zmluvy Zákazníkovi.
  - (f) **Človekohodina** - 60 (šesťdesiat) minút strávených 1 (jedným) zamestnancom Partnera, resp. Subdodávateľa poskytovaním príslušného plnenia predmetu Zmluvy Zákazníkovi.
  - (g) **Doba opravy (repair time)** - doba, v rámci ktorej musí Partner (i) odstrániť Vadu, v prípade oznámenia akejkoľvek Vady zo strany Zákazníka Partnerovi počas plynutia Záručnej doby alebo inej dohodnutej doby; (ii) poskytnúť Zákazníkovi Podporu a/alebo Servis, ak je poskytovanie Podpory a/alebo Servisu Zmluvnými stranami dohodnuté v Zmluve.
  - (h) **Dobrá prax odvetvia** - ukážka takej úrovne znalostí, starostlivosti, usilovnosti, opatrnosti a predvídavosti, ktorá je obvyklá pre dodanie/poskytnutie Tovar/Služieb.
  - (i) **Dokumentácia** - súbor listín a iných dokumentov nevyhnutných na riadne, bezchybné a úplné používanie Tovar/Služby vyhotovených v písomnej a/alebo elektronickej forme v slovenskom a/alebo anglickom jazyku zahŕňajúci najmä návod na použitie, manuál, technickú / užívateľskú / systémovú / administrátorskú / operátorskú / bezpečnostnú dokumentáciu.
  - (j) **Dôverná informácia** - všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia:
    - (i) ktoré sa týkajú Zmluvy a jej predmetu (najmä Zmluva, informácie o právach a povinnostiach Zmluvných strán, ako i informácie o Cene);
    - (ii) ktoré sa týkajú Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, informácie týkajúce sa bezpečnosti a zabezpečenia Zákazníka, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, interné predpisy a postupy, akékoľvek analýzy, akékoľvek informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane);
    - (iii) ktoré sa týkajú klientov Zákazníka (najmä bankové tajomstvo, osobné údaje);
    - (iv) pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti);
    - (v) ktoré boli poskytnuté Zmluvnej strane/získané Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy, pokiaľ sa týkajú jej predmetu a/alebo obsahu (najmä žiadosť o cenovú ponuku, cenová ponuka);
    - (vi) Údaje Zákazníka;
    - (vii) ktoré sú výslovne Zmluvnou stranou označené ako „dôverná“, „citlivá“, „confidential“, „proprietary“, VÚB Citlivé, VÚB Prísne citlivé alebo iným obdobným označením.
- Na vylúčenie pochybností, za Dôverná informácia Zákazníka sa považujú aj informácie o zdrojovom kóde a know-how alebo inom Predmete duševného vlastníctva vyvinutom Zákazníkom alebo Partnerom alebo Personálom Partnera na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou.
- (k) **DPH** - daň z pridanej hodnoty tak ako je definovaná a upravená všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
  - (l) **Faktúra** – písomný dokument s náležitosťami stanovenými a požadovanými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky vyhotovený podľa a v súlade so Zmluvou, na základe ktorého je Zmluvná strana povinná zaplatiť druhej Zmluvnej strane peňažnú sumu uvedenú na Faktúre.

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

- (m) **Hardware** - súbor technických prostriedkov - zariadení tvoriacich pevné, hmatateľné súčasti počítača. Neoddeliteľnou súčasťou Hardware je aj podkladový materiál potrebný na jeho používanie a Dokumentácia. Hardware zahŕňa najmä server, plotter, pevný disk, monitor, tlačiareň, skener, kopírovacie zariadenie, atď.
- (n) **Hlásenie Vady/inej požiadavky** - písomný dokument vyhotovený Zákazníkom a oznámený Partnerovi na Kontaktné údaje Partnera alebo odovzdaný Partnerovi osobne alebo inak, ktorého obsahom je oznámenie Zákazníka o Vade Partnerovi, resp. oznámenie inej požiadavky Zákazníka bez ohľadu na formu tohto dokumentu.
- (o) **Identifikačné údaje** - obchodné meno, právna forma, sídlo alebo miesto podnikania Zmluvnej strany, označenie verejného registra, v ktorom je Zmluvná strana zapísaná za účelom potvrdenia jej právnej subjektivity alebo oprávnenia na výkon jej podnikateľskej činnosti a číslo zápisu, identifikačné číslo, ak je pridelené, daňové identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH, ak je pridelené, meno, priezvisko a funkciu osoby konajúcej v mene Zmluvnej strany, číslo bežného účtu a názov banky/pobočky zahraničnej banky, v ktorej má Zmluvná strana bežný účet vedený.
- (p) **Klient** – pokiaľ je Zákazníkom Všeobecná úverová banka, a.s., Klientom sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá (i) je zmluvnou stranou (najmä, avšak nielen majiteľ účtu, disponent alebo príležitostný klient) v rámci záväzkových vzťahov medzi Zákazníkom a Klientom, ktorých predmetom sú bankové činnosti vykonávané Zákazníkom pre Klienta; alebo (ii) rokuje o uzavretí zmluvy so Zákazníkom, ktorej predmetom budú bankové činnosti alebo iné služby vykonávané Zákazníkom pre Klienta; pokiaľ je Zákazníkom iná osoba ako Všeobecná úverová banka, a.s., Klientom sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá (i) je zmluvnou stranou v rámci záväzkových vzťahov medzi Zákazníkom a Klientom (najmä spotrebiteľom); alebo (ii) rokuje o uzavretí zmluvy so Zákazníkom.
- (q) **Kontaktná osoba** - zamestnanec Zmluvnej strany určený Zmluvnou stranou v Zmluve, ktorý je oprávnený zastupovať Zmluvnú stranu (najmä podpisovať Akceptačný protokol) a kontaktovať druhú Zmluvnú stranu v zmluvných, obchodných a technických záležitostiach súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy ako aj v akejkolvek inej súvislosti s plnením predmetu Zmluvy.
- (r) **Kontaktné údaje** - údaje Zmluvných strán, na ktoré sa oznamujú a/alebo doručujú akékoľvek oznámenia, žiadosti, požiadavky, návrhy, súhlas/nesúhlas, schválenie/odmietnutie schválenia, výpovede alebo akákoľvek iná komunikácia predpokladaná, vyžadovaná alebo povolená Zmluvou.
- (s) **Materiál Odporučený Zákazníkovi** - akýkoľvek materiál (pod čím sa rozumie najmä dokumenty, špecifikácie, šablóny, analýzy, Hardware alebo Software), služby a licencie,
- (i) ktoré si kúpi alebo inak obstará sám Zákazník od tretej strany z dôvodu, že ich Partner Zákazníkovi odporučil za účelom ich užívania s akýmkoľvek Predmetom plnenia, alebo z dôvodu, že takýto materiál, služby alebo licencie budú vhodné alebo potrebné na účely plnenia predmetu Zmluvy, alebo
- (ii) ktoré Partner sprostredkuje od tretej osoby pre Zákazníka (a Zákazník ich následne kúpi od tretej strany), najmä za účelom ich užívania s akýmkoľvek Predmetom plnenia,
- pričom Materiál Odporučený Zákazníkovi je vyslovene uvedený v Zmluve, resp. v Prílohe popisujúcej Predmet plnenia (spravidla v Prílohe 3).
- Na vylúčenie pochybností, Materiál Odporučený Zákazníkovi nie je Predmetom plnenia.
- (t) **Materiál Poskytnutý Partnerovi** – akýkoľvek materiál (pod čím sa rozumie najmä dokumenty, špecifikácie, šablóny, postupy, analýzy, Hardware alebo Software) alebo súčinnosť poskytnutá Zákazníkom Partnerovi za účelom plnenia tejto Zmluvy Partnerom. Na vylúčenie pochybností, Materiál Poskytnutý Partnerovi nemôže byť zároveň Materiálom Odporučeným Zákazníkovi.
- (u) **Obchodné miesta Zákazníka** - priestory ústredia, retailových pobočiek, prípadne expozitúr, firemných pobočiek a akýchkoľvek iných pobočiek Zákazníka, prípadne aj iné administratívne priestory, v ktorých spravidla dochádza k uzatváraniu právnych vzťahov medzi Zákazníkom a Klientom.
- (v) **Objednávka** - písomný dokument vyhotovený Zákazníkom na základe písomnej ponuky Partnera alebo na základe Zmluvy a odoslaný Partnerovi poštou, elektronickou poštou (e-mailom), faxom, verejne prístupnou elektronickou komunikačnou sieťou Internet, alebo odovzdaný Partnerovi, na základe ktorého je Partner povinný dodať/poskytnúť Zákazníkovi Tovar/Službu špecifikovanú v Objednávke v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok uvedených v písomnej ponuke Partnera alebo dohodnutých Zmluvnými stranami v Zmluve alebo inak dohodnutých Zmluvnými stranami.
- (w) **Ovládajúca osoba** - osoba, ktorá má v Zmluvnej strane väčšinový podiel na hlasovacích právach preto, že má podiel v Zmluvnej strane alebo akcie Zmluvnej strany, s ktorými je spojená väčšina hlasovacích práv, alebo preto, že na základe dohody s inými oprávnenými osobami môže vykonávať väčšinu hlasovacích práv bez ohľadu na platnosť alebo neplatnosť takejto dohody. Ovládajúcou osobou Zákazníka sa okrem osoby podľa predchádzajúcej vety rozumie aj spoločnosť Intesa Sanpaolo S.p.A., so sídlom v Turíne, Taliansko.
- (x) **Ovládaná osoba** - osoba, v ktorej má Zmluvná strana väčšinový podiel na hlasovacích právach preto, že má podiel v tejto osobe alebo akcie tejto osoby, s ktorými je spojená väčšina hlasovacích práv, alebo preto, že na základe dohody s inými oprávnenými osobami môže vykonávať väčšinu hlasovacích práv bez ohľadu na platnosť alebo neplatnosť takejto dohody.
- (y) **Partner** - fyzická osoba alebo právnická osoba - Zmluvná strana.
- (z) **Percento inflácie** - v percentuálnych bodoch zistená úhrnná výška rastu spotrebiteľských cien v Slovenskej republike oproti rovnakému obdobiu minulého kalendárneho roka ako príslušného ukazovateľa ekonomického vývoja Slovenskej

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

republiky zverejneného Štatistickým úradom Slovenskej republiky za kalendárny rok predchádzajúci kalendárnemu roku, v ktorom sa Percento inflácie zisťuje.

- (aa) **Personál Partnera** – má význam uvedený v bode 23.1 VOP.
- (bb) **Plán pokračovania podnikania a riešenia nepredvídaných prípadov** - plán pokračovania podnikania a zotavenia sa po katastrofe zrealizovaný v súlade s článkom 30 VOP.
- (cc) **Podpora** - činnosť, ktorá zahŕňa najmä, avšak nielen poskytovanie podporných, poradenských, pomocných, konzultačných, prípadne iných vyžiadaných odborných služieb vrátane poskytnutia servisnej pohotovosti (i) pri používaní predmetu Podpory, najmä v prípade podozrenia na vznik Vady; (ii) pri určovaní a preverovaní príčin, ktoré spôsobili podozrenie na vznik Vady; (iii) pri využití akýchkoľvek a všetkých vlastností, funkcií a možností predmetu Podpory; (iv) pri riešení akýchkoľvek (vrátane opakovateľných, výnimočných a/alebo ťažko definovateľných) problémov týkajúcich sa predmetu Podpory; (v) pri inštalácii, implementácii, prispôsobovaní nových verzií predmetu Podpory; (vi) pri vytvorení alternatívneho riešenia pre odstránenie Vady, pokiaľ je takéto riešenie za primeraných podmienok objektívne možné; a (vii) pri vypracovaní Hlásenia Vady/inej požiadavky Zákazníka; pričom takéto činnosť je poskytovaná na základe Hlásenia Vady/inej požiadavky Zákazníka, ak v Zmluve nie je uvedené inak. Partner poskytuje Podporu najmä, avšak nielen prostredníctvom telefónu, faxu, elektronickej pošty (e-mailom), verejne prístupnou elektronickou komunikačnou sieťou Internet a/alebo osobne (onsite) priamo v mieste užívania Tovar/Služby.
- (dd) **Podstatný nepriaznivý dopad** - podstatný nepriaznivý dopad na (i) podnikateľskú, obchodnú a/alebo finančnú situáciu Zmluvnej strany; (ii) schopnosť Zmluvnej strany plniť záväzky a povinnosti podľa Zmluvy; alebo (iii) platnosť Zmluvy alebo vymožitelnosť práv a povinností zo Zmluvy.
- (ee) **Požiadavka na zmenu** - písomný dokument obsahujúci najmä, avšak nielen návrh zmeny/zmien voči Zmluvnými stranami dohodnutému rozsahu Predmetu plnenia, alebo voči Zmluvnými stranami dohodnutým špecifikáciám Predmetu plnenia a/alebo Riešenia/Systému alebo voči Zmluvnými stranami dohodnutému obsahu a rozsahu dokumentov, ktoré majú byť vytvorené a dodané na základe Zmluvy, alebo návrh zmien v dohodnutom čase plnenia Predmetu plnenia, alebo návrh iných zmien v Predmete plnenia. Požiadavka na zmenu obsahuje najmä, avšak nielen presný a podrobný popis návrhu príslušnej zmeny, podkladový materiál bližšie špecifikujúci vysvetlenie zmyslu návrhu príslušnej zmeny, prípadnú potrebu zmeny Ceny a termínov plnenia Zmluvy a ďalšie potrebné informácie a údaje. Požiadavka na zmenu môže navrhovať viaceré alternatívy realizácie návrhu príslušnej zmeny.
- (ff) **Pracovný deň** - každý deň okrem sobôt, nedeľ a dní pracovného pokoja Slovenskej republiky.
- (gg) **Pracovná doba** - čas od 8.00 hodiny do 18.00 hodiny v Pracovný deň.
- (hh) **Pracovná hodina** - každých, aj začatých 60 (šesťdesiat) minút v Pracovnú dobu.
- (ii) **Práva duševného vlastníctva** - všetky autorské práva, práva na patenty, know-how, práva na databázy, práva na ochranné známky, dizajny, vynálezy a zlepšovacie návrhy (zapísané alebo nezapísané), žiadosti o zápis a právo na podanie žiadosti o zápis, a všetky ostatné práva duševného vlastníctva a ekvivalentné alebo podobné formy ochrany existujúce kdekoľvek na svete.
- (jj) **Predmet duševného vlastníctva** – predmety Práv duševného vlastníctva, najmä Autorské dielo, technické riešenie chránené úžitkovým vzor, zapísaný dizajn, ochranná známka, vynález, zlepšovací návrh, know-how, databáza.
- (kk) **Predmet plnenia alebo Tovar/Služba** – je najmä:
  - (i) hnutelná vec (tovar) alebo nehnuteľná vec; a/alebo
  - (ii) služba; a/alebo
  - (iii) dielo (najmä zhotovenie, montáž, servis, údržba a/alebo vykonanie dohodnutej opravy/úpravy určitej veci alebo hmotne zachytený výsledok inej činnosti); a/alebo
  - (iv) Predmet duševného vlastníctva; a/alebo
  - (v) vec, ktorej prostredníctvom je Predmet duševného vlastníctva vyjadrený (najmä kompaktný disk (CD), inštaláčne médium); a/alebo
  - (vi) uloženie alebo opatrovanie určitej veci; a/alebo
  - (vii) zariadenie určitej obchodnej záležitosti; a/alebo
  - (viii) sprostredkovanie uzavretia zmluvy s treťou osobou; a/alebo
  - (ix) preprava/obstaranie prepravy nákladu alebo určitej veci
  - (x) poskytovanie Servisu a Podpory;
 ktorý(é) má(majú) byť na základe Zmluvy dodaný(é), poskytnutý(é), vykonaný(é), vyvinutý(é), vytvorený(é) a/alebo zariadený(é) Partnerom pre Zákazníka. Neoddeliteľnou súčasťou Tovar/Služby je Dokumentácia.
- (ll) **Preberací protokol** - písomný dokument, ktorým Kontaktné osoby Zmluvných strán potvrdia bezodkladne po tom, čo sa tak stalo dodanie/poskytnutie Tovar/Služby Partnerom Zákazníkovi bez toho, že by Zákazník skúmal vlastnosti alebo kvalitu Tovar/Služby. Na vylúčenie akýchkoľvek pochybností, potvrdenie Preberacieho protokolu zo strany Zákazníka neznamená akceptáciu Tovar/Služby, ale iba potvrdenie skutočnosti, že určitý/-é tovar/služby bol/-i dodaný/poskytnutý Zákazníkovi.
- (mm) **Prípád odškodnenia** – akákoľvek strata, náhrada škody, náklady, výdavky alebo iné náhrady hradené alebo uhradené Zákazníkom alebo osobou patriacou do Skupiny Zákazníka v súvislosti s nárokmi tretích osôb ohľadom Práv duševného

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

- vlastníctva k Tovar/Službe alebo Materiálu Odporúčaného Partnerom Zákazníkovi, ako aj akákoľvek strata, náhrada škody, náklady, výdavky alebo iné náhrady hradené alebo uhradené Zákazníkom alebo osobou patriacou do Skupiny Zákazníka v súvislosti s článkom 13 VOP.
- (nn) **Prípád porušenia Zmluvy** - ktorákoľvek zo skutočností takto označených v článku 15 VOP alebo akákoľvek skutočnosť, ktorá sa v dôsledku plynutia času alebo v dôsledku uplatnenia práva môže stať ktoroukoľvek zo skutočností takto označených v článku 15 VOP.
- (oo) **Prípád predčasného ukončenia Zmluvy** - ktorákoľvek zo skutočností takto označených v článku 16 VOP alebo akákoľvek skutočnosť, ktorá sa v dôsledku plynutia času alebo v dôsledku uplatnenia práva môže stať ktoroukoľvek zo skutočností takto označených v článku 16 VOP.
- (pp) **Prípád vyššej moci** – prípad takto označený v článku 29 VOP.
- (qq) **Štandardný Software** alebo **Prv existujúci Predmet duševného vlastníctva** – Predmet duševného vlastníctva Partnera, Subdodávateľa a/alebo tretích strán (najmä **štandardný Software Partnera, štandardný software tretích strán, resp. krabicový Software**) (i) ktorý existoval už pred účinnosťou Zmluvy a zároveň (ii) ku ktorému vykonáva majetkové práva duševného vlastníctva Partner, Subdodávateľ a/alebo tretia strana a zároveň (iii) za podmienky, že Partner alebo Subdodávateľ Zákazníka o týchto skutočnostiach (podľa (i) a (ii)) preukázateľne oboznámi pred jeho dodaním a/alebo umožnením užívania (spravidla v ponuke) a bude výslovne označený v Prílohe popisujúcej Predmet plnenia (spravidla v Prílohe 3) ako Štandardný Software, resp. Prv existujúci Predmet duševného vlastníctva.
- (rr) **Reakčná doba (response time)** - doba, v rámci ktorej musí Partner potvrdiť Zákazníkovi na Kontaktné údaje Zákazníka (alebo inej Zákazníkom určenej osobe) prijatie Hlásenia Vady/inej požiadavky Zákazníka; a (i) začať odstraňovať Vadu, v prípade oznámenia akejkoľvek Vady Zákazníkom Partnerovi počas plynutia Záručnej doby alebo inak určenej doby; (ii) začať poskytovať Zákazníkovi **Podporu a/alebo Servis**, ak je poskytovanie Podpory a/alebo Servisu Zmluvnými stranami dohodnuté v Zmluve.
- (ss) **Riešenie/System** - súhrn Zákazníkom požadovaných (ak taká požiadavka Zákazníka neexistuje, tak obvyklých) obchodných a technických spôsobilostí Predmetu plnenia, v kombinácii s prípadným Materiálom Odporúčaným Zákazníkovi a Materiálom Poskytnutým Partnerovi, tak aby boli navzájom kompatibilné a tvorili funkčný celok.
- (tt) **Servis** - činnosť, ktorá zahŕňa najmä, avšak nielen (i) odstránenie Vady; (ii) výmenu nefunkčného alebo nesprávne fungujúceho predmetu Servisu za nový identický predmet Servisu, prípadne za náhradný predmet Servisu rovnakých alebo aspoň obdobných kvalitatívnych a technických parametrov; (iii) opravu predmetu Servisu (najmä, avšak nielen uvedením nefunkčného alebo nesprávne fungujúceho predmetu Servisu do funkčného a správneho stavu, opravou poškodenej časti predmetu Servisu); (iv) poskytnutie Workaround; (v) kontrolu a analýzu chybových štatistík predmetu Servisu v prípade podozrenia na Vadu; (vi) nastavenie optimálnej softwarovej konfigurácie predmetu Servisu; (vii) riešenie problémov súvisiacich s kompatibilitou softwarových a/alebo hardwarových častí predmetu Servisu; a (viii) riešenie a odstraňovanie akýchkoľvek iných väd, chýb, problémov, nedostatkov a porúch predmetu Servisu, atď; pričom takáto činnosť je poskytovaná na základe Hlásenia Vady/inej požiadavky, ak v Zmluve nie je uvedené inak.
- (uu) **Skupina Zákazníka** - skupina osôb (vrátane Ovládajúcej osoby Všeobecnej úverovej banky, a.s. a spoločnosti Intesa Sanpaolo S.p.A., so sídlom v Turíne, Taliansko), v ktorých má Ovládajúca osoba Všeobecnej úverovej banky, a.s., alebo spoločnosť Intesa Sanpaolo S.p.A., so sídlom v Turíne, Taliansko, väčšinový podiel na hlasovacích právach preto, že má podiel v týchto osobách alebo akcie týchto osôb, s ktorými je spojená väčšina hlasovacích práv, alebo preto, že na základe dohody s inými oprávnenými osobami môže vykonávať väčšinu hlasovacích práv bez ohľadu na platnosť alebo neplatnosť takejto dohody. Ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti Zmluvy sa rozumie Skupinou banková skupina Intesa Sanpaolo.
- (vv) **Software** - súbor príkazov a inštrukcií použitých priamo alebo nepriamo v počítači. Neoddeliteľnou súčasťou Software je aj podkladový materiál potrebný na jeho prípravu a používanie a Dokumentácia. Software zahŕňa najmä, avšak nielen počítačový program, operačné programové vybavenie (software), aplikačné programové vybavenie (software), softwarový modul.
- (ww) **Subdodávateľ** - fyzická osoba alebo právnická osoba iná ako Partner, ktorú Partner poveril v súlade s týmito VOP a Zmluvou dodaním/poskytnutím Tovar/Služby Zákazníkovi alebo vytvorením Tovar/Služby pre Zákazníka. Ak nie je dohodnuté inak, Subdodávateľ sa na účely Zmluvy nepovažuje za tretiu osobu.
- (xx) **Údaje Zákazníka** - všetky údaje, informácie, texty, nákresy, elektronické obrázky alebo iné materiály, ktoré sú obsiahnuté na akomkoľvek elektronickom alebo hmotnom médiu a ktoré Zákazník alebo ním poverená osoba poskytuje Partnerovi, alebo ktoré Partner generuje, zbiera, vytvára, spracúva, ukladá a/alebo prenáša v súvislosti s poskytovaním Tovar/Služby, najmä informácie o Klientoch Zákazníka, o zamestnancoch Zákazníka, know-how Zákazníka, obchodné tajomstvo Zákazníka, zdrojové kódy Zákazníka, návody a interné predpisy Zákazníka.
- (yy) **Vada** - akákoľvek vada, chyba, chybový stav, závada, nedostatok, porucha alebo akýkoľvek iný problém Tovar/Služby (časti Tovar/Služby, prípadne predmetu Servisu/Podpory) (i) brániaci jeho riadnemu bezchybnému alebo bezpečnému užívaniu (vrátane právnych väd Tovar/Služby (časti Tovar/Služby, prípadne predmetu Servisu/Podpory)), alebo (ii) spôsobujúci jeho čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, alebo (iii) spôsobujúci čiastočné alebo úplné obmedzenie jeho použitia/prevádzky alebo (iv) spôsobujúci čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť Riešenia/Systemu. Za vady sa považujú aj vady uvedené v článku 10 VOP.
- (zz) **Workaround** - Partnerom navrhnutý a Zákazníkom odsúhlasený postup, ktorý znamená dočasný a licenčne oprávnený zásah do predmetu Podpory (najmä Software), ktorý predmet Podpory znovu sprístupní, hoci s čiastočným obmedzením funkčnosti alebo prevádzky predmetu Podpory a zároveň zabráni zhoršovaniu situácie (z pohľadu dátovej integrity a

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

dostupnosti predmetu Podpory). Odstraňuje dôsledok, nie nutne dôvod Vady, resp. nie nevyhnutne úplným spôsobom v prípade, ak nie je odstránenie Vady objektívne možné. Pod Workaround sa myslí aj Partnerom navrhnutá a Zákazníkom odsúhlasená realizácia iného vyriešenia Vady ako jej odstránenie.

- (aaa) **Zákazkový Software** – (i) Software vytvorený (nakódovaný) Partnerom (resp. Personálom Partnera) a/alebo Subdodávateľom (resp. jeho personálom) pre Zákazníka na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, alebo (ii) Software ku ktorému Partner vykonáva, vykonával alebo bude vykonávať majetkové autorské práva autora, a ktorý bol vytvorený pre Zákazníka na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Zákazkový Software bude vyslovene uvedený v Zmluve, spravidla v Prílohe popisujúcej Predmet plnenia (Príloha 3). Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia, za Zákazkový Software sa považuje aj Software podľa prvej vety tohto bodu, ktorým sa pre Zákazníka akokoľvek upravuje alebo akokoľvek funkčne rozširuje (kustomizuje) Štandardný Software Partnera, Subdodávateľa a/alebo tretej strany. Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia, za Zákazkový Software sa považuje aj Software (prípadne jeho časti) odporučený alebo dodaný Partnerom Zákazníkovi podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, ktorý (i) umožňuje rozširovať a/alebo meniť obchodné a/alebo technické spôsobilosti Riešenia/Systému alebo (ii) bez ktorého by Zákazník nemohol (alebo mohol len s ťažkosťami) rozširovať a/alebo meniť obchodné a/alebo technické spôsobilosti Riešenia/Systému alebo (iii) bez ktorého by Zákazník nemohol (alebo mohol len s ťažkosťami) spájať taký Software s inými Software.
- (bbb) **Záručná doba** - doba, v rámci ktorej je Partner povinný bezplatne, na vlastné náklady odstraňovať Vady, bez ohľadu na to, či vznikli pred podpisom Akceptačného protokolu Zmluvnými stranami alebo počas plynutia tejto doby.
- (ccc) **Zmluva** - zmluva uzatvorená Zmluvnými stranami, ktorej prílohou a neoddeliteľnou súčasťou sú tieto VOP, vrátane akýchkoľvek a všetkých jej príloh a dodatkov a ktorej obsahom je úprava práv a povinností Zmluvných strán súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy, ktorým môže byť najmä, avšak nielen:
- (i) dodanie Tvaru/Služby Partnerom Zákazníkovi;
  - (ii) poskytnutie Tvaru/Služby Partnerom pre Zákazníka;
  - (iii) vykonanie diela Partnerom pre Zákazníka (najmä zhotovenie, montáž, servis, údržba a/alebo vykonanie dohodnutej opravy/úpravy určitej veci alebo hmotne zachytený výsledok inej činnosti);
  - (iv) udelenie súhlasu na použitie Autorského diela (licencia) Partnerom Zákazníkovi;
  - (v) uloženie alebo opatrovanie určitej veci, zariadenie určitej obchodnej záležitosti, sprostredkovanie uzavretia zmluvy s treťou osobou, alebo preprava/obstaranie prepravy nákladu alebo určitej veci Partnerom pre Zákazníka.

2.2. V Zmluve a v týchto VOP, ak z povahy konkrétneho prípadu nevyplýva iné:

- (a) slovo/slovné spojenie v jednotnom čísle znamená toto slovo/slovné spojenie aj v množnom čísle a naopak;
- (b) slovo/slovné spojenie, ktoré je definované v Zmluve má taký význam, aký mu je priradený v príslušnom článku/bode Zmluvy, v ktorom je takéto slovo/slovné spojenie definované, s výnimkou prípadu, ak je so zreteľom na všetky skutočnosti z definície takéhoto slova/slovného spojenia zrejme, že jeho význam platí len pre príslušný článok/bod Zmluvy alebo len pre niektoré články/body Zmluvy;
- (c) „nakladanie“ znamená predaj, darovanie, odplatný prevod, bezodplatný prevod, zámenu, nájom, výpožičku, odplatné prenechanie do užívania, bezodplatné prenechanie do užívania, a to tak dobrovoľne ako aj nedobrovoľne, a „nakladať“ sa bude vykladať v súlade s vyššie uvedeným.

2.3. Dokumenty uvedené v tomto bode VOP by mali obsahovať najmä tie náležitosti/údaje, ktoré sú uvedené ďalej v tomto bode VOP, ako náležitosti/údaje pre konkrétny dokument:

- (a) **Akceptačný protokol/Preberací protokol** obsahuje najmä: Identifikačné údaje Zmluvných strán; číslo protokolu; odkaz na Zmluvu/Objednávku; druh, množstvo, názov, podrobnú a presnú špecifikáciu/popis (napr. výrobné číslo) a cenu (bez/s DPH) Tvaru/Služby; čas a miesto dodania/poskytnutia Tvaru/Služby; dátum a miesto vyhotovenia protokolu; mená a podpisy Zmluvných strán.
- (b) **Faktúra** obsahuje najmä: Identifikačné údaje Zmluvných strán, číslo Faktúry; odkaz na Zmluvu/Objednávku; druh, množstvo, názov, špecifikáciu/popis a cenu (bez/s DPH) Tvaru/Služby; ďalšie náležitosti stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky o DPH v aktuálnom znení; číslo nákladového hospodárskeho strediska Zákazníka; poznámku „Typ dodávky (...)“; ak takú poznámku uviedol Zákazník v Zmluve alebo ju inak oznámil Partnerovi; dátum a miesto vyhotovenia Faktúry; meno, priezvisko, funkciu a kontaktné údaje toho, kto Faktúru vyhotovil.

Ak nie je Zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté inak, neoddeliteľnou prílohou Faktúry je originál Akceptačného protokolu a v prípade, ak bol Tvar/Služba dodaný/poskytnutý Partnerom Zákazníkovi na základe Objednávky aj kópia tejto Objednávky.

- (c) Ak z povahy veci nevyplýva inak, **Hlásenie Vady/inej požiadavky** spravidla obsahuje pokiaľ ide o Hlásenie Vady najmä: popis Vady; kategóriu Vady; špecifikáciu nároku podľa bodu 9.3 (a) až (f) týchto VOP (inak sa má za to, že Zákazník uplatňuje nárok podľa 9.3 (c) VOP); označenie a sériové číslo (ak také je) dotknutého tovaru/diela; iné nevyhnutné skutočnosti podľa povahy danej požiadavky; dátum, (prípadne čas) vyhotovenia Hlásenia Vady/inej požiadavky Zákazníka; kontaktné údaje zodpovednej osoby Zákazníka.
- (d) **Kontaktné údaje** zahŕňajú najmä tieto údaje: adresa (názov obce s uvedením jej poštového smerovacieho čísla, názov ulice alebo iného verejného priestranstva a orientačné číslo; číslo pevnej telefónnej linky a/alebo mobilného telefónu; číslo faxu; adresa elektronickej pošty; internetovú adresu.

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

- (e) **Objednávka** obsahuje najmä: Identifikačné údaje Zmluvných strán; číslo Objednávky; odkaz na písomnú ponuku Partnera alebo Zmluvu; druh, množstvo, názov, podrobnú a presnú špecifikáciu/popis a Cenu (bez/s DPH) Tovar/Služby; čas, miesto a spôsob plnenia predmetu Objednávky; poznámku „Typ dodávky (...)“ na účely DPH; číslo príslušného hospodárskeho strediska Zákazníka; Kontaktné údaje Zmluvných strán; dátum a miesto vyhotovenia Objednávky; meno, priezvisko, funkciu, podpis a Kontaktné údaje toho, kto Objednávku vyhotovil.

### 3. OBJEDNÁVKA

- 3.1. Partner je povinný bezodkladne, najneskôr však do 3 Pracovných dní po obdržaní Objednávky písomne oznámiť Zákazníkovi poštou, elektronickou poštou alebo faxom na Kontaktné údaje Zákazníka, alebo osobne Kontaktnej osobe Zákazníka, alebo iným dohodnutým spôsobom (a) akceptáciu; alebo (b) odmietnutie Objednávky. Odmietnuť Objednávku je Partner oprávnený len z dôvodov uvedených v Zmluve, alebo ak to Zmluva výslovne pripúšťa. Objednávku nie je potrebné vyhotovovať, ak má byť Tovar/Služba dodaný/poskytnutý na základe Zmluvy (bez nutnosti vyhotovovať Objednávku). Objednávka sa považuje za akceptovanú Partnerom aj v prípade, ak Zákazník neobdrží odmietnutie Objednávky do 3 Pracovných dní od doručenia Objednávky Zákazníkom Partnerovi, ak v Zmluve nie je dohodnuté inak. Na Objednávku vystavenú na základe Zmluvy sa použijú primerane ustanovenia Zmluvy, ak nie je výslovne dohodnuté inak.

### 4. PREDMET PLNENIA

- 4.1. Predmet plnenia je uvedený v Zmluve (spravidla v Prílohe 3). Ak je predmetom plnenia Zmluvy Predmet duševného vlastníctva (najmä jeho vytvorenie), predmetom plnenia Zmluvy je taktiež udelenie licencie zo strany Partnera Zákazníkovi k takému Predmetu duševného vlastníctva.

### 5. ČAS A MIESTO PLNENIA A DODANIA

- 5.1. Ak v Zmluve nie je uvedené inak, Partner je povinný dodať/poskytnúť Tovar/Službu Zákazníkovi ihneď.
- 5.2. Partner sa zaväzuje dodať/poskytnúť/vyhotovovať/plniť Tovar/Službu Zákazníkovi v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok dohodnutých v Zmluve v sídle Zákazníka, ak nie je v Zmluve uvedené, že Partner sa zaväzuje dodať/poskytnúť Tovar/Službu Zákazníkovi (aj) v Obchodných miestach Zákazníka, a/alebo v prevádzkových priestoroch alebo akýchkoľvek iných priestoroch Zákazníka, prípadne v inom mieste písomne dohodnutom Zmluvnými stranami.
- 5.3. Zákazník je oprávnený kedykoľvek jednostranne určiť, že Predmet plnenia alebo jeho časť sa bude vykonávať v priestoroch Partnera alebo Zákazníka.

### 6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1. Cena je dohodnutá Zmluvnými stranami v Zmluve v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky o cenách v aktuálnom znení. Cena je v Zmluve dohodnutá (i) formou pevne a záväzne stanovenej ceny za dodanie/poskytnutie Tovar/Služby; a/alebo (ii) formou ceny stanovenej ako násobok jednotkovej sadzby za 1 (jeden) Človekoden, prípadne 1 (jednu) Človekohodinu a celkového počtu Človekodní, prípadne Človekohodín potrebných na dodanie/poskytnutie Tovar/Služby Partnerom Zákazníkovi podľa Zmluvy.
- 6.2. Cena je v Zmluve uvedená bez DPH, ktorej výška bude vypočítaná a pripočítaná k Cene podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 6.3. Cena zahŕňa všetky a akékoľvek clá, dane, tarify a iné poplatky stanovené príslušnými, všeobecne záväznými právnymi predpismi ako aj všetky a akékoľvek náklady a výdavky Partnera súvisiace s dodaním/poskytnutím Tovar/Služby Zákazníkovi, vrátane nákladov a výdavkov na poistné, dopravné, cestovné, stravné, vreckové, diéty, cestovný čas, prestoje a akýchkoľvek iných nákladov a výdavkov Partnera.
- 6.4. Ak kogentné platné právne predpisy nestanovia inak, Zákazník zaplatí Partnerovi Cenu v plnej výške po riadnom, včasom a úplnom dodaní/poskytnutí Tovar/Služby Zákazníkovi v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok uvedených v týchto VOP a Zmluve, a to na základe Faktúry vyhotovenej Partnerom a doručenej Zákazníkovi. Zmluvné strany sa môžu v Zmluve dohodnúť, že Zákazník zaplatí Partnerovi Cenu na základe Faktúry doručenej Partnerom Zákazníkovi:
- (a) po riadnom, včasom a úplnom dodaní/poskytnutí časti Tovar/Služby Zákazníkovi v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok uvedených v týchto VOP a Zmluve v dvoch, prípadne viacerých častiach (úhrada ceny za čiastkové plnenie alebo jeho akceptácia znamená iba to, že Zákazník súhlasí s prechodom do ďalšej fázy plnenia, nie však akceptáciu danej časti Predmetu plnenia); alebo
- (b) pred dodaním/poskytnutím Tovar/Služby Zákazníkovi (vopred). V tomto prípade nie je prílohou Faktúry Akceptačný protokol.
- 6.5. Partner doručí Zákazníkovi Faktúru bezodkladne, najneskôr však do 15 (pätnásť) dní odo dňa, kedy ju mohol doručiť Zákazníkovi po prvýkrát. Ak Partner nedoručí Zákazníkovi Faktúru ani do 3 mesiacov, od kedy tak Partner mohol po prvýkrát urobiť, stráca Partner nárok na zaplatenie Ceny (vrátane všetkých daní a poplatkov), ktorá sa vzťahuje k takej Faktúre.
- 6.6. Partner doručí Zákazníkovi Faktúru na adresu: Všeobecná úverová banka, a.s., P.O.BOX 9, 058 01 Poprad. Emailová adresa na zasielanie Faktúr je faktury@vub.sk.
- 6.7. Ak Partner neuvedie na Faktúre poznámku „Typ dodávky (...)“ podľa špecifikácie stanovenej v Zmluve alebo inak oznámenú Zákazníkom Partnerovi (ak taká požiadavka v Zmluve nie je, poznámku Partner neuvádza), alebo ak Faktúra nebude obsahovať týmito VOP a/alebo Zmluvou a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky stanovené náležitosti alebo prílohy, alebo ak vo Faktúre budú uvedené nesprávne a/alebo neúplné údaje, je Zákazník oprávnený Faktúru vrátiť Partnerovi bez zaplatenia v lehote jej splatnosti a Partner je povinný Faktúru bezodkladne opraviť, prípadne vystaviť novú Faktúru, pričom splatnosť Faktúry sa počíta odo dňa doručenia opravenej, resp. novej Faktúry Zákazníkovi.
- 6.8. Lehota splatnosti Faktúry je 30 (tridsať) dní odo dňa jej doručenia Zmluvnej strane povinnej platiť.

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

- 6.9. Cena sa platí v Eurách a v prípade, ak je v Zmluve Cena dohodnutá v inej mene bude Cena pred jej zaplatením prepočítaná na Eurá podľa výmenného kurzu príslušnej meny k mene Euro, a to podľa kurzového lístka Európskej centrálnej banky platného v deň podpisu Akceptačného protokolu Zmluvnými stranami, resp. v prípade uvedenom v bode 6.4(b) týchto VOP v deň vystavenia príslušnej Faktúry.
- 6.10. Peňažná suma uvedená na Faktúre sa platí bezhotovostným prevodom prostredníctvom banky/pobočky zahraničnej banky na bežný účet oprávnenej Zmluvnej strany uvedený v Zmluve a/alebo na Faktúre a/alebo vopred písomne oznámený Zmluvnej strane povinnej platiť. Peňažná suma uvedená na Faktúre sa považuje za zaplatenú dňom jej pripísania na vyššie uvedený bežný účet oprávnenej Zmluvnej strany.
- 6.11. V prípade omeškania Zmluvnej strany povinnej platiť so zaplatením Faktúry riadne vyhotovenej a doručenej v súlade s týmito VOP a Zmluvou, je druhá Zmluvná strana oprávnená požadovať od Zmluvnej strany povinnej platiť na základe osobitne vyhotovenej Faktúry zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05 % (päť stotín percenta) z dlžnej, neuhradenej peňažnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.
- 6.12. Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia, Zákazník je oprávnený pozdržať platbu DPH voči Partnerovi v prípade, ak Zákazník nadobudne podozrenie, že Partner časť alebo celú DPH nezaplatí daňovému úradu alebo sa stane platobne neschopným, a to až do času, kým Partner Zákazníkovi dôveryhodne preukáže, že danú DPH daňovému úradu zaplatil. V prípade, ak Zákazník na základe rozhodnutia daňového úradu bude musieť uhradiť pozdržanú DPH ako ručiteľ daňovému úradu („Ručenie za daň“ v zmysle §69b zákona NRSR č. 222/2004 Z.z. o DPH v znení neskorších predpisov), zbavuje sa tým Zákazník povinnosti uhradiť danú DPH Partnerovi. Zmluvné strany sa dohodli, že Zákazník môže kedykoľvek uhradiť splatnú DPH, ktorú je Zákazník povinný uhradiť Partnerovi, príslušnému správcovi dane, na čo Zákazník bez zbytočného odkladu Partnera písomne upozorní; Partner sa zaväzuje na žiadosť Zákazníka poskytnúť Zákazníkovi k tomu potrebnú súčinnosť; úhradou DPH príslušnému správcovi dane sa Zákazník zbavuje povinnosti úhrady danej DPH Partnerovi. Ustanovenie tohto bodu 6.12 VOP sa medzi Zmluvnými stranami neuplatní iba v prípade, že sa Zmluvné strany v Zmluve alebo v jej ďalších Prílohách výslovne dohodnú, že tento bod 6.12 VOP sa neuplatňuje.

## **7. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN, SÚČINNOSŤ ZÁKAZNÍKA**

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne a včasné plnenie svojich povinností a záväzkov vyplývajúcich im zo Zmluvy a z týchto VOP. Zmluvná strana je povinná bezodkladne informovať druhú Zmluvnú stranu o akejkoľvek skutočnosti a/alebo okolnosti, ktoré je/môže byť dôležitá a/alebo podstatná pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy a/alebo ktorá je/by mohla byť spôsobilá, či už priamo alebo nepriamo, zmariť alebo podstatne sťažiť plnenie predmetu Zmluvy.
- 7.2. Zmluvné strany sú povinné plniť svoje povinnosti a záväzky vyplývajúce im zo Zmluvy a z týchto VOP tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s ich plnením v čase uvedenom v týchto VOP a/alebo dohodnutom v Zmluve.
- 7.3. Každá Zmluvná strana určí v Zmluve svoje Kontaktné údaje a aspoň 2 (dve) Kontaktné osoby.
- 7.4. Partner sa zaväzuje pri plnení predmetu Zmluvy najmä:
- dodržiavať, zachovávať a rešpektovať okrem všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky aj všetky, Partnerovi známe, interné predpisy Zákazníka a predpisy o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a požiarnej ochrane;
  - postupovať tak, aby nedošlo k žiadnej škode na zdraví (či už zamestnancov Partnera, Subdodávateľa alebo tretích osôb, vrátane zamestnancov Zákazníka), na majetku, na prírode, ani na životnom prostredí. Zákazník nezodpovedá za pracovné, ani iné úrazy zamestnancov Partnera, prípadne Subdodávateľa podieľajúcich sa na plnení predmetu Zmluvy, ku ktorým došlo v priestoroch Zákazníka;
  - dodržiavať, zachovávať a rešpektovať prevádzkové podmienky Zákazníka najmä Obchodných miest Zákazníka, a to najmä pri činnostiach alebo službách vykonávaných Zákazníkom pre Klienta;
  - udržiavať v priestoroch plnenia predmetu Zmluvy poriadok a čistotu a zabezpečiť odstránenie a odvoz obalového a ostatného materiálu súvisiaceho s plnením predmetu Zmluvy z priestorov Zákazníka na vlastné náklady;
  - nevyhotovovať v Obchodných miestach Zákazníka fotografie ani iné obrazové, zvukové a/alebo zvukovo-obrazové záznamy/snímky, s výnimkou prípadu, ak bol na to Partnerovi udelený predchádzajúci výslovný písomný súhlas Zákazníka;
  - poskytovať Predmet plnenia v súlade so vždy aktualizovanými postupmi, metódami a štandardami a v prípade, ak ich používanie má priamy dopad na Zákazníka, oboznámiť s nimi Zákazníka a dohodnúť sa s ním na ich prípadnej implementácii;
  - postupovať podľa pokynov Zákazníka, ak Zákazník Partnerovi pokyny po uzatvorení Zmluvy udelil.
- 7.5. Partner sa zaväzuje, že zabezpečí/získa na svoje vlastné riziko a na svoje vlastné náklady všetky a akékoľvek potrebné vývozné povolenia, povolenia tranzitu, certifikáty o schválení alebo akékoľvek iné potrebné úradné povolenia/licencie požadované právnym poriadkom príslušného štátu a súčasne sa zaväzuje, že splní akékoľvek a všetky colné a iné obdobné povinnosti nevyhnutné pre riadne a včasné splnenie predmetu Zmluvy Partnerom.
- 7.6. Okrem prípadu, keď je to písomne dohodnuté medzi Zmluvnými stranami, Partner sa zaväzuje, že nebude žiadneho zamestnanca Zákazníka alebo osoby patriacej do Skupiny Zákazníka po dobu plnenia Predmetu plnenia a po dobu ďalších 12 mesiacov po ukončení poskytovania Predmetu plnenia získavať, ponúkať mu prácu, zamestnávať ho, či uzatvárať s ním zmluvy, ako so spoločníkom, zamestnancom, alebo samostatným podnikateľom, alebo ako s inak spolupracujúcou osobou či už priamo alebo nepriamo. Zamestnancom sa pre účely tohto bodu rozumie (i) akákoľvek osoba, ktorú Zákazník alebo osoba patriaca do Skupiny Zákazníka zamestnáva/kontrahuje ako štatutára, spoločníka, zamestnanca, (ii) alebo tiež akákoľvek iná

## **VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB**



osoba (vrátanej jej zamestnancov), s ktorou Partner príde do priameho kontaktu v rámci plnenia Zmluvy a ktorá je dodávateľom/poskytovateľom služieb pre Zákazníka alebo pre osobu patriacu do Skupiny Zákazníka. V prípade porušenia vyššie uvedeného záväzku je Partner povinný zaplatiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu, ktorej zaplataenie nemá vplyv na ďalšie oprávnené nároky podľa Zmluvy alebo zákona v plnom rozsahu. Výška zmluvnej pokuty sa rovná sume ročnej odmeny ponúkanej zamestnancovi Partnerom alebo Personálom Partnera, minimálne však sume 50.000 Eur (slovom päťdesiat tisíc eur), a je splatná do 15 dní od doručenia písomnej výzvy na jej úhradu Zákazníkom Partnerovi.

#### 7.7. **Súčinnosť Zákazníka**

Zákazník sa zaväzuje v rozsahu nevyhnutnom pre riadne a včasné splnenie predmetu Zmluvy poskytnúť Partnerovi na jeho žiadosť nevyhnutnú súčinnosť uvedenú výslovne v Zmluve (spravidla v Prílohe 3). Zákazník sa zaväzuje v rozsahu nevyhnutnom pre riadne a včasné splnenie predmetu Zmluvy poskytnúť Partnerovi na jeho žiadosť aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť (najmä zodpovedaním otázok a poskytnutím konzultácií, dodatočných informácií, stanovísk, usmernení a ďalších vyjadrení týkajúcich sa plnenia Predmetu plnenia), ktorá nie je uvedená výslovne v Zmluve (spravidla v Prílohe 3), avšak iba v takom prípade, ak Partner v čase uzatvorenia Zmluvy nemohol vedieť (pri vynaložení odbornej starostlivosti), že bude takú ďalšiu súčinnosť potrebovať. O dobu omeškania Zákazníka s poskytnutím nevyhnutnej súčinnosti podľa Zmluvy sa predlžuje čas pre splnenie Predmetu plnenia resp. dodanie/poskytnutie Tovar/Služby Zákazníkovi podľa Zmluvy; iné práva Partnera v súvislosti s omeškaním Zákazníka (okrem práva Partnera odstúpiť od Zmluvy v súlade so Zmluvou a iné práva Partnera, ktoré nemožno zmluvne vylúčiť) sú vylúčené.

7.8. Zákazník je po predchádzajúcom oznámení zaslanom Partnerovi oprávnený kedykoľvek kontrolovať a monitorovať vykonávanie predmetu Zmluvy Partnerom. Partner sa mu k tomu zaväzuje poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť. Partner sa zaväzuje vyhovieť akejkoľvek požiadavke Národnej banky Slovenska, Európskej centrálnej banky, alebo iného orgánu dohľadu nad činnosťou Zákazníka, alebo internému/externému auditu Zákazníka, alebo odboru Bezpečnosť Zákazníka na posúdenie dodania/poskytovania Tovar/Služby, vrátane požiadavky na monitorovanie úrovni Služieb, bezpečnostných postupov, dozorných postupov, postupov ochrany údajov a kontroly Partnerových dodávateľov.

7.9. Zmluvné strany sa dohodli, ak Zmluva predpokladá ďalšiu dohodu medzi Zmluvnými stranami o nepodstatnej časti Zmluvy a ak k takej dohode nedôjde, nemá to vplyv na platnosť uzatvorenej Zmluvy.

7.10. Ak nie je dohodnuté inak, v prípade zániku povinnosti Partnera poskytovať Zákazníkovi Podporu alebo Servis z akéhokoľvek dôvodu alebo na požiadanie Zákazníkom je Partner povinný odovzdať Zákazníkovi všetky a akékoľvek informácie, Dokumentáciu, evidencie a agendu, ktorú spracoval v súvislosti so Zmluvou a ktorá sa týka činnosti predmetu Podpory alebo Servisu, a to najneskôr do 5 Pracovných dní od takého požiadania. Ak nie je dohodnuté inak, na základe požiadavky Zákazníka je Partner povinný poskytnúť Zákazníkovi za úhradu nákladov všetku potrebnú súčinnosť za účelom plynulého prechodu poskytovaného Predmetu plnenia na Zákazníka alebo tretiu osobu určenú Zákazníkom, tak aby nebola ohrozená Zákazníková prevádzka.

### 8. **ZMENOVÉ KONANIE - POŽIADAVKY NA ZMENY**

8.1. V rámci zmenového konania môže Zmluvná strana navrhnúť druhej Zmluvnej strane zmeny v Zmluve formou Požiadavky na zmenu.

8.2. Partner sa zaväzuje, že každú zmenu v úrovni poskytovaných Služieb bude vopred konzultovať so Zákazníkom a neuskutoční žiadnu zmenu v úrovni poskytovaných Služieb bez súhlasu Zákazníka.

8.3. Požiadavku na zmenu vyhotoví Zmluvná strana, ktorá navrhuje požadovanú zmenu a druhá Zmluvná strana sa k Požiadavke na zmenu vyjadří bezodkladne po jej doručení formou stanoviska k Požiadavke na zmenu. Požiadavka na zmenu bude následne na základe stanoviska k Požiadavke na zmenu a po dohode Partnera a Zákazníka písomne akceptovaná alebo odmietnutá formou dodatku k Zmluve.

8.4. Partner si je vedomý, že počas účinnosti Zmluvy môže dôjsť (a aj bežne dochádza) na strane Zákazníka k akýmkoľvek (i) organizačným a technickým zmenám, a to aj v rámci Skupiny Zákazníka, a (ii) akýmkoľvek zmenám v dôsledku legislatívnych požiadaviek, ktoré majú alebo môžu mať dopad na Predmet plnenia alebo predmet Servisu. Partner sa zaväzuje, že pri takých zmenách bude aktívne spolupracovať so Zákazníkom a bez rozumného dôvodu neodmietne požiadavku Zákazníka na (i) vykonanie analýzy predpokladaným zmien, a (ii) na zmenu Zmluvy, najmä pokiaľ ide o kvalitu alebo rozsah Predmetu plnenia.

8.5. Bez toho, že by tým boli dotknuté ostatné ustanovenia tohto článku 8. VOP, Zmluvné strany sa dohodli, že na základe výzvy doručenej Zákazníkom Partnerovi, zaväzuje sa Partner bez zbytočného odkladu uzatvoriť so Zákazníkom osobitnú zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností v súlade s § 19 ods. 2 zákona NR SR č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti v platnom znení, a podľa povahy veci upraviť zmluvné vzťahy medzi Partnerom a Zákazníkom tak, aby bolo v súlade s daným zákonom.

### 9. **ZÁRUKA, ZÁRUČNÁ DOBA, ODSTRAŇOVANIE VÁD**

9.1. Partner sa zaväzuje, že Tovar/Služba, vrátane Dokumentácie, bude Zákazníkovi dodaný/poskytnutý nový a nepoužitý a v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok uvedených v Zmluve, v kvalite a vyhotovení, ktoré sa hodí na účel určený v Zmluve, alebo ak tento účel nie je v Zmluve určený, na účel, na ktorý sa taký Predmet plnenia spravidla používa, so všetkou odbornou starostlivosťou, s odborne spôsobilými a kvalifikovanými osobami a podľa všeobecne platných, zaužívaných a zachovávaných pravidiel, zásad a zvyklostí pre dodanie/poskytnutie rovnakého alebo obdobného druhu Tovar/Služby. Partner sa súčasne zaväzuje, že funkčnosť a použitie Tovar/Služby bude plne zodpovedať funkčným vlastnostiam a špecifikáciám Tovar/Služby a Dokumentácii a že Tovar/Služba nebude mať Vady brániace akceptácii.

9.2. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa podpisu Akceptačného protokolu Zmluvnými stranami, ak nie je Zmluvnými stranami v Zmluve dohodnutá iná doba; ak sa podľa Zmluvy alebo povahy plnenia nepodpisuje Akceptačný protokol, záručná doba

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

začína plynúť dňom dodania/poskytnutia Tovar/Služby. Ak predmetom Podpory alebo Servisu nie je Tovar/Služba, začína plynúť Záručná doba na poskytnutú Podporu alebo Servis odo dňa poskytnutia Podpory alebo Servisu. Ak Predmet plnenia bude podľa Zmluvy poskytnutý Zákazníkovi postupne, začne plynúť záručná doba pre Predmet plnenia zmluvy, (i) ktorý podľa svojej povahy tvorí jeden funkčný celok, alebo (ii) ktorý tvorí celý Predmet plnenia po vypovedaní časti Zmluvy zo strany Zákazníka podľa bodu 26.1(e) VOP, až po akceptácii posledného čiastkového plnenia takéhoto Predmetu plnenia Zmluvy zo strany Zákazníka. Do začatia plynutia záručnej doby bude Partner poskytovať v rámci Zmluvy k takému Tovar/Službe Podporu a Servis .

- 9.3. V prípade oznámenia akejkoľvek Vady zo strany Zákazníka Partnerovi počas plynutia Záručnej doby alebo inej určenej doby, bez ohľadu na to, či Vada vznikla pred podpisom Akceptačného protokolu Zmluvnými stranami alebo počas plynutia Záručnej/inak určenej doby, sa zaväzuje Partner bezplatne, na vlastné náklady jednak v Reakčnej dobe potvrdiť Zákazníkovi na Kontaktné údaje Zákazníka prijatie Hlásenia Vady/inej požiadavky a začať odstraňovať Vadu, ako aj v Dobe opravy odstrániť Vadu, a to (a) dodaním/poskytnutím nového Tovar/Služby; alebo (b) dodaním/poskytnutím chýbajúceho Tovar/Služby; alebo (c) opravou Tovar/Služby, ak je Vada opraviteľná /najmä, avšak nielen uvedením nefunkčného alebo nesprávne fungujúceho Tovar/Služby (časti Tovar/Služby) do funkčného a správneho stavu, opravou poškodenej časti Tovar/Služby/; alebo (d) poskytnutím primeranej zľavy z Ceny; alebo (e) poskytnutím Workaronud; alebo (f) odstránením právnej Vady, pričom voľba medzi vyššie uvedenými nárokmi patrí výhradne Zákazníkovi, ktorý však môže zmeniť Partnerovi oznámenú voľbu len so súhlasom Partnera. V prípade poskytnutia Služieb, ktoré nepodliehajú bezprostrednej kontrole Zákazníkom (napr. poštové služby), začína plynúť záručná doba poskytnutím takých Služieb.
- 9.4. V prípade, ak Zákazník počas plynutia Záručnej doby alebo inak určenej doby predá Tovar/Službu tretej osobe a tretia osoba ich ako vlastníka na základe zmluvy so Zákazníkom spätne prenechá Zákazníkovi na užívanie, či už odplatne alebo bezodplatne, Partner sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi, resp. tejto tretej osobe plnenia podľa tohto článku VOP aj ďalej až do uplynutia Záručnej doby v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok uvedených v týchto VOP a Zmluve.
- 9.5. Zákazník je oprávnený previesť na tretiu osobu práva zo záruky.
- 9.6. Zákazník je oprávnený so súhlasom Partnera poveriť na základe samostatnej zmluvy alebo na základe iného právneho úkonu (i) poskytovaním plnení podľa tohto článku VOP alebo (ii) vykonávaním úprav Tovar/Služby, tretiu osobu, o čom vopred písomne upovedomí Partnera. Partner nie je odo dňa nadobudnutia účinnosti takéhoto poverenia ďalej povinný poskytovať plnenia podľa tohto článku VOP (o čo sa pomerne zníži Cena alebo takú pomernú časť Ceny vráti Partner Zákazníkovi), a to po dobu, po ktorú je takéto poverenie platné a účinné. V prípade, ak Zákazník ukončí také poverenie tretej osoby, a vopred písomne oznámi túto skutočnosť Partnerovi, zaväzuje sa Partner pokračovať odo dňa ukončenia platnosti a účinnosti takéhoto poverenia v poskytovaní plnení podľa tohto článku VOP v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok uvedených v týchto VOP a Zmluve. Ustanoveniami tohto bodu 9.6 VOP nie sú dotknuté iné práva Zákazníka podľa VOP a Zmluvy.
- 9.7. V prípade, ak o to Zákazník písomne požiada Partnera, zaväzuje sa Partner poskytovať plnenia podľa tohto článku VOP v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok uvedených v týchto VOP a Zmluve aj po uplynutí Záručnej doby, a to na základe samostatnej zmluvy alebo na základe dodatku k Zmluve, ktoré Zmluvné strany uzavruť za tým účelom, alebo na základe Objednávky akceptovanej Partnerom.

## 10. VADY, REAKČNÁ DOBA A DOBA OPRAVY

### 10.1. KATEGÓRIE VÁD

Vady sa delia na 3 (tri) kategórie:

- (a) **Vady 1. kategórie** - Vady Tovar/Služby, prípadne predmetu Podpory, spôsobujúce nefunkčnosť/nepoužiteľnosť/neschopnosť prevádzky celého Riešenia/Systému alebo celého Tovar/Služby, alebo ich podstatnej časti, resp. Vady Tovar/Služby, prípadne predmetu Podpory, spôsobujúce podstatné obmedzenie funkčnosti/použiteľnosti/schopnosti prevádzky/bezpečnosti celého Riešenia/Systému alebo celého Tovar/Služby, alebo ich podstatnej časti (napr. Riešenie/Systém/Tovar/Služba nereaguje na príkazy užívateľa, hlási chyby pri zadávaní údajov, nedovolí zadať prístupné údaje, odozva znemožňuje plynulú prácu, scenáre obrazoviek nezodpovedajú požiadavke a pod.). Vady 1. kategórie zahŕňajú najmä, avšak nielen:
- (i) Havarijné Vady - Vady Tovar/Služby, prípadne predmetu Podpory, spôsobujúce zlyhanie celého Riešenia/Systému/Tovar/Služby;
  - (ii) Veľmi závažné Vady - Vady Tovar/Služby, prípadne predmetu Podpory, spôsobujúce destabilizáciu Riešenia/Systému/Tovar/Služby, vrátane databáz;
  - (iii) Závažné Vady - Vady Tovar/Služby, prípadne predmetu Podpory, spôsobujúce generovanie nesprávnych, alebo neúplných výstupov obmedzujúcich najmä vykonanie obchodných činností, alebo prijatie obchodných rozhodnutí;
  - (iv) Právne Vady – Riešenie/Systém/Tovar/Služba je zaťažený právom tretej osoby, alebo ich používanie Zákazníkom zakladá porušenie práv tretej osoby.
- (b) **Vady 2. kategórie** - Vady Tovar/Služby, prípadne predmetu Podpory, spôsobujúce nefunkčnosť/nepoužiteľnosť/neschopnosť prevádzky časti Riešenia/Systému alebo celého Tovar/Služby, pričom ostatné časti sú riadne, bezchybne a úplne funkčné/použiteľné/prevádzkyschopné (napr. niektorá funkcia generuje nesprávny výstup do účtovníctva, resp. výkazov, odozva na niektoré funkcie je príliš dlhá a pod.), resp. Vady Tovar/Služby, prípadne predmetu Podpory, spôsobujúce podstatné obmedzenie funkčnosti/použiteľnosti/schopnosti prevádzky časti Riešenia/Systému alebo časti Tovar/Služby, resp. Vady Tovar/Služby, prípadne predmetu Podpory, spôsobujúce činnosť

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

Riešenia/Systemu/Tovaru/Služby, ktorá nie je v súlade s Dokumentáciou (napr. rozloženie polí na obrazovke, formát výstupných dát nezodpovedá požiadavke, nesprávne výkazy a pod.). Vady 2. kategórie zahŕňajú najmä, avšak nielen:

- (i) Vady Tovaru/Služby, prípadne predmetu Podpory, obmedzujúce výkonnosť – Riešenie/System/Tovar/Služba pracuje správne, ale čas odozvy Riešenia/Systemu/Tovaru/Služby je neprimerane dlhý;
  - (ii) Menej závažné Vady Tovaru/Služby, prípadne predmetu Podpory spôsobujúce, že niektoré výstupy nie sú správne, alebo Riešenie/System/Tovar/Služba nepracuje podľa Dokumentácie.
- (c) **Vady 3. kategórie** - Vady Tovaru/Služby, prípadne predmetu Podpory formálneho charakteru, resp. akékoľvek iné Vady Tovaru/Služby, prípadne predmetu Podpory, ako Vady 1. kategórie a Vady 2. kategórie.
- (d) Kategóriu Vady (Vada 1. kategórie, Vada 2. kategórie, Vada 3. kategórie) určuje Zákazník.

#### 10.2. Reakčná doba / Response time a Doby opravy / Repair time :

Kategória	Reakčná doba*	Doba poskytnutia Workaround*	Doba opravy*
Vady 1. kategórie	4 hod.	4 hod.	24 hod.
Vady 2. kategórie	12 hod.		48 hod.
Vady 3. kategórie	24 hod.		96 hod.

\*Doby sa počítajú od momentu zaslania Hlásenia Vady/inej požiadavky Zákazníkom Partnerovi, ak nie je Zmluvnými stranami v Zmluve, spravidla v Prílohe popisujúcej Predmet plnenia (Príloha 3), dohodnutá iná doba.

#### 10.3. Tovarom/Službou podľa tohto článku VOP sa rozumie aj predmet Podpory a/alebo predmet Servisu, ak sa tento predmet Podpory a/alebo predmet Servisu nezhoduje s Tovarom/Službou.

### 11. MATERIÁL POSKYTNUTÝ PARTNEROVI A MATERIÁL ODPORUČENÝ ZÁKAZNÍKOVI

- 11.1. Ak má Materiál Poskytnutý Partnerovi nedostatky, ktoré bránia riadnemu vykonaniu Predmetu plnenia Partnerom, Partner je povinný na to Zákazníka písomne upozorniť bez zbytočného odkladu po obdržaní takého materiálu. Rovnakú povinnosť má Partner aj vtedy, ak Zákazník v súlade so Zmluvou žiada, aby bol Predmet plnenia vykonaný podľa pokynov Zákazníka, ktoré sú nevhodné. Partner zodpovedá za Vady Predmetu plnenia, ktorých príčinou je vadnosť Materiálu Poskytnutého Partnerovi alebo nevhodnosť jeho pokynov, ak Zákazníka na vadnosť takéhoto materiálu alebo nevhodnosť jeho pokynov neupozornil.
- 11.2. Partner zodpovedá Zákazníkovi za vadnú, nesprávnu alebo neúplnú špecifikáciu Materiálu Odporučeného Zákazníkovi.
- 11.3. Partner je povinný uskutočniť kontrolu Materiálu Odporučeného Zákazníkovi podľa § 427 až 428 Obchodného zákonníka bez zbytočného odkladu potom, (i) čo ho Partner obdržal od Zákazníka alebo (ii) čo bol zo strany Zákazníka umožnený Partnerovi prístup k takémuto Materiálu. Ak Partner zistí pri tejto kontrole vady takého Materiálu, je povinný oznámiť tieto Zákazníkovi a na žiadosť Zákazníka uplatniť v mene Zákazníka nároky zo zodpovednosti za vady voči dodávateľovi takého vadného Materiálu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť k tomu Partnerovi nevyhnutnú súčinnosť. Týmto nie je dotknutý bod 11.4 VOP.
- 11.4. Partner zodpovedá za Vady Predmetu plnenia, ktorých príčinou je vadnosť (nesprávnosť alebo neúplnosť) špecifikácie Materiálu Odporučeného Zákazníkovi. V prípade, ak
- (a) s ohľadom na vlastnosti tohto Materiálu podľa jeho špecifikácie definovanej Partnerom bude Riešenie/System alebo Predmet plnenia vykazovať viac ako raz za kalendárny rok (i) Vady spôsobujúce nefunkčnosť/nepoužiteľnosť/neschopnosť prevádzky Riešenia/Systemu alebo celého Tovaru/Služby, alebo jeho podstatnej časti, alebo (ii) Vady spôsobujúce podstatné obmedzenie funkčnosti/použiteľnosti/schopnosti prevádzky Riešenia/Systemu alebo celého Tovaru/Služby, alebo jeho podstatnej časti, alebo (iii) Vady spôsobujúce nefunkčnosť/nepoužiteľnosť/neschopnosť prevádzky tohto Materiálu Odporučeného Zákazníkovi alebo iného Materiálu Odporučeného Zákazníkovi, alebo (iv) Vady spôsobujúce podstatné obmedzenie funkčnosti/použiteľnosti/schopnosti prevádzky tohto Materiálu Odporučeného Zákazníkovi alebo iného Materiálu Odporučeného Zákazníkovi; alebo
  - (b) sa s vzhľadom na vlastnosti tohto Materiálu podľa jeho špecifikácie definovanej Partnerom tento Materiál kedykoľvek ukáže ako nevhodný na Partnerom odporúčané použitie alebo na účely podľa tejto Zmluvy; alebo
  - (c) sa vzhľadom na vlastnosti tohto Materiálu podľa jeho špecifikácie definovanej Partnerom tento Materiál kedykoľvek ukáže ako nekompatibilný, nefunkčný alebo nespôsobujúci (i) s iným Materiálom Odporučeným Zákazníkovi, alebo (ii) s akýmkoľvek Materiálom Poskytnutým Partnerovi, alebo (iii) s akýmkoľvek ostatným Predmetom plnenia alebo (iv) s Riešením resp. Systémom, alebo (v) s IT prostredím Zákazníka, s ktorým bol Partner oboznámený;
- Partner sa zaväzuje:
- (d) ihneď, ako sa dozvie o akejkoľvek skutočnosti uvedenej v bodoch 11.4(a) až 11.4(c) VOP, upozorniť Zákazníka na takúto skutočnosť a o jej možných následkoch, a
  - (e) na základe výzvy Zákazníka (i) nahradiť na vlastné náklady takýto vadný, nevhodný alebo nekompatibilný Materiál Odporučený Zákazníkovi, ako aj akýkoľvek ďalší materiál, licencie, alebo služby, ktorý Zákazník na základe takéhoto Materiálu Odporučeného Zákazníkovi obstaral, iným vhodným, bezvadným a kompatibilným materiálom, licenciami alebo

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

službami, alebo (ii) upraviť Predmet plnenia (poskytnúť Workaround) tak, aby tento predmet bol kompatibilný, bezpečný, funkčný a spolupracujúci s akýmkoľvek Materiálom Odporučeným Zákazníkovi a Materiálom Poskytnutým Partnerovi; a

- (f) na základe výzvy Zákazníka zaplatiť Zákazníkovi všetky a akékoľvek náklady, ktoré Zákazník vynaloží a škodu, ktorú Zákazník v súvislosti s tým utrpí.

V prípade, ak si Partner nesplní povinnosť podľa bodu 11.4(e) VOP ani do 10 dní (pokiaľ pôjde o Hardware do 30 dní) od doručenia takej výzvy Zákazníka Partnerovi, môže Zákazník obstarat' (i) takýto nový/náhradný materiál (pod čím sa rozumie najmä dokumenty, špecifikácie, šablóny, analýzy, Hardware alebo Software), služby a/alebo licencie, alebo (ii) takúto úpravu Predmetu plnenia, svojpomocne s tým, že Partner sa zaväzuje v takom prípade uhradiť Zákazníkovi na základe jeho výzvy všetky a akékoľvek náklady, ktoré tým Zákazníkovi vzniknú (takto obstaraný materiál, služby a licencie sa budú považovať za Materiál Odporučený Zákazníkovi); týmto nie sú dotknuté iné nároky Zákazníka podľa Zmluvy. Po riadnom poskytnutí plnenia zo strany Partnera podľa bodu 11.4(e) VOP, a ak to bude podľa rozumného uváženia Zákazníka možné, prevedie Zákazník na Partnera práva k takémuto vadnému, nevhodnému alebo nekompatibilnému Materiálu Odporučeného Zákazníkovi.

- 11.5. Partner vyhlasuje, že Materiál Poskytnutý Partnerovi, Materiál Odporučený Zákazníkovi a ostatný Predmet plnenia budú navzájom plne kompatibilné.
- 11.6. V prípade, ak Partner podľa Zmluvy nebude poskytovať k Materiálu Odporučenom Zákazníkovi Servis a/alebo Podporu, Partner sa zaväzuje, že (minimálne po dobu 5 rokov od začatia ekonomického využívania Zákazníkom Materiálu Odporučenom Zákazníkovi) bude na základe žiadosti Zákazníka v jeho mene uplatňovať nároky z väd u dodávateľa takéhoto Materiálu Odporučeného Zákazníkovi podľa servisných/záručných podmienok dohodnutých medzi Zákazníkom a takýmto dodávateľom. Partner sa zaväzuje upozorniť dodávateľa na túto možnosť pred tým, ako bude takýto Materiál Odporučený Zákazníkovi dodaný Zákazníkovi a oboznámiť sa so servisnými/záručnými podmienkami k takémuto materiálu skôr, ako takýto materiál bude Zákazníkovi odporučený. V prípade potreby, Zákazník za týmto účelom vystaví Partnerovi písomné plnomocenstvo. Na vylúčenie pochybností, odmena a náklady Partnera za túto činnosť sú zahrnuté v Cene.
- 11.7. V prípade odstúpenia Zákazníka od (i) Zmluvy, alebo (ii) časti Zmluvy, ktorá sa týka časti Predmetu plnenia, ktorá je funkčne spätá s Materiálom Odporučeným Zákazníkovi, sa Partner zaväzuje uhradiť Zákazníkovi všetky a akékoľvek náklady, ktoré Zákazníkovi vznikli na obstaranie takéhoto Materiálu Odporučeného Zákazníkovi. Týmto nie sú dotknuté iné práva Zákazníka.
- 11.8. Ak v priebehu plnenia predmetu Zmluvy (s výnimkou poskytovania Servisu a/alebo Podpory) - pri ktorom je predpoklad, že Partner v rámci projektu, resp. Predmetu plnenia, odporučí Zákazníkovi použitie Hardware a/alebo Software tretej strany - Partner odporučí Zákazníkovi použitie Hardware a/alebo Software tretej strany, ktorý bude nad rámec Predmetu plnenia alebo Materiálu Odporučeného Zákazníkovi, tak ako je bližšie popísaný v Zmluve (spravidla v Prílohe 3), a bez ktorého zároveň (i) nebude možné splniť riadne predmet Zmluvy alebo (ii) splnenie predmetu Zmluvy bude spojené s väčšími nákladmi Zákazníka, ako sú náklady na obstaranie takého Software a/alebo Hardware, Zmluvné strany budú postupovať nasledovne:
- (a) Partner sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od kedy bol Zákazník Partnerom oboznámený s potrebou použitia takéhoto Hardware a/alebo Software tretej strany (ak nebude dohodnuté inak), písomne oznámiť Zákazníkovi presnú špecifikáciu takéhoto Software a/alebo Hardware tretej strany spolu so všetkými obchodnými (pri Software aj licenčnými) podmienkami tejto tretej strany za účelom jeho obstarania (vrátane úplnej a záväznej ceny) (i) priamo Zákazníkom alebo (ii) Partnerom. V takomto oznámení Partner podrobne informuje Zákazníka o obchodných (pri Software aj licenčných) podmienkach tejto tretej strany na získanie takéhoto Software a/alebo Hardware tretej strany, a to zvlášť pre prípad, ak by taký Software a/alebo Hardware tretej strany obstarával Zákazník a zvlášť, ak by takýto Hardware a/alebo Software tretej strany obstarával pre Zákazníka Partner spolu s uvedením, okrem iného, termínu, spôsobu a miesta plnenia;
- (b) Zákazník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od získania všetkých potrebných informácií na svoje rozhodnutie (ak Zmluva alebo vzájomná dohoda neustanovuje inú lehotu), písomne oznámiť Partnerovi, či (i) Zákazník obstará taký Software a/alebo Hardware tretej strany sám - v tomto prípade sa takýto Hardware a/alebo Software zahnie pod Materiál odporučený Zákazníkovi alebo, či (ii) taký Software a/alebo Hardware tretej strany dodá Partner Zákazníkovi v rámci Predmetu plnenia - o čo sa tým rozšíri rozsah Tovarov/Služieb poskytovaných Zákazníkovi. V oboch týchto prípadoch Zmluvné strany uzavruť dodatok k tejto Zmluve. Voľba Zákazníka podľa tohto odseku (b) je pre Partnera záväzná a Partner sa v prípade voľby Zákazníka pod písm. (ii) zaväzuje podľa Zákazníkom odsúhlasených obchodných (pri Software aj licenčných) podmienkach taký Software a/alebo Hardware tretej strany obstarat' od tretej strany, a to do 10 dní od obdržania takéhoto oznámenia Zákazníka (ak Zmluva alebo vzájomná dohoda Zmluvných strán neustanovuje inú lehotu).

## 12. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A VYBRANÉ ZMLUVNÉ POKUTY

- 12.1. Ak Zmluvná strana spôsobí porušením svojich povinností a/alebo záväzkov vyplývajúcich jej z týchto VOP a/alebo zo Zmluvy a/alebo nedodrzaním/porušením vyhlásení a/alebo záruk urobených v týchto VOP a/alebo v Zmluve akúkoľvek škodu druhej Zmluvnej strane, jej zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu škody takto spôsobenú druhej Zmluvnej strane sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 12.2. Partner poskytne Zákazníkovi náhradu a odškodní Zákazníka za (i) akúkoľvek pokutu, penále a/alebo inú sankciu, ktoré Zákazníkovi vymeria akýkoľvek štátny orgán alebo osoba, na ktorú štát preniesol výkon štátnej správy, alebo (ii) akékoľvek dodatočné náklady alebo škodu, ktoré Zákazníkovi vzniknú, a ktoré zapríčini nedodanie Predmetu plnenia Partnerom v súlade s podmienkami Zmluvy a/alebo právnymi predpismi.
- 12.3. Zákazník sa zaväzuje vyvinúť primerané úsilie na zmiernenie nákladov, výdavkov a škôd podľa bodu 12.2 VOP a/alebo bodov 13.12(b), resp. 13.12(c) VOP. Zákazník sa tiež zaväzuje bez zbytočného odkladu po oboznámení sa s nárokmi podľa bodu 12.2

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

VOP a/alebo bodov 13.12(b), resp. 13.12(c) VOP, upovedomiť o tom Partnera a následne postupovať (pokiaľ to možno od Zákazníka spravodlivo požadovať) v súčinnosti s Partnerom v záujme zmierniť tieto náklady, výdavky a škody.

- 12.4. V prípade omeškania Partnera s dodaním/poskytnutím Tovar/Služby Zákazníkovi v čase plnenia podľa týchto VOP alebo podľa Zmluvy alebo Akceptačného protokolu, je Partner povinný zaplatiť Zákazníkovi na základe výzvy Zákazníka zmluvnú pokutu vo výške 1 % (jedno percento) z Hodnoty tohto Tovar/Služby (ako je definované nižšie) za každý, aj začatý deň omeškania s dodaním/poskytnutím Tovar/Služby Zákazníkovi. Hodnotou Tovar/Služby sa rozumie cena (vrátane DPH) konkrétneho nedodaného/neposkytnutej Tovar/Služby podľa Zmluvy (spravidla uvedenej v Prílohe 5). V prípade, ak cena konkrétneho Tovar/Služby nie je v Zmluve určená, rozumie sa Hodnotou Tovar/Služby cena súboru Tovarov/Služieb určená v Zmluve, do ktorého spadá neposkytnutý Tovar/Služba. Ak v dôsledku nedodania/neposkytnutia konkrétneho Tovar/Služby Partnerom Zákazníkovi (i) nemôže Zákazník používať/užívať iný konkrétny Tovar/Službu, alebo ak (ii) môže Zákazník užívať iný konkrétny Tovar/Službu iba obmedzene, potom sa do Hodnoty Tovar/Služby započíta aj cena (vrátane DPH) takéhoto iného konkrétneho Tovar/Služby; predchádzajúca veta sa použije primerane. S prihliadnutím na vyššie uvedené, ak ide o poskytovanie konzultačných Služieb, je výška takejto zmluvnej pokuty minimálne 50 Eur za každý aj začatý omeškaný Človekdeň Partnera.
- 12.5. V prípade omeškania Partnera s odstránením Vady v Dobe opravy, je Partner povinný zaplatiť Zákazníkovi na základe výzvy Zákazníka zmluvnú pokutu vo výške 1 % (jedno percento) z Hodnoty tohto Tovar/Služby za každý, aj začatý deň omeškania s odstránením Vady v Dobe opravy. Partner nie je povinný zaplatiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu podľa tohto bodu VOP, ak Zákazník poveril poskytovaním plnení podľa bodu 9.6 VOP tretiu osobu a k omeškaniu s odstránením Vady v Dobe opravy došlo počas platnosti a účinnosti takéhoto poverenia. Predchádzajúci bod 12.4 VOP o určovaní Hodnoty Tovar/Služby sa použije primerane.
- 12.6. V prípade porušenia akejkoľvek povinnosti Partnerom vyplývajúcej z článku 17 VOP, je Zákazník oprávnený, nie však povinný, požadovať od Partnera zaplataenie zmluvnej pokuty v sume 50.000 Eur (slovom päťdesiat tisíc eur) za každé jedno takéto porušenie povinnosti, a to na základe písomnej výzvy doručenej Zákazníkom Partnerovi.
- 12.7. V prípade, ak nie je dohodnuté inak, zmluvné pokuty podľa Zmluvy a jej príloh sú splatné na základe výzvy Zákazníka doručenej Partnerovi. Zákazník má popri nároku na akúkoľvek zmluvnú pokutu tiež nárok na náhradu škody za porušenie povinnosti Partnera, na ktorú sa vzťahuje taká zmluvná pokuta, a to v plnom rozsahu bez akéhokoľvek obmedzenia.

### 13. VLASTNÍCKE PRÁVO, AUTORSKÉ PRÁVO, PRÁVA PRIEMYSELNÉHO A INÉHO DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA, ZDROJOVÉ KÓDY

#### VLASTNÍCKE PRÁVO

- 13.1. Vlastnícke právo k Tovar/Službe Zákazník nadobúda a nebezpečenstvo škody na Tovar/Službe prechádza z Partnera na Zákazníka okamihom podpisu Akceptačného protokolu Zmluvnými stranami. Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia tejto Zmluvy, Zákazník je oprávnený previesť na tretiu osobu akékoľvek vlastnícke právo k Predmetu plnenia.

#### LICENČNÉ DOJEDNANIA

##### 13.2. Predmet duševného vlastníctva vytvorený pre Zákazníka (Zákazkový Software / custom development)

Ak bude v rámci plnenia Predmetu plnenia vytvorený, dodaný a/alebo umožnený používať Zákazníkovi Predmet duševného vlastníctva, najmä Autorské dielo alebo Zákazkový Software, (i) momentom zaplataenia Ceny Zákazníkom za takýto Predmet plnenia alebo (ii) momentom vytvorenia takéhoto Predmetu plnenia (ak sa Cena za takýto Predmet plnenia platí pred jeho vytvorením alebo ak sa Cena za taký Predmet plnenia neplatí) Partner udeľuje Zákazníkovi **časovo neobmedzený, miestne neobmedzený, výhradný, bezodplatný súhlas** na každé a akékoľvek použitie takého Predmetu duševného vlastníctva ako celku i jeho jednotlivých častí, ktoré je známe v čase uzavretia Zmluvy, a to v neobmedzenom rozsahu, vrátane možnosti jeho kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, (pri databázach vrátane možnosti ich akejkoľvek extrakcie a reutilizácie) opravy, vytvárania odvodnenín, dokončenia, distribuovania, publikovania, dekompilovania, spätného prekladu pre zistenie zdrojových kódov, spájania s inými Predmetmi duševného vlastníctva alebo prenášania a vrátane možnosti jeho použitia Ovládajúcou osobou Zákazníka, Ovládanými osobami Zákazníka a osobami patriacimi do Skupiny Zákazníka (**licencia**). Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia Zmluvy, Zákazník je oprávnený analyzovať, testovať, prevádzkovať, implementovať, kopírovať, zverejniť, dekompilovať, spájať, prenášať, prekladať, prispôsobovať, modifikovať a/alebo upravovať Predmet duševného vlastníctva aj prostredníctvom tretích osôb. V prípade, ak je Predmet duševného vlastníctva (najmä Software) určený podľa svojej povahy aj pre tretie osoby (napr. Klientov Zákazníka), takýto Predmet duševného vlastníctva sú oprávnené používať aj tieto tretie osoby, ak tak Zákazník rozhodne. Na vylúčenie pochybností, Zákazník je oprávnený udeliť súhlas na každé a akékoľvek použitie Predmetu duševného vlastníctva tretej osobe (sublicencia), najmä pre Ovládajúce osoby Zákazníka, Ovládané osoby Zákazníkom, osoby patriace do Skupiny Zákazníka a tretie osoby, prostredníctvom ktorých bude Zákazník analyzovať, testovať, prevádzkovať, implementovať, kopírovať, zverejniť, dekompilovať, spájať, prenášať, prekladať, prispôsobovať, modifikovať a/alebo upravovať Predmet duševného vlastníctva alebo pre tretie osoby – dodávateľov, ktorí potrebujú (podľa výlučného posúdenia Zákazníka) prístup k Predmetu duševného vlastníctva za účelom plnenia si svojich povinností voči Zákazníkovi. Zákazník je oprávnený postúpiť licenciu tretej osobe. Na vylúčenie pochybností, časovo neobmedzený súhlas podľa tohto bodu 13.2 VOP znamená súhlas udelený na dobu, počas ktorej trvajú majetkové autorské práva autora k Autorskému dielu, resp. obdobné majetkové práva k inému Predmetu duševného vlastníctva. Ak je Zákazníkovi udelená výhradná licencia, nie je ju Zákazník povinný využiť. Zákazník nemusí označiť Predmet duševného vlastníctva menom autora; tento súhlas nemôže autor odvolať.

##### 13.3. Štandardný Software licencovaný Partnerom

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

Na Štandardný Software dodaný alebo umožnený používať Zákazníkovi na základe Zmluvy, ku ktorému udeľuje súhlas na použitie Zákazníkovi Partner, sa použijú licenčné podmienky uvedené v bode 13.2 VOP s nasledovnými odchýlkami: **licencia sa udeľuje ako nevýhradná**, ak sa Strany nedohodnú inak. Týmto nie je dotknutý bod 13.7 VOP.

#### 13.4. Štandardný Software tretej strany licencovaný treťou stranou a zakúpený priamo od partnera

Používanie Štandardného Software tretej strany, ktorý Zákazník zakúpil priamo od Partnera na základe tejto Zmluvy, ku ktorému udeľuje Zákazníkovi súhlas na používanie tretia strana, sa bude spravovať štandardnými licenčnými podmienkami tretej strany k takémuto Software, ak takéto štandardné licenčné podmienky budú priložené k tejto Zmluve, inak budú použité licenčné podmienky uvedené v bode 13.2 týchto VOP s nasledovnými odchýlkami: **licencia sa udeľuje ako nevýhradná**. Týmto nie je dotknutý bod 13.7 VOP. Na Štandardný Software tretej strany podľa tohto bodu 13.4 VOP sa primerane vzťahujú vyhlásenia Partnera podľa bodu 13.10 a 13.11 VOP.

#### 13.5. Spoločné ustanovenia

- (a) Žiadna licencia nie je obmedzená na počet serverov, súčasne pracujúcich užívateľov, stanovených procesorov, konkrétny Hardware alebo konkrétne fyzické osoby, pokiaľ Zmluvnými stranami nebolo dohodnuté inak.
- (b) Na iný Predmet duševného vlastníctva (odlišný od Software) dodaný alebo umožnený používať Zákazníkovi na základe Zmluvy, ktorý existoval pred účinnosťou tejto Zmluvy, sa podľa charakteru takéhoto Predmetu duševného vlastníctva primerane použijú licenčné podmienky uvedené buď v bode 13.3 alebo v bode 13.4, pričom na úpravu, doplnenie, alebo akúkoľvek inú zmenu takéhoto Predmetu duševného vlastníctva sa primerane použije bod 13.6 VOP.

#### 13.6. Upgrade, update, fix, patch

Ustanovenia predchádzajúceho bodu 13.2 až 13.4 a 13.5(a) VOP sa primerane použijú aj na akýkoľvek update, upgrade, fix, patch alebo akúkoľvek inú zmenu takého Software, ktoré vytvorí, dodá alebo umožní používať Partner Zákazníkovi, a to bez ohľadu na to, či sa tak stane na základe Zmluvy alebo na základe inej zmluvy, ak taká zmluva nestanoví inak.

#### 13.7. Zdrojové kódy

- (a) Ak v Zmluve nie je uvedené výslovne inak, pokiaľ bude v rámci plnenia predmetu Zmluvy vytvorené, dodané a/alebo umožnené používať Zákazníkovi Zákazkový Software, Partner sa zaväzuje dodať Zákazníkovi ako súčasť takéhoto Software strojové, ako aj riadne komentované **zdrojové kódy** všetkých modulov takého Software, vrátane (i) všetkého diagnostického Software, ktorý je potrebný na monitorovanie takého Software, (ii) databázových modelov, (iii) úplnej Dokumentácie (vrátane vývojárskej Dokumentácie), (iv) Software určený na diagnostiku, ďalší vývoj, podporu a modifikáciu Zákazkového Software (napr. CASE nástroje), (v) technických informácií potrebných na kompiláciu, inštaláciu, používanie, reprodukciu, modifikáciu, udržiavanie a vylepšenie takého Software, najmä asociované súbory definujúce rozhrania (interface), a skripty, ktoré slúžia na kontrolu kompilácie alebo inštalácie (ďalej spolu len **Zdrojové kódy**). V prípade vykonania akejkoľvek zmeny Zákazkového Software Partnerom pre Zákazníka, zaväzuje sa Partner dodať Zákazníkovi aktuálnu verziu Zákazkového Software do 3 mesiacov od vykonania takej zmeny Software (ak Zákazník jednostranne neurčí inú dobu), vrátane dodania, avšak nielen, aktuálnej verzie strojových a Zdrojových kódov. Na vylúčenie pochybností, na takéto Zdrojové kódy sa primerane vzťahuje bod 13.2 týchto VOP (avšak na Software určený na ďalší vývoj a modifikáciu Zákazkového Software sa vzťahuje nevýhradná licencia).
- (b) V prípade zrušenia Partnera s likvidáciou, alebo vyhlásenia konkurzu na jeho majetok alebo povolenia reštrukturalizácie, alebo v prípade jeho vstupu do likvidácie, alebo v prípade akejkoľvek neschopnosti, či nemožnosti Partnera plniť záväzky zo zmlúv po dobu dlhšiu ako 60 dní, je Partner povinný bezodkladne dodať Zákazníkovi na základe jeho žiadosti najaktuálnejšiu verziu Zdrojových kódov k Zákazkovému Software, ktoré môže Zákazník následne bezodplatne bez akéhokoľvek časového, miestneho a vecného obmedzenia bezodplatne používať.
- (c) Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Partner sa zaväzuje, že aktuálne Zdrojové kódy Zákazkového Software budú vždy uložené v priestore určenom Zákazníkom, ku ktorému bude mať Partner za účelom akýchkoľvek úprav Zákazkového Software, povolených Zákazníkom Partnerovi, prístup.
- (d) Predmetom aktualizácie sa rozumejú Zdrojové kódy ako celok – nie len zmena oproti poslednej verzii, tak aby každá aktualizácia umožnila reprodukciu strojového kódu Zákazkového Software. Zdrojové kódy budú odovzdané v stave zodpovedajúceho aktuálnym strojovým kódom Software, nachádzajúcich sa v produkčnom prostredí Zákazníka, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- (e) Najneskôr do 7 Pracovných dní pred stanoveným časom aktualizácie Zdrojových kódov doručí Partner Zákazníkovi doporučený postup na overenie kompletnej funkcionality Zákazkového Software, aby bolo možné aktualizáciu riadne overiť. Partner dodá tiež odporúčanie, ako overiť správnosť všetkých komponentov Zákazkového Software. Súčasťou postupu overenia bude tiež zoznam všetkých modulov a komponentov s označením menených modulov od poslednej aktualizácie.
- (f) Pri overení aktualizácie Partnerom musí byť stále prítomný aspoň jeden pracovník Zákazníka a jeden pracovník Partnera alebo iná ním poverená osoba. V prípade, že skúška nebude úspešná, zabezpečí Partner odstránenie závady, aktualizáciu a opakovanú skúšku do 10 Pracovných dní odo dňa zistenia závady.
- (g) V prípade, ak Partner neodovzdá Zákazníkovi Zdrojové kódy v ktoromkoľvek termíne dohodnutom v tejto Zmluve postupom podľa tejto Zmluvy, a ak tak Partner neurobí ani do 15 Pracovných dní od doručenia písomnej výzvy Zákazníka, je povinný zaplatiť Zákazníkovi, na základe písomnej výzvy Zákazníka doručenej Partnerovi, zmluvnú pokutu 15.000,- Eur za každý aj začatý týždeň omeškania. Tým nie je dotknuté právo Zákazníka na náhradu škody v plnej výške. Partner berie na vedomie, že potreba aktualizácie Zdrojových kódov je pre banku kritická činnosť, nakoľko Zákazník ako banková

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

inštitúcia musí disponovať aktuálnymi Zdrojovými kódmi z dôvodu zabezpečenia kontinuity prevádzky bankovej činnosti, vzhľadom k čomu Partner považuje túto zmluvnú pokutu za primeranú.

### 13.8. Testovanie

Ak bude počas plnenia Zmluvy Partnerom umožnené Zákazníkovi alebo tretím osobám používať Predmet duševného vlastníctva na testovacie alebo iné účely, momentom poskytnutia Predmetu duševného vlastníctva na takéto účely použitia Partnerom Zákazníkovi udeľuje Partner Zákazníkovi/tretím osobám časovo obmedzený (na obdobie testovania alebo iného použitia), miestne neobmedzený, nevýhradný, bezodplatný súhlas na takéto použitie Predmetu duševného vlastníctva ako celku i jeho jednotlivých častí (licencia).

### 13.9. Osobitné právo k databáze, ktorá obsahuje Údaje Zákazníka

Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia, práva zhotoviteľa k akejkoľvek databáze, ktorá obsahuje akékoľvek Údaje Zákazníka a ktorú Partner vytvoril, dodal a/alebo umožnil používať Zákazníkovi podľa tejto Zmluvy, vykonáva Zákazník, nakoľko taká databáza bola vytvorená na podnet, účet a zodpovednosť Zákazníka. Ak je alebo bude taká databáza v dispozícii Partnera, zaväzuje sa Partner odovzdať kópiu takej databáze Zákazníkovi, a to do 2 Pracovných dní odo dňa obdržania písomnej výzvy Zákazníka na jej odovzdanie Zákazníkovi.

## OSTATNÉ DOJEDNANIA

### 13.10. Materiál odporučený Zákazníkovi ktorý je predmetom duševného vlastníctva

V rozsahu, v akom Materiál Odporučený Zákazníkovi bude tvoriť Predmet duševného vlastníctva resp. Štandardný Software tretej strany, ktorý Zákazník nezakupuje priamo od Partnera, bude sa používanie takého materiálu Zákazníkom spravovať licenčnými podmienkami takej tretej strany. Partner sa zaväzuje a vyhlasuje, že licenčné podmienky takej tretej strany k Materiálu Odporučeným Zákazníkovi budú štandardné (v súlade s komerčnými podmienkami tretej strany, za ktorých bežne poskytuje produkty svojim odberateľom) a na základe takýchto licenčných podmienok bude Zákazník oprávnený užívať takýto Predmet duševného vlastníctva resp. Štandardný Software tretej strany na účely, na ktoré Partner taký Predmet duševného vlastníctva resp. Štandardný Software tretej strany Zákazníkovi odporučí, minimálne však vždy na také užívanie, ktoré môže Zákazník rozumne (vzhľadom na Predmet plnenia a Riešenie/Systém) požadovať alebo rozumne očakávať (vrátane prevádzkovania takého Predmetu duševného vlastníctva resp. Štandardného Software pre Zákazníka prostredníctvom akejkoľvek tretej osoby, ktorú Zákazník môže kedykoľvek vybrať a zmeniť a vrátane udelenia sublicencie pre Zákazníkom Ovládané osoby, Ovládajúce osoby Zákazníka a osoby patriace do Skupiny Zákazníka). Taktiež Partner vyhlasuje, že taký Predmet duševného vlastníctva, resp. Štandardného Software bude takouto treťou stranou (minimálne po dobu 5 rokov od začatia ekonomického využívania Zákazníkom takéhoto Predmetu duševného vlastníctva resp. Štandardného Software) za obvyklých trhových podmienok (na základe požiadavky Zákazníka) udržiavaný a servisovaný; to platí aj pre Hardware odporučený Partnerom Zákazníkovi. Týmto nie je dotknutý bod 13.7 VOP.

13.11. V prípade, ak Partner sprostredkuje uzatvorenie (sub)licenčnej zmluvy k Predmetu duševného vlastníctva medzi touto treťou osobou, ako vykonávateľom majetkových duševných práv (alebo ako osobou oprávnenou udeľovať sublicenciu) k takémuto Predmetu duševného vlastníctva na jednej strane k Zákazníkom a/alebo Zákazníkom Ovládanou osobou ako nadobúdateľom (sub)licencie na druhej strane, Partner vyhlasuje, že je oprávnený uzatvorenie takej (sub)licenčnej zmluvy sprostredkovať a že táto tretia osoba vykonáva majetkové autorské práva (alebo je oprávnená udeliť sublicenciu) k Predmetu duševného vlastníctva minimálne v rozsahu takto udelených (sub)licencie.

### 13.12. Odškodnenie

Partner vyhlasuje a svojim podpisom na Zmluve ručí, že k jednotlivým Predmetom duševného vlastníctva (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich najmä, avšak nielen Software) ku ktorým udeľuje Partner súhlas Zákazníkovi na používanie podľa tejto Zmluvy (a) vykonáva všetky majetkové autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva; alebo (b) vykonáva právo na používanie Predmetu duševného vlastníctva na základe licencií udelených mu tretími osobami, ktoré k nemu majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva a zároveň je Partner oprávnený udeliť Zákazníkovi sublicenciu v rozsahu uvedenom v bode 13.2, 13.3, 13.4, 13.5, 13.6 a 13.7 VOP. V prípade, že si akákoľvek tretia osoba, vrátane Personálu Partnera a/alebo Subdodávateľov, uplatní akýkoľvek nárok proti Zákazníkovi, osobe patriacej do Skupiny Zákazníka, alebo osobe, ktorej Zákazník udelí legálne (sub)licenciu (ďalej len **Poškodená osoba**), z titulu porušenia autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej osoby alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou, Partner sa zaväzuje:

- bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Partnerom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Zákazníka, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Partnerom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Zákazníka, tak aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Partnerom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Zákazníka rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti; a
- poskytnúť akejkoľvek Poškodenej osobe akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú akejkoľvek Poškodenej osobe v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
- nahradiť akejkoľvek Poškodenej osobe akúkoľvek a všetku škodu (vrátane akýchkoľvek právnych nákladov), ktorá vznikne akejkoľvek Poškodenej osobe v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

**13.13. Ochrana ostatných hodnôt Partnera a spätná licencia**

- (a) Na vylúčenie pochybností, nič v Zmluve nebráni Partnerovi, aby Partner používal v prospech tretích osôb alebo vo svoj vlastný prospech vlastné koncepcie, metódy, techniky, zručnosti, postupy, návody, koncepty a know-how, ako aj iné výsledky (i) ním použité alebo vyvinuté pred účinnosťou Zmluvy, alebo (ii) ním vyvinuté mimo plnenia predmetu Zmluvy.
  - (b) Predmet duševného vlastníctva, ku ktorému Partner udelil Zákazníkovi výhradnú licenciu alebo ku ktorému previedol na Zákazníka právo vykonávať majetkové práva autora, môže Partner používať bezodplatne bez miestneho obmedzenia iba (i) za účelom modifikácie alebo analýzy tohto Predmetu duševného vlastníctva pre potreby Zákazníka, Ovládajúcej osoby Zákazníka, Ovládaných osôb Zákazníka alebo pre potreby osôb patriacich do Skupiny Zákazníka a iba počas platnosti zmluvy, ktorá bola uzatvorená za takým účelom, alebo (ii) za účelom plnenia iných služieb pre Zákazníka, Ovládajúcu osobu Zákazníka, Ovládané osoby Zákazníka alebo osoby patriace do Skupiny Zákazníka v súvislosti s takým Predmetom duševného vlastníctva a iba počas platnosti zmluvy, ktorá bola uzatvorená za takým účelom; takýto súhlas môže Zákazník kedykoľvek písomne odvolať.
- 13.14. Tento článok 13 VOP pretrvá akékoľvek ukončenie Zmluvy.
- 13.15. Bez toho, že by tým boli dotknuté ostatné práva Zákazníka a osôb patriacich do Skupiny Zákazníka (vrátane práva na náhradu škody) a vzhľadom na to, že Zákazník sa spolieha na Partnera, že disponuje Právami duševného vlastníctva, ako to vyplýva z tohto článku 13 VOP, Partner (ako sľubujúci) sa zaväzuje, podľa § 725 a nasl. Obchodného zákonníka, odškodniť Zákazníka a akúkoľvek osobu patriacu do Skupiny Zákazníka (ako príjemca sľubu) s ohľadom na akýkoľvek Prípád odškodnenia.
- 13.16. Na vylúčenie pochybností, so súhlasom Zákazníka môžu práva z tohto článku VOP uplatňovať aj tretie osoby, v prospech ktorých sa táto Zmluva uzatvára ako zmluva v prospech tretej osoby. Tento bod 13.16 VOP môže byť zmenený na základe dohody medzi Zákazníkom a Partnerom bez súhlasu takej tretej osoby za predpokladu, že sa taká dohoda nebude týkať práv tretích osôb vzniknutých pred účinnosťou takej dohody.

**14. ZÁVÄZNÉ VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN**

14.1. Každá Zmluvná strana vyhlasuje a svojim podpisom na Zmluve ručí, že:

- (a) je (i) právnickou osobou riadne a platne založenou a registrovanou a platne existujúcou; alebo (ii) fyzickou osobou - podnikateľom riadne a platne registrovanou a platne existujúcou podľa všeobecne záväzných právnych predpisov štátu, v ktorom bola založená;
- (b) má riadne oprávnenie vykonávať podnikateľské činnosti, ktoré vykonáva v rozsahu predmetu jej činnosti tak ako sú zapísané v príslušnom obchodnom registri a že bude mať takéto oprávnenie po celú dobu platnosti Zmluvy;
- (c) je oprávnená uzavrieť Zmluvu a každý s ňou súvisiaci dokument, ktorého je účastníkom/zmluvnou stranou v súvislosti so Zmluvou a plniť všetky záväzky a povinnosti podľa a na základe Zmluvy;
- (d) Zmluva a každý s ňou súvisiaci dokument, ktorého je účastníkom/zmluvnou stranou v súvislosti so Zmluvou je platný a pre ňu záväzný;
- (e) jej povinnosti a záväzky zo Zmluvy a z každého s ňou súvisiaceho dokumentu, ktorého je účastníkom/zmluvnou stranou v súvislosti so Zmluvou sú voči druhej Zmluvnej strane vykonateľné;
- (f) získala všetky súhlasy, schválenia, povolenia, licencie a/alebo rozhodnutia a podnikla všetky kroky potrebné podľa: (i) všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky; (ii) svojich interných predpisov a dokumentov; ako aj (iii) akýchkoľvek iných dokumentov, ktorými je viazaná, na to, aby platne uzavrela Zmluvu a každý s ňou súvisiaci dokument, ktorého je účastníkom/zmluvnou stranou v súvislosti so Zmluvou a aby plnila všetky povinnosti a záväzky podľa a na základe Zmluvy;
- (g) uzavretie Zmluvy a každého s ňou súvisiaceho dokumentu, ktorého je účastníkom/zmluvnou stranou v súvislosti so Zmluvou a plnenie povinností a záväzkov podľa a na základe Zmluvy a každého s ňou súvisiaceho dokumentu nie je v rozpore, ani nespôsobí rozpor: (i) so žiadnym všeobecne záväzným právnym predpisom Slovenskej republiky; (ii) so žiadnym jej interným predpisom a dokumentom; ani (iii) so žiadnym iným dokumentom, ktorým je viazaná;
- (h) právomoc jej orgánov (vrátane štatutárnych orgánov) nebola obmedzená v žiadnom ohľade, ktorý by mohol ovplyvniť platnosť a záväznosť všetkých úkonov nimi vykonaných podľa Zmluvy a osoba(y) konajúca(e) v jej mene je(sú) riadne oprávnená(é) uzavrieť Zmluvu a jej(ich) oprávnenie konať v jej mene nie je ničím obmedzené a/alebo spochybnené;
- (i) nenastal vo vzťahu k nej a ani nehrozí Prípád porušenia Zmluvy;
- (j) žiaden Prípád porušenia zmluvy nepretráva ani nebude spôsobený uzavretím ani plnením povinností a záväzkov podľa Zmluvy ani žiadneho s ňou súvisiaceho dokumentu, ktorého je účastníkom/zmluvnou stranou;
- (k) neexistuje žiadna skutočnosť, ktorá by spôsobovala porušenie povinností Zmluvnej strany vyplývajúcej z iného dokumentu, ktorého je účastníkom/zmluvnou stranou alebo všeobecne záväzného právneho predpisu Slovenskej republiky takým spôsobom, že by to mohlo mať Podstatný nepriaznivý dopad na Zmluvnú stranu;
- (l) neprebíha ani nehrozí žiaden spor, vyšetrovanie ani konanie (najmä, avšak nielen súdne, rozhodcovské a/alebo správne konanie), ktoré by mohli, ak by skončili nepriaznivo, mať Podstatný nepriaznivý dopad na Zmluvnú stranu;
- (m) sama nepodala, ani jej nie je známe, že by bol voči nej podaný akýkoľvek návrh na vyhlásenie konkurzu alebo návrh na povolenie reštrukturalizácie, nie je v úpadku, ani nebolo podané ani prijaté žiadne rozhodnutie smerujúce k jej zrušeniu s likvidáciou alebo bez likvidácie;
- (n) každá informácia predložená Zmluvnou stranou druhej Zmluvnej strane v súvislosti s uzavretím Zmluvy je správna a pravdivá ku dňu, ku ktorému jej bola predložená a Zmluvná strana neopomenula predložiť druhej Zmluvnej strane žiadnu

**VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB**



informáciu, ktorej predloženie by spôsobilo, že iná informácia, ktorá bola druhej Zmluvnej strane predložená by sa stala nesprávnou, nepravdivou alebo zavádzajúcou.

14.2. Partner vyhlasuje a svojim podpisom na Zmluve ručí, že

- (a) nie je osobou s osobitným vzťahom k Zákazníkovi (platí v prípade, ak Zákazníkom je Všeobecná úverová banka, a.s.);
- (b) Tovar/Služba a Materiál Odporučený Zákazníkovi/ Materiál Poskytnutý Partnerovi bude počas Záručnej doby fungovať presne podľa špecifikácie definovanej v Zmluve,
- (c) Dokumentácia dodaná Partnerom Zákazníkovi (i) bude kompletná, (ii) nebude zavádzajúca, a (iii) v prípade Software navyiac, takáto Dokumentácia umožní zaškolenej osobe Zákazníka prevádzkovať, konfigurovať, a v prípade vývojárskej dokumentácie vyvíjať Software;
- (d) Tovar/Služba dodaný Partnerom Zákazníkovi bude kompletný a nebude zavádzajúci;
- (e) akýkoľvek Software odporučený Zákazníkovi alebo poskytnutý Zákazníkovi nebude obsahovať žiadny časovač, počítadlo ani iný znefunkčujúci kód, ktorý by mohol spôsobiť znefunkčenie Software alebo jeho časti z akéhokoľvek dôvodu;
- (f) akýkoľvek Software odporučený Zákazníkovi alebo poskytnutý Zákazníkovi bude spoľahlivý a bezpečný;
- (g) žiadna zmena dátumu nebude mať vplyv na funkčnosť Software;
- (h) Predmet plnenia bude kompatibilný s IT prostredím Zákazníka, bude bezpečný a bude fungovať bez Vád, ktoré by inak bránili jeho akceptácii;
- (i) Tovar/Služba, ktoré majú byť podľa Zmluvy použité na určitý účel, budú na tento účel vhodné;
- (j) Partner vykonáva alebo v momente zhotovenia Zákazkového Software bude vykonávať majetkové autorské práva k Zákazkovému Software a je oprávnený postúpiť na Zákazníka majetkové autorské práva autora takéhoto Zákazkového Software alebo udeliť Zákazníkovi výhradnú licenciu k takémuto Zákazkovému Software;
- (k) v prípade, ak Partner udelil alebo podľa Zmluvy udelí Zákazníkovi výhradnú licenciu k akémukoľvek Predmetu duševného vlastníctva, Partner vyhlasuje, že pred udelením takej výhradnej licencie Zákazníkovi, Partner neudelil licenciu k takému Predmetu duševného vlastníctva žiadnej tretej osobe;
- (l) úroveň poskytovaných Služieb sa nezhorší z dôvodu, že Partner začne poskytovať služby podobné alebo rovnaké Službám podľa tejto Zmluvy tretej osobe;
- (m) má uzatvorenú platnú poisťnú zmluvu na krytie rizík, ktoré mu vyplývajú z tejto Zmluvy a na krytie náhrady škody, ktorá môže Zákazníkovi v súvislosti s touto Zmluvou vzniknúť;
- (n) dodávaný/poskytnutý Tovar/Služba spĺňa legislatívne požiadavky, ktoré sa na taký Tovar/Službu - vzhľadom na jeho/jej účel a použitie – vzťahujú;
- (o) dodržiava a bude dodržiavať protikorupčnú legislatívu, a v prípade zistenia porušenia takej legislatívy na strane Partnera tieto nahlási Zákazníkovi do 5 dní od zistenia takeého porušenia.

14.3. Ak sa ktorékoľvek z vyhlásení/záruk poskytnutých v Zmluve preukáže ako nepravdivé, nesprávne a/alebo neúplné, zaväzuje sa Zmluvná strana, ktorá takéto vyhlásenie/záruku urobila nahradiť druhej Zmluvnej strane všetku škodu, náklady, výdavky a straty, ktoré jej z tohto dôvodu vznikli. Tým nie sú dotknuté iné nároky Zákazníka podľa Zmluvy.

14.4. Zmluvná strana je povinná bezodkladne doručiť druhej Zmluvnej strane písomné oznámenie o akejkolvek skutočnosti, ktorá by mohla mať vplyv na pravdivosť vyhlásení/záruk uvedených v Zmluve.

14.5. Vyhlásenia/záruky uvedené v tomto článku VOP sa považujú za zopakované Partnerom v každý deň výročia uzatvorenia Zmluvy.

## 15. PORUŠENIE ZMLUVY PARTNEROM

15.1. Každá z nasledujúcich skutočností je, resp. sa považuje za Prípád porušenia Zmluvy bez ohľadu na to, či jej vznik/nastanie mohol Partner ovplyvniť:

- (a) ktorékoľvek z vyhlásení/záruk, ktoré bolo urobené alebo ktoré sa považovalo za zopakované Partnerom v týchto VOP, v Zmluve alebo v ktoromkoľvek inom s ňou súvisiacom dokumente, ktorého je účastníkom/zmluvnou stranou v súvislosti so Zmluvou bolo nepravdivé, nesprávne a/alebo neúplné v deň, kedy bolo urobené alebo v deň, kedy sa považovalo za zopakované;
- (b) Partner nedoručí Zákazníkovi bezodkladne písomné oznámenie o akejkolvek zmene vo vyhláseniach/zárukách uvedených v článku 14 týchto VOP;
- (c) plnenie povinností Partnera podľa Zmluvy alebo ktoréhokoľvek iného súvisiaceho dokumentu, ktorého je účastníkom/zmluvnou stranou v súvislosti so Zmluvou, je v rozpore alebo sa dostane do rozporu s všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky;
- (d) Partner poruší akúkoľvek povinnosť vyplývajúcu mu z týchto VOP alebo zo Zmluvy alebo z iného s ňou súvisiaceho dokumentu, ktorého je účastníkom/zmluvnou stranou v súvislosti so Zmluvou.

15.2. Partner je povinný bezodkladne doručiť Zákazníkovi písomné oznámenie o tom, že Prípád porušenia Zmluvy nastal alebo je pravdepodobné, že Prípád porušenia Zmluvy nastane. Má sa za to, že Prípád porušenia Zmluvy trvá alebo pretrváva, ak Zmluvná strana, u ktorej Prípád porušenia Zmluvy nastal, resp. ktorej sa Prípád porušenia Zmluvy týka, neodstráni/nenapraví skutočnosť, ktorá je Prípádcom porušenia Zmluvy a/alebo ak sa druhá Zmluvná strana práv vyplývajúcich z takeého stavu písomne nevzdala.

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

- 15.3. V prípade, ak nastane akýkoľvek Prípád porušenia Zmluvy a Partner neodstráni/nenapraví skutočnosť, ktorá je Prípádcom porušenia Zmluvy do 15 (pätnásť) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Zákazníka, aby tak urobil, Zákazník je oprávnený po uplynutí vyššie uvedenej 15 (pätnásť) dňovej lehoty ihneď odstúpiť od Zmluvy, a to formou písomného oznámenia doručeného Partnerovi. Odstúpenie od Zmluvy bude účinné a Zmluva zanikne v deň doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Partnerovi, ak nie je dohodnuté inak. Ďalšie podmienky odstúpenia od Zmluvy a jeho účinky sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, ak nie je dohodnuté inak.
- 15.4. Čo sa týka opakovaných plnení, t.j. najmä poskytovania Servisu/Podpory, sa na odstúpenie z dôvodu výskytu Prípádu porušenia Zmluvy vzťahuje bod 15.3 VOP, avšak s tým rozdielom, že Zmluvné strany si vzájomne poskytnuté plnenia podľa Zmluvy do dňa účinnosti odstúpenia nevracajú. To neplatí, pokiaľ ide o vrátenie Ceny Partnerom Zákazníkovi za plnenie, ktoré nebolo Partnerom Zákazníkovi dodané alebo ktoré nebolo dodané riadne – takúto Cenu sa zaväzuje Partner vrátiť Zákazníkovi do 10 Pracovných dní odo dňa účinnosti odstúpenia.

## 16. PREDČASNÉ UKONČENIE ZMLUVY

- 16.1. Každá z nasledujúcich skutočností je, resp. sa považuje za Prípád predčasného ukončenia Zmluvy bez ohľadu na to, či jej vznik/nastanie mohla príslušná Zmluvná strana ovplyvniť:
- Partner prestane vykonávať hlavný predmet podnikateľskej činnosti alebo nastali okolnosti (vrátane zámeru príslušnej osoby), ktoré môžu smerovať k zastaveniu vykonávania jeho hlavného predmetu podnikateľskej činnosti;
  - Partner a/alebo ktorákoľvek jeho Ovládaná/Ovládajúca osoba sa stane alebo môže byť považovaný/ná za platobne neschopného/nú alebo predĺženého/nú pre účely akéhokoľvek všeobecne záväzného právneho predpisu Slovenskej republiky, ktorý sa na neho/ňu vzťahuje;
  - Partner a/alebo ktorákoľvek jeho Ovládaná/Ovládajúca osoba vyhlási alebo uzná voči ktorémukoľvek svojmu veriteľovi alebo akejkkoľvek inej osobe svoju neschopnosť splácať svoje dlžné čiastky v čase ich splatnosti;
  - Partner a/alebo ktorákoľvek jeho Ovládaná/Ovládajúca osoba podá návrh na vyhlásenie konkurzu na svoj majetok, na reštrukturalizáciu alebo na začatie iného podobného konania v akomkoľvek štáte, alebo návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok Partnera a/alebo jeho Ovládanej osoby, na reštrukturalizáciu alebo na začatie iného podobného konania v akomkoľvek štáte podá akákoľvek iná osoba;
  - voči Partnerovi a/alebo ktorejkoľvek jeho Ovládanej/Ovládajúcej osobe bude podaný návrh na exekúciu, na výkon rozhodnutia alebo na podobné konanie, ktorého účelom je nútený výkon právoplatného rozhodnutia;
  - nastane skutočnosť alebo viac navzájom súvisiacich alebo aj nesúvisiacich skutočností, ktoré podľa odôvodneného názoru Zákazníka budú mať pravdepodobne Podstatný nepriaznivý dopad na Partnera a/alebo jeho Ovládanú/Ovládajúcu osobu.
- 16.2. Zmluvná strana, u ktorej Prípád predčasného ukončenia Zmluvy nastal alebo je pravdepodobné, že nastane je povinná bezodkladne doručiť druhej Zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti.
- 16.3. V prípade, ak nastane akýkoľvek Prípád predčasného ukončenia Zmluvy a Zmluvná strana, u ktorej Prípád predčasného ukončenia Zmluvy nastal, resp. ktorej sa Prípád predčasného ukončenia Zmluvy týka neodstráni/nenapraví skutočnosť, ktorá je Prípádcom predčasného ukončenia Zmluvy do 30 (tridsať) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy druhej Zmluvnej strany, aby tak urobila, druhá Zmluvná strana je oprávnená po uplynutí vyššie uvedenej 30 (tridsať) dňovej lehoty ihneď odstúpiť od Zmluvy, a to formou písomného oznámenia doručeného Zmluvnej strane, u ktorej Prípád predčasného ukončenia Zmluvy nastal, resp. ktorej sa Prípád predčasného ukončenia Zmluvy týka. Odstúpenie od Zmluvy bude účinné a Zmluva zanikne v deň doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Zmluvnej strane, u ktorej Prípád predčasného ukončenia Zmluvy nastal, resp. ktorej sa Prípád predčasného ukončenia Zmluvy týka, ak nie je dohodnuté inak. Ďalšie podmienky odstúpenia od Zmluvy a jeho účinky sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, ak nie je dohodnuté inak (bod 15.4 VOP sa použije primerane).
- 16.4. V prípade, ak právoplatné rozhodnutie Národnej banky Slovenska alebo iného orgánu dohľadu nad činnosťou Zákazníka uloží Zákazníkovi ukončiť platnosť Zmluvy, alebo ak sa ukáže, že Tovar/Služba bol podľa právnych predpisov platných v čase uzatvorenia Zmluvy nevhodný na použitie Zákazníkom ako bankovou inštitúciou (ak Zákazníkom je Všeobecná úverová banka, a.s.) a/alebo inštitúciou poskytujúcou finančné/iné služby, alebo ak sa ukáže, že Partner nedodržiava alebo počas plnenia Zmluvy nedodržiaval protikorupčnú legislatívu, Zákazník je oprávnený od Zmluvy ihneď odstúpiť. Ďalšie podmienky odstúpenia od Zmluvy a jeho účinky sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, ak nie je dohodnuté inak (bod 15.4 VOP sa použije primerane). Iné práva Zákazníka týmto nie sú dotknuté.

## 17. DÔVERNÉ INFORMÁCIE A MLČANLIVOSŤ

- 17.1. Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany alebo od poverenej osoby druhej Zmluvnej strany na základe alebo v akejkkoľvek súvislosti so Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely splnenia predmetu Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú Dôverné informácie, ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe Zmluvy a/alebo v akejkkoľvek súvislosti so Zmluvou udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany Dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyzradiť ani použiť inak než na účely splnenia predmetu Zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia/odovzdania/oznámenia/sprístupnenia:
- odborným poradcom Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, audítorov; alebo tretích osôb, prostredníctvom ktorých bude Zákazník analyzovať, testovať, prevádzkovať, implementovať, kopírovať, zverejniť,

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

dekompilovať, spájať, prenášať, prekladať, prispôbovať, modifikovať a/alebo upravovať Predmet duševného vlastníctva v súlade s článkom 13 týchto VOP), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Zmluvnou stranou,

- (b) osobám patriacim do Skupiny Zákazníka.
- 17.2. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- (a) boli zverejnené ako nedôverné už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
- (b) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade Zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí druhej Zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti ešte pred sprístupnením týchto informácií a informácie sprístupniť iba na takýto účel;
- (c) sú alebo môžu byť získané z legálne voľne dostupných zdrojov, pričom taký zdroj ich získal bez toho, aby došlo k nežiaducej úniku informácií.
- 17.3. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť riadne a včasné utajenie Dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o Dôverných informáciách podľa všeobecne platných, zaužívaných a zachovávaných pravidiel, zásad a zvyklostí pre utajovanie a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o takýchto informáciách.
- 17.4. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť riadne a včasné utajenie Dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, Subdodávateľov ako i iných spolupracujúcich tretích osôb, pokiaľ im takéto Dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené a/alebo sprístupnené v súlade s týmito VOP a Zmluvou.
- 17.5. Na vylúčenie pochybností, nič v tomto článku 17 VOP nebráni Zákazníkovi v užívaní Predmetu duševného vlastníctva podľa článku 13 VOP, v udelení sub/licencie pre tretiu osobu podľa článku 13 VOP a v užívaní takého Predmetu duševného vlastníctva takouto tretou osobou podľa udelennej sub/licencie.
- 17.6. Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia, Partner je povinný zdržať sa (i) akýkoľvek vyjadrení a vyhlásení pre akékoľvek médiá a (ii) akýkoľvek verejných prejavov v súvislosti s touto Zmluvou alebo v súvislosti s informáciami, ktoré Partner získal na základe tejto Zmluvy. Toto je Partner povinný zabezpečiť aj u akéhokoľvek Personálu Partnera.
- 17.7. Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia, Zákazník je oprávnený poskytnúť Dôverné informácie Partnera regulačným orgánom Zákazníka (napr. Národná banka Slovenska).

## 18. ÚDAJE ZÁKAZNÍKA

- 18.1. Partner potvrdzuje, že Údaje Zákazníka sú vlastníctvom Zákazníka a Zákazník si vyhradzuje všetky Práva duševného vlastníctva, ktoré môžu k Údajom Zákazníka existovať, a to aj vtedy, ak sa Údaje Zákazníka stanú súčasťou infraštruktúry Partnera. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú výslovne inak, Partner sa zaväzuje, že Údaje Zákazníka nijakým spôsobom nevyvezie zo sídla Zákazníka, ani nezašle mimo sídla Zákazníka. Údaje Zákazníka je Partner povinný uchovávať v šifrovanej podobe, aby nemohlo dôjsť nijakým spôsobom k ich zneužitiu.
- 18.2. Partner je týmto oprávnený na prístup a využívanie Údajov Zákazníka počas trvania tejto Zmluvy, v rozsahu v akom to bude nevyhnutné pre plnenie záväzkov Partnerom na základe tejto Zmluvy. Partner nebude Údaje Zákazníka používať na žiadne iné účely okrem plnenia tejto Zmluvy a nezverejní ich žiadnej tretej strane bez predchádzajúceho súhlasu Zákazníka, s výnimkou prípadov, ak to táto Zmluva umožňuje alebo to regulačný orgán Zákazníka (napr. Národná banka Slovenska) alebo zákon vyžaduje.
- 18.3. Ak kedykoľvek počas vykonávania predmetu tejto Zmluvy bude Partner považovaný za prvého vlastníka Práva duševného vlastníctva ku ktorémukoľvek Údaju Zákazníka a Zákazník nebude vykonávať majetkové práva autora alebo podobné práva k takému predmetu ochrany práv duševného vlastníctva, Partner bezodkladne postúpi všetky Práva duševného vlastníctva k týmto Údajom Zákazníka na Zákazníka, najmä majetkové práva autora, práva zhotoviteľa databázy a ostatné opravné prostriedky vo vzťahu k akémukoľvek porušeniu. Partner podpíše také dokumenty a vykoná také úkony, ktoré bude Zákazník považovať za opodstatnene potrebné pre účinnosť tohto článku VOP a vynaloží všetko primerané úsilie, aby zaistil, aby ich podpísal a vykonal aj každý Subdodávateľ.
- 18.4. Ak kvôli tomu, že sa Partner nepodriadi tejto Zmluve alebo kvôli inému úkonu alebo opomenutiu Partnera (s výnimkou úkonu alebo opomenutia vykonaného v súlade s platným právom) dôjde k zničeniu, strate alebo dostatočnej degradácii ktorýchkoľvek Údajov Zákazníka tak, že sa stanú nepoužiteľnými, Partner na svoje vlastné náklady a pokiaľ bude primerane môcť prijme také nápravné opatrenia na obnovenie Údajov Zákazníka, ktoré by Zákazník mohol primerane vyžadovať (bez toho, aby to akokoľvek obmedzovalo práva alebo opravené prostriedky Zákazníka). Za ostatných okolností bude Partner aj tak prijímať, pokiaľ bude môcť, také nápravné opatrenia, ktoré by boli primerane nevyhnutné na obnovenie Údajov Zákazníka.
- 18.5. Ak na základe Zmluvy bude Zmluvná strana spracúvať osobné údaje a tieto údaje poskytovať druhej Zmluvnej strane alebo akejkoľvek tretej strane, zaväzuje sa prv uvedená Zmluvná strana pred poskytnutím osobných údajov splniť všetky náležitosti zákona o ochrane osobných údajov v platnom znení.
- 18.6. Ak Partner poskytuje alebo bude poskytovať plnenia pre viaceré banky v rovnakom čase, Partner je povinný zabezpečiť oddelenú správu informácií o Klientoch Zákazníka, ktoré tvoria bankové tajomstvo.

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

**19. ZAPOČÍTANIE**

- 19.1. Partner výslovne súhlasí s tým, že Zákazník môže kedykoľvek započítať svoju splatnú pohľadávku, ktorú má voči Partnerovi na základe tejto Zmluvy alebo inej zmluvy, proti akejkoľvek pohľadávke, ktorú má Partner voči Zákazníkovi, bez ohľadu na to, či je táto pohľadávka Partnera voči Zákazníkovi v čase započítania splatná alebo nie.

**20. VZDANIE SA PRÁVA**

- 20.1. Neuplatnenie akéhokoľvek práva podľa, na základe a/alebo v súvislosti so Zmluvou Zmluvnou stranou alebo omeškanie s jeho uplatnením neznamená vzdanie sa tohto práva. Akékoľvek vzdanie sa práva podľa, na základe a/alebo v súvislosti so Zmluvou Zmluvnou stranou nie je účinné, pokiaľ nie je urobené písomne a doručené druhej Zmluvnej strane. Akékoľvek vzdanie sa práva podľa, na základe a/alebo v súvislosti so Zmluvou Zmluvnou stranou neznamená vzdanie sa akéhokoľvek ďalšieho práva podľa, na základe a/alebo v súvislosti so Zmluvou Zmluvnou stranou.
- 20.2. V súlade so Zmluvou a týmito VOP Zmluvnými stranami dohodnuté predĺženie času na splnenie konkrétnej povinnosti zo Zmluvy a/alebo týchto VOP neznamená predĺženie času na splnenie akejkoľvek inej konkrétnej povinnosti zo Zmluvy a/alebo týchto VOP.

**21. ODDELITEĽNOSŤ USTANOVENÍ**

- 21.1. Jednotlivé ustanovenia Zmluvy a týchto VOP sú vymáhateľné nezávisle od seba a neplatnosť a/alebo nevymožiteľnosť ktoréhokoľvek z nich nebude mať žiaden vplyv na platnosť a/alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení Zmluvy/týchto VOP.
- 21.2. V prípade, ak sa niektoré z ustanovení Zmluvy alebo týchto VOP stane podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky neplatné a/alebo nevymožiteľné, platnosť a/alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení Zmluvy/týchto VOP zostáva nedotknutá a Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne začať rokovať v dobrej viere a dohodnúť sa na nahradení takéhoto ustanovenia novým ustanovením, ktoré bude mať účinky čo najviac podobné účinkom pôvodného ustanovenia, prihliadajúc pritom najmä na kontext a celkový právny a ekonomický účel daného ustanovenia ako aj Zmluvy/týchto VOP.

**22. AKCEPTÁCIA DIELA AKO PREDMETU PLNENIA**

- 22.1. Ak sa podľa Zmluvy má riadne dodanie/poskytnutie Tovaru/služieb, ktoré tvorí dielo, preukázať vykonaním dohodnutých skúšok/testov, považuje sa vykonanie takého diela za Zákazníkom akceptované, až po úspešnom vykonaní dohodnutých skúšok/testov a vyhotovení Akceptačného protokolu zo strany Zákazníka. Akýkoľvek Software, ktorý implementoval Partner a akýkoľvek Zákazníkov Software, podlieha skúškam/testom vždy. Ak nedôjde medzi Zmluvnými stranami k dohode o skúškach/testoch, môže Zákazník (i) určiť tieto skúšky jednostranne, alebo (ii) môže Zákazník odstúpiť od Zmluvy, alebo jej časti, pričom na takéto odstúpenie sa primerane použijú ustanovenia bodu 15.3 VOP.
- 22.2. Ak v Zmluve nie je uvedené alebo dohodnuté inak, skúšky/testy budú prebiehať za prítomnosti Partnera a Zákazníka, a to tak, že najprv Partner Zákazníkovi predvedie dielo vykonaním dohodnutých skúšok/testov a následne Zákazník, do 14 Pracovných dní od predvedenia diela Partnerom Zákazníkovi, sám preverí (napr. vykonaním ďalšieho testovania, penetračného testovania a pod.), či dielo zodpovedá Zmluve, k čomu sa Partner zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi súčinnosť. Najneskôr do uplynutia tejto lehoty (14 Pracovných dní od predvedenia diela) Zákazník buď (i) doručí Partnerovi Akceptačný protokol k takému dielu alebo (ii) oznámi Partnerovi dôvody neakceptácie takého diela. Vytknuté nedostatky takého diela sa Partner zaväzuje odstrániť bez zbytočného odkladu. Následne, najneskôr však do 7 Pracovných dní od vyššie uvedeného oznámenia Zákazníka (ak nebola Zmluvnými stranami dohodnutá iná lehota), Partner pozve Zákazníka na opätovné vykonanie skúšok/testov.
- 22.3. V prípade, ak ani po treťom opakovaní procedúry podľa predchádzajúceho bodu 22.2 VOP nedôjde zo strany Zákazníka k akceptácii diela, je Zákazník oprávnený od Zmluvy odstúpiť pričom na takéto odstúpenie sa vzťahuje bod 15.3 VOP.
- 22.4. Bez ohľadu na hore uvedené, dielo dodané Zákazníkovi sa bude považovať za akceptované Zákazníkom, ak:
- Zákazník nevykoná skúšky/testy ani v dodatočnej lehote 30 dní po tom, čo mu Partner opätovne oznámil, že dielo je pripravené na vykonanie skúšok/testov; alebo
  - pokiaľ ide o dielo dodané Zákazníkovi riadne a včas, Zákazník ani po 30 dňoch po vykonaní skúšok/testov neoznámí dôvody neakceptácie diela a zároveň nedoručí Partnerovi Akceptačný protokol; alebo
  - pokiaľ ide o dielo dodané Zákazníkovi riadne a včas, Zákazník použije dielo v komerčnej prevádzke bez súhlasu Partnera.
- 22.5. Partner má vedomosť a berie na vedomie, že v prípade postupných - na seba funkčne nadväzujúcich - plnení predmetu tejto Zmluvy zo strany Partnera, Zákazník nemôže pri akceptácii takéhoto (t.j. iného ako finálneho) plnenia overiť, či takéto plnenie je vhodné alebo použiteľné v rámci akéhokoľvek ďalšieho nadväzujúceho plnenia. Preto vyhotovenie Akceptačného protokolu Zákazníkom k takémuto plneniu, neznamená akceptáciu vhodnosti akéhokoľvek riešenia alebo postupu, ktoré je predmetom akceptácie vzhľadom na nadväzujúce plnenia, o ktorých Partner vedel alebo mal vedieť v čase akceptácie takéhoto plnenia Zákazníkom. V prípade, ak sa po akceptácii takéhoto plnenia ukáže, že takéto plnenie, vzhľadom na ďalšie nadväzujúce plnenia, je nevhodné, zaväzuje sa Partner bez zbytočného odkladu a na vlastné náklady upraviť/doplniť/nahradiť takéto ním poskytnuté plnenie tak, aby bolo vhodné vzhľadom na nadväzujúce plnenia, a to aj v prípade ak akékoľvek takéto nadväzujúce plnenie dodala Zákazníkovi tretia osoba. Právo Zákazníka na náhradu škody spôsobenej Partnerom takto nevhodne dodaným plnením (najmä nákladov na obstaranie vhodného Hardware alebo Software) nie je dotknuté. Po poskytnutí plnenia zo strany Partnera, a ak to bude podľa rozumného uváženia Zákazníka možné, prevedie Zákazník na Partnera práva k takémuto nevhodnému plneniu.
- 22.6. Kontaktné osoby Zmluvných strán sú povinné potvrdiť podpisom Akceptačného protokolu riadne, včasné, bezchybné a úplné dodanie/poskytnutie Tovaru/Služby Partnerom Zákazníkovi v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok uvedených v týchto VOP a Zmluve, a to bezodkladne po tom, čo sa tak stalo.

**VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB**

### **23. SUBDODÁVATELIA A PERSONÁL PARTNERA**

- 23.1. Personál Partnera znamená všetkých zamestnancov, obchodných zástupcov, sprostredkovateľov, konzultantov a vopred Zákazníkom odsúhlasených Subdodávateľov Partnera zapojených do plnenia Zmluvy. Partner sa zaväzuje, že Personál Partnera budú tvoriť iba náležite kvalifikované a skúsené osoby.
- 23.2. Zákazník bude mať právo požadovať, aby Partner ukončil použitie člena Personálu Partnera, v prípade, ak by podľa názoru Zákazníka pretrvávajúce používanie osoby mohlo ohroziť bezpečnosť činnosti Zákazníka alebo osoby patriacej do Skupiny Zákazníka, ohroziť kvalitu Tovar/Služby, alebo poškodiť povesť Zákazníka alebo osoby patriacej do Skupiny Zákazníka. Zákazník vo všetkých prípadoch poskytne dôvody pre svoju žiadosť a do možného rozsahu uvedie podrobnosti o konkrétnych incidentoch. Partner bez zbytočného odkladu po prijatí takej požiadavky Zákazníka ukončí poverenie Personálu Partnera tak, aby už viac nebol zapojený do plnenia predmetu Zmluvy bez toho, aby sa tým zhoršila kvality dodávaného Tovar a/alebo poskytovaných Služieb.
- 23.3. Partner pri podpise tejto zmluvy poskytne Zákazníkovi zoznam Personálu Partnera a iné Zákazníkom požadované informácie a zaistí, aby bol Zákazník bezodkladne informovaný o všetkých zmenách Personálu Partnera.
- 23.4. Ak nie je Zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté inak, Partner nie je oprávnený poveriť dodaním/poskytnutím Tovar/Služby Subdodávateľa. Ak sa však Zmluvné strany v Zmluve dohodnú, že Partner je oprávnený poveriť dodaním/poskytnutím Tovar/Služby Subdodávateľa, zodpovedá Partner Zákazníkovi za dodanie/poskytnutie Tovar/Služby v plnom rozsahu tak, ako by Tovar/Službu dodal/poskytol sám Partner a všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Partnera obsiahnuté a vyplývajúce z týchto VOP a Zmluvy zostávajú zachované v plnom rozsahu. Partner je povinný zmluvne zabezpečiť dodržanie a zachovanie týchto povinností, záväzkov, záruk a zodpovedností (vrátane povinnosti mlčanlivosti) Subdodávateľom.
- 23.5. Každý Subdodávateľ musí byť Zákazníkom vopred písomne schválený. K písomnej žiadosti o schválenie Subdodávateľa Partner pripojí presné označenie Subdodávateľa, vyhlásenie o tom, čo bude predmetom subdodávky a vyhlásenie, že Subdodávateľ sa podriadil ustanoveniam tejto Zmluvy (najmä ustanoveniam o mlčanlivosti). Na žiadosť Zákazníka Partner poskytne Zákazníkovi bez zbytočného odkladu ďalšie dodatočné informácie, ktoré bude Zákazník primerane požadovať.
- 23.6. Partner ručí a vyhlasuje, že Subdodávateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zákazníka nepoužije ďalšieho dodávateľa.

### **24. ZMLUVA A ZMENA ZMLUVY**

- 24.1. Zmluva nahrádza akékoľvek a všetky jej predchádzajúce ústne ako aj písomné dohody, dohovory, prehlásenia a rokovania Zmluvných strán o predmete a obsahu Zmluvy, vyjadrené či už priamo alebo nepriamo, ak boli také uskutočnené.
- 24.2. Akékoľvek zmeny, úpravy a/alebo doplnky Zmluvy sa môžu vykonať iba na základe dohody Zmluvných strán vo forme písomných a očíslovaných dodatkov k Zmluve, podpísaných Zmluvnými stranami okrem zmien podľa bodu 24.3 VOP.
- 24.3. Zmluvná strana môže zmeniť svoje Kontaktné údaje a/alebo Kontaktnú osobu prostredníctvom písomného oznámenia doručeného druhej Zmluvnej strane aspoň 5 (päť) dní pred účinnosťou takejto zmeny. To neplatí ak druhá Zmluvná strana vyhlási, že netrvá na dodržaní uvedenej 5 dňovej lehoty.

### **25. ZMENA ZMLUVNÝCH STRÁN**

- 25.1. Ak nie je dohodnuté inak, žiadna zo Zmluvných strán nesmie postúpiť/previesť Zmluvu, časť Zmluvy alebo akékoľvek právo a/alebo povinnosť z nej vyplývajúcu (vrátane pohľadávky na zaplatenie Ceny alebo akejkoľvek jej časti) na tretiu osobu bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany. Vyššie uvedené obmedzenie sa nevzťahuje na prevod práv a povinností Zákazníka zo Zmluvy, časti Zmluvy alebo akékoľvek práva a/alebo povinností z nej vyplývajúcej na osobu patriacu do Skupiny Zákazníka. Akékoľvek takéto postúpenie/prevod v rozpore s týmto článkom VOP sa bude považovať za neplatné a neúčinné od okamihu, kedy bolo urobené.

### **26. ZÁNIK ZMLUVY**

- 26.1. Zmluva, alebo jej relevantná časť, zaniká:
- ak sa Zmluva alebo jej časť uzatvára na dobu určitú, uplynutím času, na ktorý bola uzavretá; alebo
  - písomnou dohodou Zmluvných strán, ktorej predmetom bude najmä vysporiadanie vzájomných záväzkov Zmluvných strán vyplývajúcich zo Zmluvy alebo jej časti; alebo
  - písomným odstúpením od Zmluvy alebo jej časti podľa bodu 15.3, a/alebo 16.3 a/alebo 16.4 a/alebo 22.1 a/alebo 22.3 týchto VOP; alebo
  - písomnou výpoveďou Zmluvy, prípadne jej relevantnej časti, a to aj bez uvedenia dôvodu, ak predmetom Zmluvy, prípadne jej relevantnej časti, je opakované plnenie (najmä poskytovanie Podpory alebo Servisu; nie však záruka) dohodnuté či už na dobu neurčitú alebo na dobu určitú; v takom prípade sa výpoveď Zmluvy vzťahuje len na takéto opakujúce sa plnenie. Ak nie je Zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté inak, výpovedná lehota je 3 (tri) kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy doručená druhej Zmluvnej strane, ak Zmluvná strana neurčí vo výpovedi neskorší deň začatia plynutia výpovednej lehoty. Uplynutím výpovednej lehoty Zmluva (prípadne jej relevantná časť, ktorej sa výpoveď týka) zaniká; alebo
  - písomnou výpoveďou časti Zmluvy zo strany Zákazníka, ak Zákazník v takej výpovedi uvedie, že výpoveď sa týka iba takého Tovar/Služieb, ktoré do dňa doručenia takej výpovede Zákazníkom Partnerovi, neboli dodané/poskytnuté Partnerom Zákazníkovi; v takom prípade Zákazník uhradí Partnerovi Cenu za tie Tovary/Služby, ktoré Partner riadne dodal/poskytol Zákazníkovi do dňa doručenia takej výpovede Zákazníkom Partnerovi; alebo

## **VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB**

- (f) písomnou výpoveďou Zmluvy alebo jej časti zo strany Zákazníka, po Prípade vyššej moci, ktorý bráni Partnerovi plniť si svoje záväzky voči Zákazníkovi, a ktorý nebude vyriešený alebo sa nebude dať vyriešiť do 90 dní; alebo
  - (g) výpoveďou Zmluvy zo strany Zákazníka, ak Zmluva predpokladá ďalšiu dohodu medzi Zmluvnými stranami a ak k takej dohode nedôjde ani do 15 dní po tom, čo Zákazník písomne vyzval Partnera na uzatvorenie takej dohody; alebo
  - (h) z iných dôvodov výslovne uvedených v Zmluve.
- 26.2. Ak sa dôvod odstúpenia od Zmluvy týka iba časti predmetu tejto Zmluvy, môže Zákazník odstúpiť aj od zvyšných častí predmetu tejto Zmluvy, (i) ktoré funkčne súvisia s časťou predmetu Zmluvy, ktorej sa týka dôvod odstúpenia od Zmluvy, alebo (ii) ktoré bez časti predmetu Zmluvy, ktorej sa odstúpenie týka, nemajú pre Zákazníka podľa jeho uváženia význam.
- 26.3. Za akýchkoľvek okolností, za ktorých môže Zákazník ukončiť túto Zmluvu, sa môže Zákazník namiesto toho rozhodnúť ukončiť ktorúkoľvek jednu alebo viacero Služieb, ktorých sa týka podstatné alebo trvalé porušenie alebo porušenia, ktoré je možné ukončiť bez podstatného celkového dopadu na schopnosť Partnera poskytovať zostávajúcu Službu a Cena za Služby bude upravená, aby odrážala čiastočné ukončenie Služby. Výpovedná lehota pre ukončenie jednej alebo viacerých Služieb bude zhodná s výpovednou lehotou platnou na ukončenie Zmluvy ohľadom daných Služieb.
- 27. DORUČOVANIE A ELEKTRONICKÁ KOMUNIKÁCIA**
- 27.1. Ak Zmluva neustanovuje inak, akékoľvek oznámenia, žiadosti, požiadavky, návrhy, súhlas/nesúhlas, schválenie/odmietnutie schválenia, výpovede, odstúpenia alebo akákoľvek iná komunikácia predpokladaná, vyžadovaná alebo povolená Zmluvou musí mať písomnú formu a musí byť doručená Zmluvnej strane poštou, expresnou kuriérnou službou, e-mailom, alebo faxom na Kontaktné údaje/osoby Zmluvnej strany, prípadne odovzdaná osobne Kontaktnej osobe Zmluvnej strany, alebo inou dohodnutou formou elektronickej komunikácie a bude považovaná za doručeníu (a) v deň doručenia zásielky, resp. v deň odmietnutia prevzatia zásielky, ak bola zásielka doručená osobne alebo expresnou kuriérnou službou; alebo (b) v deň doručenia zásielky, najneskôr však o 10:00 hod. v tretí Pracovný deň nasledujúci po dni podania zásielky na prepravu, ak bola zásielka odoslaná poštou alebo faxom (vrátane prípadu, ak bol adresát zásielky nezastihnuteľný, alebo ak sa zásielka vrátila ako nedoručiteľná); alebo (c) v momente odoslania e-mailu alebo inej dohodnutej formy elektronickej komunikácie, ak odosielajúcej Zmluvnej strane nebola doručená do 24 hodín od odoslania e-mailu automatická správa o nedoručení e-mailu alebo inej dohodnutej formy elektronickej komunikácie, alebo o neprítomnosti prijímateľa.
- 27.2. Prostredníctvom e-mailu nie je možné Zmluvu meniť, odstúpiť od nej ani ju vypovedať. Prostredníctvom e-mailu nie je možné doručovať dôležité správy, a to od momentu, kedy ktorákoľvek Zmluvná strana jednostranne oznámi druhej Zmluvnej strane, že prostredníctvom e-mailu nie je možné doručovať medzi Zmluvnými stranami dôležité správy.
- 27.3. V prípade e-mailovej komunikácie medzi Zmluvnými stranami sa každá Zmluvná strana zaväzuje (i) e-mailom potvrdiť druhej Zmluvnej strane prijatie každého dôležitého e-mailu, alebo prijatie e-mailu, o ktorého potvrdenie prijatia požiadala odosielajúca Zmluvná strana, (ii) bez zbytočného odkladu skontrolovať obsah a autenticitu prijatého e-mailu a v prípade pochybností zaslať druhej strane oznámenie o porušení obsahu alebo autenticite e-mailu a nekonať na základe takéhoto e-mailu, kým nedostane inštrukciu od odosielajúcej Zmluvnej strany. Zmluvná strana, ktorá odoslala e-mail a požiadala o potvrdenie jeho prijatia, nie je povinná konať podľa odoslaných údajov, kým nebude tejto strane doručené potvrdenie o prijatí. Ak takejto odosielajúcej Zmluvnej strane nebude doručené potvrdenie o prijatí do 2 Pracovných dní, môže takáto odosielajúca Zmluvná strana považovať daný e-mail za neodosláný a bez zbytočného odkladu o tom takáto Zmluvná strana písomne (nie však e-mailom) upovedomí druhú Zmluvnú stranu.
- 27.4. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, Zmluvné strany sú povinné:
- (a) ak to vyžaduje povaha obsahu elektronickej komunikácie, zabezpečiť a implementovať také procedúry, aby bola zabezpečená bezpečnosť údajov odosielaných elektronicke a ich ochrana pred neautorizovaným prístupom, mením, omeškaním, zničením a stratou;
  - (b) odosielať e-mail alebo inú dohodnutú formu elektronickej komunikácie obsahujúcu bankové tajomstvo, obchodné tajomstvo, daňové tajomstvo, utajované skutočnosti, osobné údaje, údaje klasifikované ako „dôverné“, „citlivé“, a iné podobné citlivé údaje, iba šifrované a elektronicke podpísané spôsobom dohodnutým Zmluvnými stranami,
  - (c) zabezpečiť riadne uchovanie emailov, ktoré sú rozhodné pre plnenie Zmluvy počas obdobia, ktoré je relevantné pre vysporiadanie vzájomných práv a povinností Zmluvných strán zo Zmluvy,
  - (d) zabezpečiť, aby údaje prijaté e-mailom boli uchovávané vo formáte, v ktorom boli odoslané, a vo formáte, v ktorom boli prijaté,
  - (e) zabezpečiť, aby všetky údaje uvedené v e-maile boli ľahko a pohotovo čitateľné v ľudske čitateľnom formáte a mohli byť riadne tlačené,
  - (f) disponovať vybavením, softvérom a službami, ktoré sú nevyhnutné na odosielanie, prijatie, prekladanie, ukladanie a uskladňovanie e-mailov, a
  - (g) používať štandardné normy štruktúry odkazu elektronickej výmeny údajov.
- 27.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že nebudú spochybňovať vierohodnosť elektronickej komunikácie medzi zmluvnými stranami, len z toho dôvodu, že údaje boli odovzdané elektronicke formou. Pri spochybnení elektronickej komunikácie, je Zmluvná strana, ktorá spochybňuje obsah a/alebo pôvod elektronickej komunikácie, povinná predložiť dôkaz o opaku.
- 27.6. Ak jedna Zmluvná strana zašle, sprístupní alebo odovzdá druhej Zmluvnej strane elektronicke dokument podpísaný elektronicke podpisom odovzdávajúcej Zmluvnej strany, je odovzdávajúca Zmluvná strana povinná, na požiadanie prijímajúcej Zmluvnej strany, bez zbytočného odkladu poskytnúť prijímajúcej Zmluvnej strane certifikát (o.i., aj verejný kľúč), prostredníctvom ktorého možno overiť, že odovzdávajúca Zmluvná strana elektronicke podpísala daný elektronicke dokument.

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

Odovzdávajúca Zmluvná strana je povinná (i) zabezpečiť, aby nedošlo k zneužitiu súkromného kľúča, ktorý odovzdávajúca Zmluvná strana používa na vyhotovenie elektronického podpisu, (ii) informovať prijímajúcu Zmluvnú stranu o zrušení platnosti akéhokoľvek certifikátu, v ktorom je uvedený verejný kľúč, ktorý prijímajúca Zmluvná strana používa na overovanie, že odovzdávajúca Zmluvná strana elektronicky podpísala elektronický dokument.

## 28. ZMLUVA V PROSPECH TRETÍCH OSÔB PATRIACICH DO SKUPINY ZÁKAZNÍKA

- 28.1. So súhlasom Zákazníka môžu práva podľa tejto Zmluvy uplatňovať voči Partnerovi aj tretie osoby, v prospech ktorých sa táto Zmluva uzatvára ako zmluva v prospech tretej osoby. Zmluva v prospech tretej osoby môže byť zmenená na základe dohody medzi Zákazníkom a Partnerom bez súhlasu takej tretej osoby za predpokladu, že sa taká dohoda nebude týkať práv tretích osôb vzniknutých pred účinnosťou takej dohody.
- 28.2. Partner sa zaväzuje, že na základe Objednávky alebo iného dokumentu, v ktorom sa akákoľvek osoba patriaca do Skupiny Zákazníka so sídlom v Slovenskej alebo Českej republike (ďalej len Oprávnená osoba) odvolá na túto Zmluvu, dodá/poskytne Tovar/Službu takej Oprávnenej osobe v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za cenových a ďalších podmienok uvedených vo VOP a v Zmluve. Zákazník na požiadanie Partnera potvrdí Partnerovi, že sa jedná o Oprávnenú osobu. Osobitné ustanovenia (odlišné od Zmluvy) potvrdí Partner v ním akceptovanej Objednávke Oprávnenej osoby alebo inom dokumente. Na tieto účely je Zákazník oprávnený poskytnúť kópiu tejto Zmluvy Oprávnenej osobe, ktorá sa bude považovať za originál Zmluvy, ak nebude preukázané inak.
- 28.3. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek zmena Zmluvy (najmä dodatky) uskutočnená medzi Partnerom a Zákazníkom sa bude vzťahovať aj na právny vzťah medzi Partnerom a Oprávnenou osobou. Za týmto účelom Oprávnená osoba splnomocňuje Zákazníka, aby konal za Oprávnenú osobu. Oprávnená osoba výslovne súhlasí, že Zákazník môže konať za Oprávnenú osobu aj prostredníctvom svojich zamestnancov alebo štatutárov, ktorí v rovnakých veciach konajú za Zákazníka.
- 28.4. Na vylúčenie pochybností, žiadne Zmluvné strany na strane Zákazníka nebudú podľa tejto Zmluvy zaviazané spoločne a nerozdielne. Zmluvné strany sa dohodli, že Zákazník nenesie žiadnu zodpovednosť za konanie alebo nekonanie osôb, v prospech ktorých sa Zmluva uzatvára.

## 29. VYŠŠIA MOC

- 29.1. S výnimkou podľa článku 30 VOP, Zákazník ani Partner nebude zodpovedný druhej Zmluvnej strane za oneskorenie alebo nesplnenie svojich záväzkov na základe Zmluvy, ku ktorému dôjde kvôli udalosti, ktorá sa bude vymykať spod primeranej kontroly, a to najmä kvôli:
- (a) vojne, invázii, aktu zahraničného nepriateľa, občianskej vojne, vzbure, povstaní, vojenskej alebo uchvátenej moci, zabaveniu alebo znárodneniu alebo zhabaniu alebo zničeniu alebo poškodeniu majetku z príkazu akéhokoľvek vládneho alebo verejného alebo miestneho orgánu alebo na základe takéhoto príkazu;
  - (b) ionizujúcemu žiareniu z rádioaktivity alebo kontaminácii rádioaktivitou z jadrového paliva alebo z jadrového odpadu alebo zo spaľovania jadrového paliva;
  - (c) rádioaktívnym, toxickým, výbušným alebo iným nebezpečným alebo kontaminujúcim vlastnostiam akéhokoľvek jadrového zariadenia alebo inej jadrovej štruktúry alebo jej jadrovej súčasti; a
  - (d) akejkoľvek vojnovej zbrani, ktorá využíva jadrové štiepenie a/alebo fúziu alebo inú podobnú reakciu alebo rádioaktívnu silu alebo zložku;
- (v VOP a Zmluve aj ako **Prípady vyššej moci**).
- 29.2. Na odstránenie pochybností, priemyselne spory, nad ktorých vyriešením majú Partner alebo Subdodávateľ primeranú kontrolu, alebo prípady, ktoré bolo primerane možné naplánovať alebo sa im vyhnúť, nie sú Prípady vyššej moci.
- 29.3. Partner prijme všetky primerané preventívne opatrenia a prijme všetky primerané alternatívne opatrenia v súlade s Dobrou praxou odvetvia, aby sa vyhol alebo zmiernil účinky akéhokoľvek Prípady vyššej moci. Partner vynaloží všetko svoje primerané úsilie a zabezpečí, aby aj každý Subdodávateľ vynaložil svoje primerané úsilie, na zmiernenie svojich pokračujúcich nákladov na dodanie/poskytovanie Tovar/Služby a nákladov na zabraňovanie alebo zmiernenie účinkov akéhokoľvek Prípady vyššej moci. Ak pri vykonávaní týchto úkonov Partner a/alebo Subdodávateľovi vzniknú akékoľvek ďalšie náklady, Partner môže predložiť Požiadavky na zmenu, ktorá nebude neodôvodnene oneskorovaná alebo odopieraná.
- 29.4. Ak dotknutá Zmluvná strana bezodkladne oznámi druhej Zmluvnej strane v písomnej forme dôvod a pravdepodobné trvanie oneskorenia alebo neplnenia, a ak dotknutá Zmluvná strana vynaloží všetko primerané úsilie na obnovenie plnenia vždy, keď to bude možné, a bez oneskorenia (vrátane oznámenia popisu nápravných opatrení, ktoré zamýšľa prijať, druhej strane), bude plnenie záväzkov dotknutej Zmluvnej strany, do rozsahu, v akom ich dôvod postihol, pozastavené počas doby pretrvávania dôvodu s tým, že Zákazník bude môcť uplatniť svoje právo ukončiť Zmluvu v súlade s bodom 26.1(f) VOP.
- 29.5. Zákazník nebude povinný platiť Cenu týkajúcu sa ktorejkoľvek zložky Tovar/Služby, ktorú Partner nebude musieť dodať/poskytovať v súlade s týmto článkom 29 VOP alebo ktorejkoľvek zložky Tovar/Služieb, ktorých dodanie/poskytovanie bude pozastavené kvôli Prípady vyššej moci.

## 30. RIADENIE KONTINUITY ČINNOSTI

- 30.1. Tento článok VOP sa aplikuje medzi Zmluvnými stranami len v tom prípade, ak je v Zmluve výslovne uvedené, že predmetom Zmluvy je Tovar/Služby, ktoré považuje Zákazník za kritické z hľadiska zachovania kontinuity jeho systémových resp. kritických procesov, alebo ak to Zmluva výslovne ustanovuje.
- 30.2. Partner je výslovne povinný od samého začiatku platnosti a účinnosti Zmluvy mať, udržiavať a priebežne aktualizovať účinné plány kontinuity prevádzky, riešenia a nástroje (**BCP – Business Continuity Plan**) s cieľom zabezpečiť plnenie Predmetu

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

plnenia, aj keď dôjde k mimoriadnym núdzovým udalostiam; tieto plány kontinuity prevádzky, riešenia a nástroje (BCP) sa Partner zaväzuje doručiť Zákazníkovi ihneď po tom, čo Zákazník kedykoľvek o ne Partnera požiada.

- 30.3. Rozsah plánovania – Plány BCP musia zahŕňať a špecifikovať všetky technologické, organizačné a infraštruktúrne opatrenia potrebné na zabezpečenie kontinuity poskytovaného Predmetu plnenia Partnerom v prípade udalostí, ktoré vyvolávajú:
- (a) Vo veľkom meradle (v metropolitnom rozsahu alebo vo väčšom rozsahu) fyzické zničenie infraštruktúry potrebnej na podnikanie Partnera alebo tretej strany;
  - (b) Ťažké krízové situácie, ktoré môžu, ale nemusia byť súvisiace s udalosťami zahŕňajúcimi zničenie zdrojov (napríklad, pandémie alebo biologické útoky);
  - (c) Prerušenie fungovania potrebnej infraštruktúry (vrátane elektriny, telekomunikačných sietí, atď.);
  - (d) Nedostupnosť personálu určeného na zabezpečenie najkritickejších procesov;
  - (e) Zničenie alebo nedostupnosť zariadení, v ktorých sú umiestnené prevádzkové jednotky alebo kritické vybavenie;
  - (f) Škody na kľúčovej technologickej a finančnej infraštruktúre spôsobené katastrofou;
  - (g) Nedostupnosť alebo zničenie hlavných dokumentov;
  - (h) Závažné škody spôsobené nelojálnymi zamestnancami.
- 30.4. Úroveň implementácie riešení kontinuity činnosti
- (a) Všeobecné ustanovenia
    - (i) V prípade, že IT systémy Partnera sú kritické pre poskytovanie Predmetu plnenia, vzájomná servisná zmluva by mala stanoviť plánované časy vrátenia sa do funkčného stavu (**RTO**) kompatibilné s RTO procesov uvedených v rozsahu analýzy dopadov na obchodné činnosti (**BIA**) a cieľový bod obnovy (**RPO**) musí byť čo najbližšie k nule.
    - (ii) Ak Personál Partnera a / alebo priestory Partnera sú kritické pre poskytovanie Predmetu plnenia, BCP musí byť k dispozícii a definovať logistické a organizačné riešenia, ktoré sa majú použiť v prípade núdze. Konkrétne, prevádzkové záložné pracoviská majú byť k dispozícii v prípade, že bežné obchodné priestory by neboli k dispozícii a záložný personál a / alebo schopnosti musia byť určené pre prípad, že bežní zamestnanci by neboli k dispozícii.
    - (iii) V prípade, že platí jeden alebo oba z vyššie uvedených prípadov, Partner má zabezpečiť prevádzku pre všetky potrebné informačné a komunikačné technologické (ICT) centrá a budovy, ktoré hostujú kritické procesy, riešeniami vysokej spoľahlivosti systémov (elektrina, chladenie, telekomunikácie, atď.), ktoré budú aktivované v prípade nedostupnosti infraštruktúrnych služieb (napr. Blackout).
    - (iv) Partner sa zaväzuje zaviesť a pravidelne aktualizovať postupy a metódy (vrátane kontroly a zálohovania dát), ktoré zaručujú, v rámci svojej zodpovednosti, integritu dát spravovaných v rámci Predmetu plnenia. Za týmto účelom, Partner implementuje najvyššiu úroveň technických postupov pre prevenciu a / alebo zníženia účinkov nepriaznivých vonkajších udalostí na prevádzkové prostredie. Tam kde Partner identifikuje potrebu opatrení, ktoré nepatria do pôsobnosti jeho zodpovednosti, Partner je povinný bezodkladne písomne informovať Zákazníka.
  - (b) Osobitné ustanovenia pre IT služby s RTO 4-8 hodín alebo s RTO 24 – 48 hodín
 

Musí byť k dispozícii plán zotavenia sa po katastrofe (**DRP**) a záložné zariadenia, systémy a infraštruktúra musia byť umiestnené mimo metropolitnej oblasti, v ktorej prebiehajú hlavné obchodné aktivity. Partner sa zaväzuje testovať **DRP** a **BCP** plány najmenej raz ročne a na základe žiadosti Zákazníka výsledky testov predložiť Zákazníkovi. Keď budú u Zákazníka ročne testované jeho plány, Partner zabezpečí svoju účasť na spomínaných testoch podľa požiadavky Zákazníka, v rámci rozsahu svojich zodpovedností.
  - (c) Osobitné ustanovenia pre IT služby s RTO 72 – 360 hodín
 

Partner zavedie tzv. Low cost riešenia – riešenia, ktoré zabezpečia kontinuitu činnosti technologických komponentov s nižšími nákladmi v porovnaní s kritickejšími činnosťami.
- 30.5. Vzťahy medzi Partnerom a jeho dodávateľmi alebo Subdodávateľmi
- (a) V prípade, že Partner má definované zmluvy s inými dodávateľmi alebo Subdodávateľmi pre poskytovanie Predmetu plnenia, Partner zabezpečí u svojich dodávateľov alebo Subdodávateľov, aby plnili rovnaké povinnosti v oblasti riadenia kontinuity činnosti ako Partner podľa tejto Zmluvy.
- 30.6. Účasť Partnera na krízovom riadení Zákazníka
- (a) Partner sa zaväzuje zabezpečiť dostupnosť krízového vzťahového manažéra, na úrovni manažmentu (resp. náhradníka), trvale zodpovedného za informovanie Zákazníka, ako náhle sa dozvie o udalosti, alebo situácii, ktorá môže znamenať potenciálne rizikóvu situáciu alebo brániť očakávanému poskytovaniu Predmetu plnenia. V prípade, že katastrofa zasiahne Zákazníka môže byť Partnerov krízový vzťahový manažér (resp. náhradník) vyzvaný a zahrnutý Zákazníkom do riadenia krízy a implementáciu opatrení na zabezpečenie kontinuity činnosti, aby sa zabránilo akémukoľvek jednorazovému zlyhaniu.

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB



- (b) Nasledujúce osoby a súvisiace kontaktné údaje budú stanovené a aktualizované:  
za Partnera: Meno a priezvisko Krízového vzťahového manažéra; Pozícia; Kontaktné údaje a jeho náhradníka; za Zákazníka: Meno a priezvisko náhradníka Krízového vzťahového manažéra; Pozícia; Kontaktné údaje a jeho náhradníka.
- (c) V prípade, že Zákazník aktivuje jeho vlastný BCP a/alebo DRP, Partner zabezpečí kontinuitu činnosti Predmetu plnenia na núdzové aktivity vykonávané v záložných lokalitách Zákazníka, ako to vyžaduje zavedené riešenie.

### 31. ÚNIKOVÝ PLÁN A NÁSLEDKY UKONČENIA

- 31.1. Tento článok VOP sa aplikuje medzi Zmluvnými stranami len v tom prípade, ak je v Zmluve výslovne uvedené, že predmetom Zmluvy je dodanie/poskytnutie Tvaru/Služieb, ktoré považuje Zákazník za kritické pre svoju činnosť, alebo ak to Zmluva výslovne ustanovuje.
- 31.2. Partner je povinný ihneď po podpise tejto Zmluvy predložiť Zákazníkovi Únikový plán (vychádzajúci z princípov, ktoré sú uvedené nižšie) na organizovaný prechod Služby z Partnera na Zákazníka alebo dodávateľa - tretiu stranu určenú Zákazníkom a predložiť Zákazníkovi aktualizovaný Únikový plán v prípade uplynutia alebo ukončenia tejto Zmluvy alebo jej časti z akéhokoľvek dôvodu. Do 30 dní po predložení Únikového plánu sa Zákazník a Partner stretnú a vynaložia primerané úsilie na dosiahnutie dohody o obsahu Únikového plánu, ktorý bude vychádzať z princípov uvedených nižšie. Partner bude Únikový plán aktualizovať na začiatku druhého a každého ďalšieho výročia uzatvorenia tejto Zmluvy, aby došlo k premietnutiu zmien v Predmete plnenia a akýchkoľvek ďalších významných okolností. V každom z prípadov, Partner predloží prehodnotený Únikový plán Zákazníkovi na posúdenie. Do 30 dní po predložení prehodnoteného Únikového plánu sa Zákazník a Partner stretnú a vynaložia primerané úsilie na dosiahnutie dohody o obsahu prehodnoteného Únikového plánu, ktorý bude vychádzať z princípov uvedených nižšie a zmien, ku ktorým došlo v Predmete plnenia od poslednej dohody o Únikovom pláne.
- 31.3. Pri ukončení tejto Zmluvy a minimálne 90 dní pred predpokladaným dátumom ukončenia môže Zákazník požiadať Partnera, aby naďalej poskytoval celú Službu alebo ktorúkoľvek jej časť počas ďalšej doby maximálne 12 mesiacov od dátumu skutočného ukončenia alebo uplynutia tejto Zmluvy, v závislosti od konkrétnych okolností (ďalej ako Výpovedná lehota). V takomto prípade všetky príslušné ustanovenia tejto Zmluvy pretrvávajú a budú počas Výpovednej lehoty naďalej plne platné a Cena za Služby sa budú účtovať Zákazníkovi počas Výpovednej lehoty v súlade s touto Zmluvou. Lehotu 90 dní podľa prvej vety tohto bodu nie je Zákazník povinný dodržať, ak túto lehotu nemohol Zákazník objektívne dodržať (napr. pri akomkoľvek odstúpení od Zmluvy).
- 31.4. Partner vytvorí, odsúhlasí a zreviduje Únikový plán v súlade s týmto článkom VOP a zásadami uvedenými nižšie. Cieľom Únikového plánu je:
- (a) umožniť organizovaný prechod Služby z Partnera na Zákazníka alebo tretiu stranu určenú Zákazníkom v Prípade predčasného ukončenia Zmluvy alebo uplynutia tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu; a
  - (b) minimalizovať akékoľvek podstatné prerušenie podnikania Zákazníka počas prechodu a v jeho dôsledku, (ďalej ako **Ciele prechodu**).
- 31.5. Partner zabezpečí, aby Únikový plán obsahoval najmä:
- (a) plány pre identifikáciu a prevod na Zákazníka alebo akéhokoľvek dodávateľa - tretiu stranu určenú Zákazníkom kópií všetkých dokumentov, ktoré budú opodstatnene potrebné pre dosiahnutie Cieľov prechodu, vo forme primerane stanovenej Zákazníkom a schválenej Partnerom, pričom toto schválenie nebude neodôvodnene odopierané alebo oneskorené;
  - (b) podrobnosti o Personáli Partnera a ostatných zdrojoch, ktoré sa budú používať na poskytovanie pomoci pri ukončení;
  - (c) plány pre umožnenie fyzického prístupu Zákazníka alebo akéhokoľvek dodávateľa - tretej strany určenej Zákazníkom do priestorov využívaných na poskytovanie Predmetu plnenia, ktorý bude primerane potrebný na dosiahnutie Cieľov prechodu; a
  - (d) časový harmonogram a podrobné postupy pre realizáciu Únikového plánu.
- 31.6. Únikový plán bude obsahovať časový harmonogram a podrobné postupy pre postupný prechod Predmetu plnenia počas Výpovednej lehoty z Partnera na Zákazníka alebo dodávateľa - tretiu stranu určenú Zákazníkom, ktoré bude možné zrealizovať počas Výpovednej lehoty, ak o to Zákazník požiada. Tento časový harmonogram a podrobné postupy budú riešiť možnosť, na základe ktorej Zákazník môže žiadať od Partnera zastavenie poskytovania celého alebo jednotlivých častí Predmetu plnenia (alebo postupné odovzdanie celého alebo jednotlivých častí Predmetu plnenia postupne vo všetkých Obchodných miestach Zákazníka alebo na inom základe), pričom bude pokračovať s poskytovaním ostatného Predmetu plnenia.
- 31.7. Ak sa do dátumu uplynutia alebo predčasného ukončenia Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu Zmluvné strany nedohodnú na Únikovom pláne, Partner na žiadosť Zákazníka poskytne za úhradu primeraných nákladov (a zabezpečí, aby aj každý Subdodávateľ poskytol) Zákazníkovi a akejkoľvek tretej strane určenej Zákazníkom akúkoľvek pomoc a asistenciu (vrátane plnenia si povinností podľa tohto článku VOP, vyhotovenia požadovaného formátu dát a ich extrakcie, a súčinnosti pri vypracovaní a realizácii migračného plánu), na dosiahnutie Cieľov prechodu počas Výpovednej lehoty.
- 31.8. Ak budú podmienky Únikového plánu neúplné, nejasné alebo dvojzmyselné, budú sa vykladať a interpretovať odkazom na tento článok VOP.
- 31.9. V prípade, že o to Zákazník písomne požiada, Partner uzatvorí so Zákazníkom alebo akoukoľvek treťou stranou určenou Zákazníkom zmluvu o podpore a údržbe, podľa ktorej bude Partner povinný poskytovať Zákazníkovi alebo takej tretej strane primeranú Podporu a Servis týkajúce sa akýchkoľvek:
- (a) prenajatých aktív (ale iba ak ich Partner udržiaval priamo alebo nepriamo pre potreby Zákazníka); a
  - (b) Software súvisiaci s Predmetom plnenia (ale iba ak ho Partner udržiaval priamo alebo nepriamo pre potreby Zákazníka).

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB

- 31.10. Pokiaľ sám Partner neutržiava žiadne prenajaté aktívum alebo Software, Partner zabezpečí, aby bolo aktívum a Software, v závislosti od konkrétnych okolností, prenajaté Zákazníkovi alebo tretej strane určenej Zákazníkom alebo aby bola naň poskytnutá licencia a údržba.
- 31.11. Na žiadosť Zákazníka poskytne Partner školenie personálu Zákazníka (v trvaní maximálne 40 Pracovných dní) a/alebo tretej strane určenej Zákazníkom ohľadom používania ktorýchkoľvek prenajatých aktív, Software súvisiaceho s Predmetom plnenia a ohľadom akejkoľvek inej záležitosti, od ktorej je v každom z prípadov možné očakávať, že umožní Zákazníkovi a/alebo tretej strane určenej Zákazníkom poskytovať Zákazníkovi predmet plnenia, ktorý sa bude podobat' Predmetu plnenia, s minimálnymi prerušeniami a v súlade s kvalitou predmetu plnenia, ktoré sa budú podobat' kvalite Predmetu plnenia podľa Zmluvy.
- 31.12. Podľa primeraných pokynov Zákazníka a v súlade so záväzkom zachovávať mlčanlivosť, ktorý je uvedený v Zmluve, sa Partner zaviazá odovzdať znalosti primerane potrebné pre poskytovanie Predmetu plnenia, čo môže zahŕňať prístup k informáciám, záznamom a dokumentom Partnera a prístup k Personálu Partnera. Na uľahčenie odovzdania znalostí z Partnera na Zákazníka a/alebo tretiu stranu určenú Zákazníkom, Partner vysvetlí operačnému personálu Zákazníka a/alebo tretej strane určenej Zákazníkom všetky postupy a operácie používané na poskytovanie Predmetu plnenia a na presun Predmetu plnenia a iné relevantné štandardy a postupy. Partner poskytne informácie, ktoré sú uvedené v tomto bode VOP bezodkladne po žiadosti Zákazníka o tieto informácie.
- 31.13. Pred tým, ako poskytne Partner akejkoľvek tretej strane určenej Zákazníkom pomoc pri ukončení, Partner požiada takú tretiu stranu, aby uzatvorila zmluvu o zachovávaní mlčanlivosti s Partnerom za podmienok, ktoré sa budú vo všetkých ohľadoch podobat' podmienkam, ktoré sú uvedené v Zmluve.
- 31.14. Zákazník a Partner si budú okamžite vzájomne postupovať akúkoľvek platbu, oznámenie, korešpondenciu, informáciu alebo dotaz týkajúce sa akéhokoľvek presúvaného aktíva alebo zmluvy, ktoré dostanú po dátume takéhoto presunu a ktoré správne patria druhej Zmluvnej strane.

## **32. ROZHODNÉ PRÁVO A PRÁVOMOC SÚDU**

- 32.1. Zmluva, jej interpretácia a vzťahy, ktoré vznikli na jej základe sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky s tým, že Zmluvné strany sa dohodli, že použitie akéhokoľvek ustanovenia ktoréhokoľvek všeobecne záväzného právneho predpisu Slovenskej republiky, ktoré nie je kogentné, je výslovne vylúčené v rozsahu, v ktorom by jeho použitie mohlo meniť (či už úplne alebo čiastočne) význam, účel a/alebo interpretáciu ktoréhokoľvek ustanovenia Zmluvy a/alebo týchto VOP. Zmluvné strany sa dohodli, že Dohovor OSN o zmluvách pre medzinárodný predaj tovarov (CISG) sa neuplatňuje.
- 32.2. Akýkoľvek spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor Zmluvných strán, ktorý vznikne zo Zmluvy alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou (vrátane akýchkoľvek a všetkých sporov týkajúcich sa jej uzavretia, platnosti, účinnosti, existencie a/alebo ukončenia) sa bude riešiť prednostne vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán vedenými v dobrej viere a s dobrým úmyslom. Ak sa takýto spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán najneskôr do 30 (tridsať) dní odo dňa ich začatia, je ktorákoľvek Zmluvná strana oprávnená požiadať, aby ho rozhodol s konečnou platnosťou súd. Okrem prípadov, ak to vylučujú platné právne predpisy, Zmluvné strany sa dohodli na tom, že výlučnú právomoc na rozhodovanie sporov zo Zmluvy a akýchkoľvek sporov súvisiacich so Zmluvou (vrátane sporov o náhradu škody) majú slovenské súdy s tým, že v prípade, ak má Partner alebo jeho organizačná zložka sídlo alebo miesto podnikania mimo územia Slovenskej republiky, Zákazník je oprávnený podať návrh aj na iný súd..

## **33. JAZYK A VYHOTOVENIE ZMLUVY**

- 33.1. V prípade, ak je Zmluva vyhotovená v slovenskom aj anglickom jazyku, v prípade akéhokoľvek rozporu medzi zneniami Zmlúv má prednosť slovenská verzia. Každá Zmluvná strana potvrdzuje, že obdržala jeden rovnopis Zmluvy. V prípade, ak sa Zmluva vyhotovuje v slovenskom aj anglickom jazyku, každá Zmluvná strana potvrdzuje, že obdržala rovnopis v každom jazyku. Prílohy Zmluvy môžu byť vyhotovené v anglickom alebo slovenskom jazyku, bez ohľadu na to v akom jazyku je Zmluva vyhotovená. Za rovnopis s platnosťou originálu sa bude považovať aj kópia (fotokópia alebo scan) tejto Zmluvy, ak nebude preukázané inak.

## **34. ÚČINNOSŤ ZMLUVY**

- 34.1. Zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami.

## **35. ZÁVEREČNÉ VYHLÁSENIE ZMLUVNÝCH STRÁN**

- 35.1. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu a ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená. Zmluvné strany ďalej vyhlasujú, že Zmluvu uzatvorili na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju ani v omyle, ani v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluvu si prečítali, obsahu Zmluvy porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Zmluvy ju vlastnoručne podpísali. Partner ďalej vyhlasuje, že mal možnosť dohodnúť zmenu VOP so Zákazníkom.

## **WHISTLE BLOWING POLICY**

V prípade, ak počas výberového/obstarávacieho konania alebo počas plnenia Zmluvy dospeje Partner k podozreniu, že akýkoľvek zamestnanec Zákazníka alebo akákoľvek iná spriaznená osoba Zákazníka v súvislosti s touto Zmluvou alebo inak porušila právne predpisy alebo vnútorné predpisy Zákazníka (napr. zneužitie informácií v obchodnom styku, podvod, vydieranie, sprenevera, podplácanie), Partner má možnosť obrátiť sa na Všeobecnú úverovú banku, a.s.: e-mail: podnety@vub.sk s podnetom na prešetrenie veci.

# **VŠEOBECNÉ PODMIENKY DODÁVKY TOVAROV A SLUŽIEB**