

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SofCom

PRE POSKYTNUTIE POUŽÍVATEĽSKÝCH PRÁV A PODPORY

APLIKAČNÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENIA platné od 1.9.2004

1. DEFINÍCIA POUŽITÝCH POJMOV

- 1.1. **Aplikačné programové vybavenie** (ďalej APV) – počítačový program (programový kód vrátane programovej dokumentácie) je jednotlivý modul (jeden podsystém, príp. používateľský program) alebo celý programový komplex modulov, ktorý je zaradený do distribúcie spoločnosti pod svojim obchodným názvom.
- 1.2. **Programová dokumentácia** – je dokumentácia k APV, opisujúca jeho funkcionality, spôsob použitia a podmienky pre korektné prevádzkovanie APV.
- 1.3. **Podporovaná platforma** – je softvér (lokálny resp. sieťový operačný systém, databázový server, terminálový server a pod.) konkrétnej verzie od konkrétneho výrobcu, v prostredí ktorého dodané APV pracuje korektne.
- 1.4. **Licencia** - právo používať APV počas trvania zmluvy za definovaných podmienok dohodnutých zmluvou.
- 1.5. **Poskytnutie používateľských práv** - právny akt, ktorým sú zákazníkovi poskytnuté práva používať APV – počítačový program, podľa zásad určených zákonom č. 618/2003 Z. z. autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- 1.6. **Používanie APV** - APV sa považuje za používané, ak je inštalované do permanentnej pamäte (typicky na pevný disk, ale aj CD-ROM, príp. iné pamäťové médium), alebo je nahrané do dočasnej pamäte, napr. RAM výpočtového systému.
- 1.7. **Neoprávnené používanie APV** – APV je neoprávnené používané vtedy, ak je prenechané, ev. využívané pre tretiu osobu bez vedomia SofCom, ak je používané po zániku zmluvy, bez licenčnej zmluvy, resp. v rozpore s ňou.
- 1.8. **Zákazník** – používateľ APV, ktorý je v zmluvnom vzťahu so subjektom SofCom s.r.o. Liptovský Mikuláš.
- 1.9. **Distribúcia APV** – komplex činností, ktoré smerujú k presunu aktuálnej verzie APV od jeho výrobcu k zákazníkovi, resp. používateľovi APV (elektronickou alebo klasickou poštou, zverejnením na sieť internet, osobným doručením a i.).
- 1.10. **Chyba APV** – odchýlka od špecifikácie APV, definovanej opisom funkcií v existujúcej programovej dokumentácii.
- 1.11. **Vírus** – zmena softvéru, zmena v údajoch či obsahu počítačovej pamäte, zmena na disku alebo v inom počítačovom pamäťovom médiu, pričom táto zmena môže zničiť, poškodiť alebo zapríčiniť zničenie, poškodenie spoľahlivosti alebo zmeniť prístupnosť k ľubovoľnému softvéru a k údajom.
- 1.12. **Podpora k APV** – platená služba v rozsahu:
 - 1.12.1. Hot-Line
 - poskytnutie odpovede na otázky týkajúce sa problémových situácií vzniknutých pri používaní APV, tzn. k obsluhu APV, k problémovým stavom APV, k správaniu sa APV v rozpore s opisom v programovej dokumentácii,
 - prijatie nahlásených chýb APV
 - prijatie námietok na zlepšenie APV
 - 1.12.2. Údržba APV
 - poskytnutie legislatívnych verzií so zapracovanými legislatívnymi zmenami do APV

- poskytnutie verzií APV s jeho optimalizovanými funkciami
- poskytnutie verzií APV s rozšírenou funkcionality všeobecného charakteru
- poskytnutie aktualizovaných verzií APV v dôsledku zmien v informačných technológiách

1.12.3. Distribúcia upravených verzií APV v zmysle bodu 1.9

1.13. **Metodické poradenstvo k APV** – platená služba, prostredníctvom ktorej má zákazník právo:

1.13.1. radiť sa o metodike používania APV

1.13.2. radiť sa o legislatíve zapracovanej do APV

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

1.14. **Reakčná doba** – časový úsek od okamihu, kedy technik APV potvrdí zákazníkovi prijatie nahlásenej chyby do začiatku jej riešenia. SofCom si vyhradzuje právo prerušiť riešenie nahlásenej chyby počas pracovného voľna a pracovného pokoja.

2. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 2.1. Zákazník má právo používať dodané APV v rozsahu zmluvne dohodnutom, v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami SofCom, s licenčným oprávnením predmetného APV, pokynmi pracovníkov SofCom a podľa podmienok uvedených v programovej dokumentácii.
- 2.2. Zákazník sa zaväzuje v dôsledku vývoja programových prostriedkov aktualizovať parametre svojho technického vybavenia a používaných softvérových platforiem tak, aby vyhovovali požadovaným technickým parametrom a podporovaným platformám, ktoré sú definované v programovej dokumentácii príslušného APV.
- 2.3. Zákazník sa zaväzuje za poskytnuté plnenie riadne a včas zaplatiť. Povinnosť úhrady je splnená dňom jej pripísania na účet SofCom.
- 2.4. Zákazník poskytne počas plnenia zmluvy prostredníctvom oprávnených osôb pracovníkom SofCom potrebnú súčinnosť v rozsahu plnenia predmetu zmluvy. Absencia spolupôsobenia zákazníka vylučuje vznik zodpovednosti SofCom za vzniknuté škody. Zákazník sa zaväzuje bez zbytočného meškania písomne oznámiť spoločnosti SofCom prípadné zmeny údajov o organizácii a pracovníkoch, ktoré sú potrebné pre riadne plnenie predmetu zmluvy.

3. PRÁVA A POVINNOSTI SOFCOM

- 3.1. SofCom dodá zákazníkovi APV funkčné pre prevádzku na technickom vybavení a na podporovaných platformách uvedených v programovej dokumentácii príslušného APV. Zaväzuje sa APV aktualizovať v závislosti od legislatívnych zmien a v rozsahu dopadu týchto zmien na algoritmy použité v APV, v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov aktualizovanou legislatívnou zmenou. S aktualizovanou verziou APV dodá SofCom opis jeho zmien.
- 3.2. SofCom si vyhradzuje právo ukončiť podporu funkčnosti APV na tých platformách, ktoré ich výrobcovia prestali podporovať.

- 3.3. SofCom môže realizovať zmeny v APV zvyšujúce jeho možnosti využitia, zároveň môže robiť zmeny programu v dôsledku vývoja programovacích prostriedkov, operačných systémov a technických zariadení.
- 3.4. SofCom odstráni bez zbytočného meškania chyby APV, ktoré bránia v jeho ďalšom používaní. Opravnú verziu APV SofCom zverejní v sieti internet na stránke www.sofcom.sk. Podmienky pre reklamačné konanie sú uvedené v článku č. 6 – Reklamačné konanie.
- 3.5. V prípade, že zákazník nezaplatí cenu za poskytnutie používateľských práv v dohodnutom termíne odo dňa podpísania zmluvy, SofCom môže od zmluvy odstúpiť. Odstúpenie od zmluvy vylučuje možnosť používať APV zákazníkom.
- 3.6. V prípade, že zákazník nespĺni v zmluve dohodnuté platobné podmienky za poskytovanie podpory APV, má SofCom právo pozastaviť poskytovanie podpory APV až do splnenia zmluvne dohodnutých platobných podmienok bez toho, aby to bolo považované za porušenie ustanovení zmluvy zo strany SofCom. V prípade pozastavenia poskytovania podpory APV budú nainštalované aktualizované verzie APV u zákazníka nefunkčné.
- 3.7. SofCom garantuje, že APV má funkčné aj technické vlastnosti, ktoré sú opísané v programovej dokumentácii k APV.
- 3.8. Verzie APV sú kontrolované na neprítomnosť vírusov antivírusovými programami. Upgrade antivírusových programov, resp. update databáz vzoriek vírusov, sa vykonáva vždy až v deň distribúcie. SofCom ručí za antivírusovú čistotu toho APV, ktoré distribuuje na pevných nosičoch v miere, ktorú poskytujú použité antivírusové programy. Napriek tomu, že SofCom sprístupňuje APV na internete až po antivírusovej kontrole, prenos APV k zákazníkovi je ovplyvnený existujúcimi technológiami elektronickej pošty a siete internet a za antivírusovú čistotu APV nemôže SofCom ručiť v takej miere ako na pevných nosičoch. Používanie APV získané prostredníctvom siete internet je na zodpovednosti zákazníka.

4. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 4.1. SofCom nezodpovedá za škody, ktoré zákazníkovi vznikli spracovaním chybných vstupných údajov a za následné škody, ktoré zákazníkovi vznikli v prípade, ak pokračoval v ďalšom používaní APV pri jeho zrejmych nedostatkoch. SofCom nezodpovedá za škody, ktoré vznikli v období od prijatia legislatívnych zmien do doby aktualizácie APV urobenej podľa čl. 3.1. Všeobecných obchodných podmienok a v prípadoch, keď zákazník pokračoval vo využívaní APV po vypovedaní zmluvy alebo po odstúpení od zmluvy.
- 4.2. SofCom nezodpovedá za škody vrátane straty údajov, ktoré zákazníkovi vznikli obsluhou dodaného APV v rozpore s opisom v programovej dokumentácii, vplyvom technickej chyby počítača, použitím počítača s nevyhovujúcimi technickými podmienkami pre prevádzku alebo iným vonkajším vplyvom, ako napr. výkyvy napätia pri dodávke elektrického prúdu a i..

5. ZÁRUKA, ZÁRUČNÉ PODMIENKY

- 5.1. SofCom sa zaručuje, že APV je bez právnych väd, žiadnym spôsobom neporušuje ani nepoškodzuje práva tretích strán, vrátane práva vlastníckeho, zmluvných záväzkov, zachovania obchodného tajomstva, chránených informácií, záväzkov mlčanlivosti, obchodných značiek, autorských či patentových práv.
- 5.2. SofCom ručí za funkčnosť APV. Na APV, ku ktorému boli zákazníkovi poskytnuté používateľské práva, poskytuje SofCom záručnú dobu v rozsahu trvania 24 (slovom dvadsaťštyri) mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom účinnosti poskytnutia používateľských práv k APV.

- 5.3. Záručná doba pre verzie APV, ku ktorým boli nadobudnuté používateľské práva v rámci poskytovania podpory, je 6 mesiacov a začína plynúť dňom poskytnutia verzie. Záruka na ich funkčnosť sa však poskytuje najviac na dve posledné uvoľnené verzie APV. SofCom zodpovedá za funkčnosť APV v aktuálnom stave.

6. REKLAMAČNÉ KONANIE

- 6.1. Predmetom reklamačného konania je chyba APV.
- 6.2. Kategorizácia chýb aplikačného programového vybavenia značky SofCom:
 - 6.2.1. **Kritická chyba** – je chyba, majúca taký vplyv, že podstatné časti funkcionality APV sú u zákazníka nepoužiteľné pre zabezpečenie činností, vyplývajúcich zo zákonných noriem a zákazník nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom pomocou APV.
 - 6.2.2. **Hlavná chyba** – je chyba, ktorá má na spôsob používania APV opísaný v programovej dokumentácii taký vplyv, ktorý neumožňuje jeho opísané používanie bez použitia iných technologických a metodických postupov.
 - 6.2.3. **Drobná chyba (nepodstatná)** – je chyba, ktorá neovplyvňuje spôsob používania APV, opísaný v programovej dokumentácii z pohľadu plynulej prevádzky a spoľahlivosti.
- 6.3. Reklamácia bude zákaznikom uplatnená písomne, a to riadnym zaevidovaním na sofcom@sofcom.sk.
- 6.4. Prijatie reklamácie bude potvrdené odosielateľovi spätným e-mailom.
- 6.5. SofCom začne činnosť pre odstránenie reklamovanej chyby do 24 hodín (reakčná doba) od potvrdenia reklamácie podľa bodu 6.4. SofCom sa zaväzuje reklamáciu vyriešiť takto:
 - 6.5.1. chybu v zmysle bodu 6.2.1 najneskôr do 2 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby,
 - 6.5.2. chybu v zmysle bodu 6.2.2. do 15 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby,
 - 6.5.3. chybu v zmysle bodu 6.2.3 do najbližšej plánovanej verzie APV.
- 6.6. Za odstránenie chyby sa považuje zverejnenie opravnej verzie na www.sofcom.sk. Za odstránenie chyby sa považuje aj jej prekategORIZOVANIE vo forme čiastočného odstránenia chyby na menej závažnú chybu podľa uvedenej kategorizácie, pričom celkový čas na jej odstránenie nesmie prekročiť termíny uvedené v bode 6.5 pre kategóriu, v ktorej je chyba zaradená po jej prekategORIZOVANÍ.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1. Pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy môže dôjsť medzi zákaznikom a spoločnosťou SofCom k výmene informácií, ktoré sú považované za dôverné (ďalej len „informácie“). Za dôverné informácie sa považujú všetky informácie navzájom poskytované, ktoré sú predmetom obchodného tajomstva v zmysle zásad § 17 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. a autorských práv v zmysle zásad zákona č. 618/2003 Z. z.. Výmena informácií sa obmedzí len na tých zamestnancov zmluvných strán, ktorí sa budú bezprostredne podieľať na činnostiach predmetu zmluvy. Poskytnuté informácie budú použité iba k plneniu záväzkov zmluvných strán podľa podmienok zmluvy.
- 7.2. Tieto Všeobecné obchodné podmienky je SofCom oprávnený meniť bez súhlasu zákazníka. O ich zmenách bude SofCom s primeraným predstihom informovať zákazníka vopred vhodným spôsobom (napr. písomne alebo zverejnením na www.sofcom.sk). Všeobecné obchodné podmienky SofCom a ich zmeny nadobúdajú účinnosť dňom v nich uvedenom.