Všeobecné obchodné podmienky Humanet – Zmluvný zákazník

platné od 1. 1. 2027

1. Prechodné ustanovenia

1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky – Zmluvný zákazník (ďalej len „VOP") nadobúdajú účinnosť dňa 1. 1. 2027.

1.2. Tieto **Všeobecné obchodné podmienky Humanet – Zmluvný zákazník** sa vzťahujú len na vzťahy medzi Zmluvným zákazníkom a Poskytovateľom, pri ktorých bola Zmluva uzatvorená po 14.9.2026. Zmluvný zákazník a Poskytovateľ sa môžu v Zmluve uzatvorenej po 14. 9. 2026 výslovne dohodnúť, že ich zmluvný vzťah sa bude riadiť len Všeobecnými obchodnými podmienkami Humanet uvedenými v bode 1.3.

1.3. Vzťahy medzi Zmluvným zákazníkom a Poskytovateľom, pri ktorých bola Zmluva uzatvorená do 14.09.2026 sa riadia **Všeobecnými obchodnými podmienkami Humanet**.

1.4. Vzťahy medzi Portálovým zákazníkom (zákazníkom využívajúcim služby Poskytovateľa bez uzatvorenia samostatnej Zmluvy) a Poskytovateľom sa riadia **Všeobecnými obchodnými podmienkami Humanet** bez ohľadu, kedy vzťah začal.

2. Úvodné ustanovenia

2.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky – Zmluvný zákazník (ďalej len „VOP"), podrobne upravujú práva a povinnosti a vzťahy medzi spoločnosťou HOUR, spol. s r. o. IČO: 31 586 163, sídlom M. R. Štefánika 836/33, 010 01 Žilina, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd.: Sro, vl. č.: 1182/L (ďalej ako „Poskytovateľ"), a jej Zákazníkmi v oblasti poskytovania systému Humanet (ďalej len „Systém"), predaja Služieb a Tovaru.

2.2. Vzťahy neupravené VOP sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení, ustanoveniami zákona č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v platnom znení.

2.3. Zmluvné strany berú na vedomie, že dodaný predmet plnenia podľa VOP, najmä Systém, vrátane jeho následných úprav a zmien, je autorským dielom v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon, a teda toto dielo požíva ochranu v zmysle ustanovení tohto zákona. Nositeľom autorských a majetkových práv k tomuto dielu je výlučne Poskytovateľ.

2.4. Neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP je Príloha č. 1 Spracúvanie a ochrana osobných údajov.

3. Vymedzenie pojmov

3.1. Agenda – rozumie sa ňou každá databáza Zákazníka v Systéme.

3.2. Akceptačný protokol – rozumie sa ním dokument, ktorý obsahuje súhrn celého Systému alebo len jeho častí a súvisiacich Služieb a Tovarov, ktoré sú predmetom Implementácie a potvrdzuje, že boli Poskytovateľom nastavené podľa dohodnutých požiadaviek špecifikovaných v Odsúhlasenej cenovej ponuke a Implementačných prácach. Akceptačný protokol sa Zákazníkovi doručuje elektronicky emailom, pričom za jeho schválenie sa považuje emailové vyjadrenie súhlasu alebo súhlasu s výhradou, prípadne aj nereagovanie Zmluvného zákazníka na jeho doručenie do 10 pracovných dní odo dňa odoslania.

3.3. Aktívny prístup do Systému – Zákazník má úplný a neobmedzený prístup do Systému – svojho profilu a vstupu a práce vo svojich Agendách.

3.4. Balík Humanet - rozumie sa ním základný balík s funkčnosťou Systému, ktorý je povinný pre Zmluvného zákazníka.

3.5. Cenník Humanet – Zmluvný zákazník - obsahuje ceny za používanie Systému Humanet, služby Podpora Humanet a služby Garantovaný servis SLA a je dostupný u Poskytovateľa na vyžiadanie.

3.6. Cenník prác a služieb – obsahuje samostatne objednateľné služby a ceny Poskytovateľa a je dostupný u Poskytovateľa na vyžiadanie.

3.7. Cenová ponuka, Odsúhlasená cenová ponuka a Objednávka – pod cenovou ponukou sa rozumie návrh pre Zmluvného zákazníka od Poskytovateľa, ktorý zahŕňa dopytovaný Produkt, Službu alebo Tovar nad rámec dohodnutý v Zmluve, v definovanom rozsahu s ponukovou cenou a prípadnými ďalšími

upresneniami. Poskytovateľ zasiela cenovú ponuku Zmluvnému zákazníkovi v elektronickej podobe emailom. Za Odsúhlasenú cenovú ponuku sa považuje cenová ponuka, ktorú Zmluvný zákazník v zastúpení svojej Kontaktnej osoby pre Zmluvu a objednávanie odsúhlasí tak, že vyjadrí svoj súhlas a odpíše na email s cenovou ponukou alebo odpíše na cenovú ponuku systéme Service Desk. Zmluvné strany sa dohodli, že Odsúhlasenú cenovú ponuku považujú zároveň za záväznú Objednávku Zmluvného zákazníka voči Poskytovateľovi.

3.8. Doplnkový modul – rozumie sa ním voliteľný modul s doplnkovou funkčnosťou Systému, ktorý si môže zvoliť Zmluvný zákazník k Balíku Humanet.

3.9. eFaktúra – rozumie sa ňou faktúra vyhotovená, zaslaná a prijatá v štruktúrovanom elektronickom formáte prostredníctvom certifikovanej doručovacej služby v zmysle platných právnych predpisov.

3.10. Email pre fakturáciu – rozumie sa ním emailová adresa uvedená v Zmluve, na ktorú môže Poskytovateľ zasielať elektronické faktúry Zmluvnému zákazníkovi duplicitne k doručovaniu prostredníctvom systému eFaktúry. Na túto adresu Poskytovateľ zasiela aj prípadné upomienky. Zákazník môže túto emailovú adresu zameniť za inú, o čom je povinný písomne vopred informovať Poskytovateľa.

3.11. Harmonogram implementačných prác – rozumie sa ním dokument, ktorý popisuje časový priebeh činností Implementácie za Poskytovateľa aj Zákazníka s uvedenými zodpovednými osobami. Dohodnutý Harmonogram implementačných prác sa odosiela Zákazníkovi emailom na schválenie a za jeho schválenie sa považuje aj emailové vyjadrenie súhlasu alebo súhlasu s výhradou, prípadne aj nereagovanie Zákazníka do 10 kalendárnych dní od odoslania Harmonogramu.

3.12. Hotline – je služba poskytovaná Poskytovateľom telefonicky alebo prostredníctvom systému Service Desk. Službu Hotline môže za Zákazníka využívať výlučne Kontaktná osoba pre Podporu, ktorá je evidovaná ako aktívna v systéme Service Desk, spĺňa podmienky podľa týchto VOP a má pridelený platný PID. Služba Hotline je určená na riešenie otázok a požiadaviek súvisiacich s používaním Systému a na poskytovanie metodickej a technickej podpory. Hotline neslúži na školenie, vykonávanie úkonov v Systéme namiesto Zákazníka a ani na spracovanie požiadaviek, ktoré svojím rozsahom alebo charakterom predstavujú konzultačnú, implementačnú alebo inú osobitne spoplatnenú službu. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od Zákazníka doplnenie alebo overenie údajov potrebných na posúdenie oprávnenosti využívania služby Hotline. Kontakty a prevádzková doba Hotline je uvedená na Webovom sídle Poskytovateľa.

3.13. Chyba – rozumie sa ňou Poskytovateľom potvrdené Podozrenie na chybu.

3.14. Implementácia – rozumie sa ňou proces u Zmluvného zákazníka, počas ktorého sa vykonáva Služba Implementácia Humanet podľa dokumentu Implementačné práce, ktorej účelom je spustenie Systému u Zákazníka v Ostrej prevádzke.

3.15. Implementačné práce – rozumie sa nimi podrobný rozpis činností, ktoré Poskytovateľ vykoná pre Zmluvného zákazníka v rámci Služby Implementácia Humanet. Obsahuje moduly, ktoré sú predmetom Implementácie a obsahuje aj predpokladanú dĺžku trvania implementačných prác. Dokument Implementačné práce je prílohou Zmluvy a Odsúhlasenej cenovej ponuky.

3.16. Kontaktná osoba pre Podporu - rozumie sa ňou Zákazníkom poverená jedna alebo viacero osôb, ktoré sú s otázkami súvisiacimi s využívaním Systému oprávnené kontaktovať Poskytovateľa prostredníctvom Hotline alebo Service Desk. Ostatní používatelia Systému u Zákazníka komunikujú s Poskytovateľom vo veciach Podpory prostredníctvom Kontaktnej osoby pre Podporu. Zákazník môže túto Kontaktnú osobu pre podporu zmeniť, pričom je povinný o tejto zmene písomne vopred informovať Poskytovateľa.

3.17. Kontaktná osoba pre Zmluvu – rozumie sa ňou Zmluvným zákazníkom poverená osoba v Zmluve, ktorá je oprávnená požadovať zmeny v Zmluve a objednávať a odsúhlasovať cenové ponuky na produkty, služby a tovary u Poskytovateľa. Zákazník môže túto osobu zameniť za inú, o čom je povinný písomne vopred informovať Poskytovateľa.

3.18. Licencia Timetec a Nova – rozumie sa ňou softvérová licencia na dochádzkový, stravný alebo návštevný systém (doplnok k Systému Humanet), ktorou Poskytovateľ poskytuje licenciu Zákazníkovi používať ju v dohodnutom rozsahu a za stanovených podmienok. Licencia sa poskytuje na 1 kalendárny rok a jej platnosť sa predlžuje o ďalší rok po úhrade jej ročného poplatku. Poskytnutím licencie nedochádza k prevodu majetkových práv k softvéru.

3.19. Neaktívny prístup do Systému – Zákazník nemá prístup do Systému – svojho profilu a nemôže vstupovať do svojich Agend. Údaje Zákazníka sa však v Systéme stále nachádzajú.

3.20. Ostrá prevádzka – rozumie sa ňou používanie Systému Zmluvným zákazníkom na reálnych vlastných dátach a začína spravidla po ukončení Testovacej prevádzky. Počas Ostrej prevádzky rieši Zmluvný Zákazník svoje otázky prostredníctvom Hotline a Service Desk (už nekontaktuje stanovených konzultantov určených pre Testovaciu prevádzku). Počas používania Systému v Ostrej prevádzke sa účtuje poplatok za Používanie systému, Podporu Humanet a Garantovaný servis SLA.

3.21. Personalizovaná emailová adresa – je emailová adresa priradená konkrétnej osobe Zákazníka, ktorá je oprávnená využívať službu Hotline a ktorú táto osoba používa na komunikáciu s Poskytovateľom. Personalizovaná emailová adresa spravidla v sebe zahŕňa meno a priezvisko osoby, pričom sa za ňu nepovažuje všeobecná, skupinová, zdieľaná alebo anonymná emailová adresa ani emailová adresa patriaca tretej osobe, ktorá nie je Kontaktnou osobou pre Podporu.

3.22. PID - rozumie sa ním jedinečný numerický identifikačný kód pridelený Poskytovateľom konkrétnej Kontaktnej osobe pre Podporu u Zákazníka, ktorý ju oprávňuje na využívanie služby Hotline. PID je pridelený na základe požiadavky od Zákazníka prostredníctvom Kontaktnej osoby pre Zmluvu a po poskytnutí údajov potrebných na registráciu: najmä mena, priezviska, personalizovanej emailovej adresy

a telefonického kontaktu. PID je neprenosný a môže ho používať výlučne osoba, ktorej bol pridelený. Poskytovateľ je oprávnený neprideliť PID, pozastaviť jeho platnosť alebo ho deaktivovať najmä v prípade, ak: sú údaje Kontaktnej osoby pre Podporu nepravdivé, neúplné alebo neaktuálne; emailová adresa nespĺňa podmienky personalizovanej emailovej adresy; PID používa iná osoba ako Kontaktná osoba pre Podporu; Poskytovateľ nemôže hodnoverne overiť oprávnenie Zákazníka využívať službu Hotline; Zákazník porušuje pravidlá využívania služby Hotline ustanovené týmito VOP.

3.23. Podozrenie na chybu – rozumie sa ním správanie Systému, ktoré Zákazník považuje za nesprávne a zároveň ho oznámi Poskytovateľovi prostredníctvom Service Desk.

3.24. Portálový zákazník – každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva Systém a Služby Poskytovateľa na základe registrácie na webovom sídle Poskytovateľa, bez uzatvorenia individuálnej písomnej zmluvy s Poskytovateľom.

3.25. Poskytovateľ - spoločnosť HOUR, spol. s r.o. so sídlom M. R. Štefánika 836/33, 010 01 Žilina, IČO: 31586163, IČ DPH: SK2020448969, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd.: Sro, vložka č. 1182/L, (na účely podmienok spracúvania osobných údajov - GDPR aj ako „(sub)sprostredkovateľ").

3.26. Produkt – v zmysle týchto VOP sa produktom rozumie primárny produkt, ktorý Poskytovateľ poskytuje Zákazníkovi – t.j. Systém Humanet.

3.27. Service Desk - jedná sa o komunikačný kanál prostredníctvom internetovej aplikácie, ktorý je určený na poradenstvo, ktoré Poskytovateľ poskytuje Zákazníkovi v súvislosti s využívaním Systému Humanet a súvisiacich Služieb a Tovarov v rámci Služby Podpora. Cez Service Desk Zákazník nahlasuje najmä podozrenia na chyby, otázky k fungovaniu Systému, dopyty na rozšírenie/zníženie Systému a súvisiacich Služieb a Tovarov. V Service Desk je každá komunikácia Zákazníka aj Poskytovateľa časovo a obsahovo zaznamenaná a pri zmenách sú obe strany notifikované. Service Desk môže za Zákazníka využívať len Kontaktná osoba pre Podporu a Kontaktná osoba pre Zmluvu. Zákazník zodpovedá za správnosť a aktuálnosť údajov svojich osôb evidovaných v systéme Service Desk a je povinný bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu týchto údajov.

3.28. Služba – rozumie sa ňou služba, ktorá podporuje využívanie Systému u Zákazníka, ako napríklad služba Podpora Humanet, Garantovaný servis SLA, Implementácia Systému Humanet, školenia, Individuálne programové úpravy Systému a ďalšie individuálne objednateľné služby podľa Cenníka prác a služieb.

3.29. Systém – rozumie sa ním online aplikácia Humanet, ktorá je určená na spracovanie personálnej, mzdovej a dochádzkovej agendy a ďalších doplnkových agend určená pre použitie podľa legislatívy Slovenskej republiky v rozsahu uvedenom na webovom sídle Poskytovateľa a podľa aktuálne prístupnej dokumentácie. Poskytovateľ v zmysle týchto VOP sprístupní Systém Zákazníkovi na používanie v cloude, pričom sa nejedná o predaj softvéru a Zákazník nezískava vlastnícke ani ďalšie práva k Systému vrátane prístupu či vlastníctva zdrojových kódov.

3.30. Testovacia prevádzka – rozumie sa ňou používanie a skúšanie Systému Zmluvným zákazníkom, je určená na odladenie prípadných nezrovnalostí pred používaním Systému v ostrej prevádzke aj v porovnaní s prípadným duálnym používaním iného systému Zákazníka pred prechodom na Systém. Počas Testovacej prevádzky rieši Zákazník svoje otázky a pripomienky priamo s určeným konzultantmi a nekontaktuje Hotline a Service Desk (presný postup je dohodnutý v Implementácii). Testovacia prevádzka spravidla trvá 1 až 2 kalendárne mesiace (presná doba je dohodnutá v Implementácii) a počas nej sa neúčtuje poplatok za Používanie Systému, Podporu Humanet a Garantovaný servis SLA.

3.31. Tovar – alebo aj „hardvér" alebo „zariadenie" a rozumie sa ním akékoľvek technické zariadenie, elektronické vybavenie alebo jeho príslušenstvo dodané Poskytovateľom Zákazníkovi za účelom využívania Systému a Služieb v niektorých konfiguráciách, ako napríklad hardvérový dochádzkový terminál, prístupový systém, snímače, dochádzkové čipy, kabeláž a ďalšie. Za tovar sa v zmysle týchto VOP považujú aj práce a služby vykonané Poskytovateľom alebo v jeho zastúpení povereným dodávateľom, potrebné pre dodanie, inštaláciu a spustenie hardvéru.

3.32. Tretia osoba – akákoľvek osoba oprávnená Zákazníkom využívať Systém a Služby alebo osoba, ktorej Zákazník umožnil prístup k Systému a Službám, najmä zamestnanec, člen štatutárneho orgánu alebo iná osoba konajúca v mene alebo na pokyn Zákazníka.

3.33. Webové sídlo - rozumie sa ním webová adresa Poskytovateľa www.humanet.sk, na ktorej je pre Zákazníka sprístupnený Systém a zároveň uvedené ďalšie informácie pre využívanie Produktu, Služieb a Tovarov súvisiacich so Systémom.

3.34. Zablokovaný prístup do Systému - Zákazník má prístup do Systému – svojho profilu, avšak nemôže vstupovať do svojich Agend.

3.35. Zákazník - spoločné označenie pre Portálového zákazníka a Zmluvného zákazníka, (na účely podmienok spracúvania osobných údajov - GDPR aj ako „Zmluvný zákazník", „Prevádzkovateľ").

3.36. Zmazaný prístup do Systému - Zákazník nemá prístup do Systému – svojho profilu a nemôže vstupovať do svojich Agend. Údaje Zákazníka vrátane profilu, agend založených Zákazníkom alebo treťou osobou a ich záloh, a to aj v prípade, ak sú tieto agendy Zákazníkom sprístupnené iným osobám, sa v Systéme už nenachádzajú a boli nenávratne zmazané. Údaje, ktorých povinnosť uchovávania vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy, alebo ktoré Poskytovateľ môže použiť na účely preukazovania, uplatňovania alebo obhajovania svojich právnych nárokov alebo právnych nárokov uplatnených voči nemu tretími osobami, nemusia byť zmazané.

3.37. Zmluva – písomná alebo elektronická dohoda uzatvorená medzi Poskytovateľom a Zmluvným zákazníkom potvrdená vlastnoručnými alebo elektronickými podpismi zmluvných strán, ktorej predmetom je udelenie súhlasu na používanie Systému Humanet a súvisiacich Služieb a Tovarov za odplatu. Zmluva sa uzatvára na začiatku zmluvného vzťahu a obsahuje v tom čase odsúhlasené Produkty, Služby a Tovary v dohodnutom rozsahu. Pokiaľ v Zmluve nie je uvedené inak, na zmenu rozsahu využitia Systému alebo s ním súvisiacich Služieb a Tovarov a ich ceny, sa nevyžaduje uzatvorenie písomného dodatku k Zmluve, zmluvné strany v takýchto prípadoch akceptujú vzájomne Odsúhlasené cenové ponuky.

3.38. Zmluvný zákazník – každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva Systém a Služby Poskytovateľa na základe individuálnej písomnej zmluvy uzatvorenej s Poskytovateľom, ktorá upravuje ich podmienky.

4. Produkty, služby a tovar

Poskytovateľ poskytuje Zákazníkovi možnosť využívať Produkt – Systém Humanet a k nemu súvisiace Služby a Tovar.

4.1. Systém Humanet – Zmluvný zákazník - Systém Humanet je poskytovaný formou poskytnutia nevýhradnej, časovo obmedzenej licencie k Systému, za pravidelný poplatok za používanie Systému so zahrnutou Podporou Humanet Mini. Súčasťou poskytovania Systému Humanet Zmluvnému zákazníkovi je udelenie práva na jeho používanie (licencie) programového vybavenia Humanet počas doby jeho oprávneného používania, a to v dohodnutom rozsahu. Ak Zmluva neurčuje inak, licencia sa poskytuje pre neobmedzený počet používateľov a spracúvaných spoločností. Poskytovateľ poskytuje Zmluvnému zákazníkovi Systém v rozsahu, ktorý si Zmluvný zákazník u Poskytovateľa objednal a za ktorý uhrádza príslušný poplatok, vrátane rozsahu dohodnutého v Odsúhlasených cenových ponukách. Rozsah Systému je možné počas trvania Zmluvy upraviť, najmä rozšíriť alebo znížiť spôsobom podľa bodu 3.7 týchto VOP.

4.2. Služby Humanet – V súvislosti s používaním Systému Humanet sú pre Zmluvných zákazníkov dostupné tieto služby:

4.2.1. Podpora Humanet – Služba Podpora Humanet sa poskytuje na rovnaké časové obdobie ako Systém Humanet, je dostupná vo viacerých balíkoch a zahŕňa nasledovné služby:

- **Používanie Systému, legislatíva a aktualizácie -** zahŕňa používanie Systému v zvolenom rozsahu, aktualizácie na novú legislatívu a funkčnosť a opravu chýb.
- **Hotline** – zahŕňa možnosť kontaktovať podporu s otázkami k používaniu Systému prostredníctvom telefónu alebo cez internetovú stránku Service Desk počas prevádzkovej doby Hotline.
- **Úložisko pre dáta Systému –** zahŕňa priestor na ukladanie používateľských dát v Systéme Humanet, najmä príloh dokumentov. Využitá kapacita sa počíta ako súčet veľkostí všetkých uložených súborov. Ak kapacita úložiska nestačí, Zákazník si môže dokúpiť ďalšie úložisko podľa aktuálneho Cenníka Humanet – Zmluvný zákazník.
- **API prepojenie –** umožňuje prepojenie systému Humanet s aplikáciami a systémami tretích strán. API prepojenia s Mobilnou aplikáciou Humanet a Dochádzkovým terminálom Humanet sa do limitu nezapočítavajú. Limit predstavuje maximálny počet API volaní za kalendárny mesiac. Ak je potrebný vyšší počet volaní, Zákazník si môže dokúpiť ďalší limit podľa aktuálneho Cenníka Humanet – Zmluvný zákazník.
- **Individuálne konzultácie -** zahŕňajú určený počet hodín konzultácií za kalendárny mesiac, ktoré nie sú súčasťou služby Hotline (napr. navigácia v systéme, vzdialená podpora, predvedenie funkcií alebo školenie). V rámci Podpory Štandard je možné konzultácie využiť len jednorazovo. V rámci Podpory Prémium ich možno využiť jednorazovo alebo rozdeliť na dve časti. Termín konzultácie musí byť vopred potvrdený Poskytovateľom. Nevyužité hodiny sa do ďalšieho mesiaca neprenášajú.
- **Webináre (online a archív) -** zahŕňa prístup k odborným webinárom Poskytovateľa, ktoré sú zamerané na používanie Systému a aktuálne legislatívne témy. Webináre sú prístupné počas živého vysielania a niektoré aj z archívu. Poskytovateľ má pri každom webinári právo stanoviť, či bude zahrnutý do služby Webináre.
- **Prednostné vybavenie -** zahŕňa prednostné vybavenie otázok Zákazníka na Hotline (t.j. uprednostnenie pred inými Zákazníkmi bez tejto služby, ktoré sa riešia v rovnakom čase). Nevzťahuje sa na prednostné vybavenie pri Individuálnych programových úpravách.

4.2.2. Garantovaný servis SLA – je doplnkovou prémiovou službou len pre Zmluvného zákazníka nad rámec služby Podpora Humanet a zahŕňa nasledovné služby:

- **Pridelený osobný konzultant** – zahŕňa komunikáciu s prideleným osobným konzultantom pre oblasť Personalistiky a Miezd a pre oblasť Dochádzky. Pre ostatné oblasti v Systéme určí

konzultanta Poskytovateľ podľa aktuálnych prevádzkových možností vždy pri obdržaní konkrétneho dopytu od Zmluvného zákazníka.

- **Servisné služby konzultanta** - zahŕňa počet hodín konzultanta v kalendárnom mesiaci, ktoré sa bude venovať individuálnym otázkam a požiadavkám Zmluvného zákazníka. Minimálna dĺžka konzultácie je 0,5 h. Termín poskytnutia servisnej služby konzultanta musí byť potvrdený Poskytovateľom. Nevyčerpané hodiny sa neprenášajú do ďalšieho kalendárneho mesiaca.
- **Školenie používateľov** - zahŕňa online školenie 1x ročne pre používateľov aplikácie v obsahu podľa požiadaviek Zmluvného zákazníka a v rozsahu podľa uvedených hodín. Pri Garantovanom servise Prémium je možné čerpanie školenia rozdeliť na dva termíny. Termín poskytnutia online školenia musí byť potvrdený Poskytovateľom a môže byť najskôr po 12 kalendárnych mesiacoch od predchádzajúceho využitia tejto služby. Nevyčerpané hodiny sa neprenášajú do ďalšieho obdobia.
- **Servisná prehliadka a údržba** - zahŕňa jednorazové online vzdialené vykonanie servisnej prehliadky (napr. vykonanie kontrolných nastavení, profylaktika Systému, oboznámenie s novinkami v Systéme) a prípadnej údržby v Systéme u Zmluvného zákazníka v trvaní maximálne 5 hodín. Termín poskytnutia prehliadky musí byť potvrdený Poskytovateľom a môže byť najskôr po 12 kalendárnych mesiacoch od predchádzajúceho využitia tejto služby. Nevyčerpané hodiny sa neprenášajú do ďalšieho obdobia.
- **Reakčná doba** - zahŕňa dobu od nahlásenia chyby Systému Humanet alebo podozrenia na chybu od Zmluvného zákazníka prostredníctvom ServiceDesku alebo Hotline, do okamihu prebratia a začatia konania zo strany Poskytovateľa smerujúceho k jej vyriešeniu. Uvedené hodiny plynú počas prevádzkovej doby Služby Hotline, ktoré sú zverejnené na Webovom sídle Poskytovateľa.

4.2.3. Implementácia Systému Humanet – je nevyhnutnou súčasťou pre Zmluvného zákazníka pre spustenie Systému Humanet do Ostrej prevádzky.

- Cena, rozsah služieb zahrnutých v Službe Implementácia Humanet a tiež to, ktoré moduly Systému budú implementované, je uvedené v Zmluve a jej prílohách, Odsúhlasenej cenovej ponuke a Implementačných prácach.
- Služba Implementácia bude prebiehať v termínoch a po časových etapách, ktoré si Zákazník a Poskytovateľ dohodnú v Harmonograme implementačných prác na prvom spoločnom stretnutí po uzatvorení Zmluvy. Včasné a riadne plnenie podľa Harmonogramu implementačných prác zo strany Poskytovateľa je podmienené včasným a riadnym plnením, t.j. spolupôsobením zo strany Zmluvného zákazníka a zároveň poskytnutím súčinnosti zo strany Zmluvného zákazníka. Ak Zmluvný zákazník neplní svoje povinnosti podľa Harmonogramu implementačných prác, prípadne podľa vzájomne písomne odsúhlasených termínov riadne a včas, alebo ak neposkytne dostatočnú súčinnosť, nie je Poskytovateľ v omeškaní s dodržaním termínov uvedených v Harmonograme implementačných prác. O prípadný čas omeškania spôsobeného Zmluvným zákazníkom sa posúvajú všetky termíny plnenia Poskytovateľa.
- Poskytovateľ po ukončení implementácie Balíka Humanet alebo Doplnkového modulu prípadne pri ukončení jednotlivej etapy, pošle emailom Zmluvnému zákazníkovi Akceptačný protokol. Zmluvný zákazník jeho odsúhlasením emailom potvrdí, že daná časť Systému je funkčná a spĺňa dohodnuté požiadavky.
- V prípade, ak Zmluvný zákazník nepotvrdí Akceptačný protokol do 10 pracovných dní od jeho odoslania a ani v tejto lehote neoznámi emailom Poskytovateľovi, že Systém má nedostatky, považuje sa za to, že Akceptačný protokol bol Zmluvným zákazníkom odsúhlasený a teda Systém je funkčný a spĺňa všetky dohodnuté požiadavky.
- V prípade, že Systém bude mať nedostatky, ktoré sú zahrnuté v odsúhlasenom rozsahu Služby Implementácia a sú oznámené Zmluvným zákazníkom Poskytovateľovi v stanovenej lehote, Poskytovateľ sa zaväzuje ich odstrániť. Po ich odstránení pošle Poskytovateľ emailom Zmluvnému zákazníkovi Akceptačný protokol. Zmluvný zákazník ho emailom odsúhlasí. Ak do 5 kalendárnych dní od odoslania Akceptačného protokolu ho Zmluvný zákazník emailom neodsúhlasí, považuje sa za to, že Akceptačný protokol bol Zmluvným zákazníkom odsúhlasený a teda Systém je funkčný a spĺňa všetky dohodnuté požiadavky.
- Ak nastane niektorý z nasledujúcich prípadov:
  - po skončení Testovacej prevádzky nie je možné overiť funkčnosť niektorej časti Systému,
  - nie je možné overiť zapracovanie všetkých vzájomne dohodnutých požiadaviek,
  - Systém má nedostatky alebo do neho neboli zapracované všetky vzájomne odsúhlasené požiadavky, ktoré však nebránia akceptácii časti Systému alebo akceptácii Systému s výhradou,
  - Poskytovateľ ako subdodávateľ splnil svoju časť diela, ale dielo ako celok nie je hotové,
  - z iných závažných dôvodov,

  potvrdí Zmluvný zákazník v Akceptačnom protokole s výhradou, že Systém alebo jeho časť je funkčný a spĺňa dohodnuté požiadavky s uvedením tej časti alebo tých požiadaviek, ktorých funkčnosť nie je možné overiť.

4.2.4. Školenie – aktuálna ponuka školení a webinárov k systému Humanet je zverejnená na Webovom sídle Poskytovateľa. Zákazník si môže školenie vybrať podľa svojich potrieb.

4.2.5. Iné služby - Zákazník môže využiť aj ďalšie služby, a to na základe dohody s Poskytovateľom podľa Cenníka prác a služieb.

4.2.6. Individuálne programové úpravy Systému– budú vykonané na základe Odsúhlasenej cenovej ponuky, kde bude dohodnutá technická a funkčná špecifikácia úprav, časové termíny a cena. Individuálne programové úpravy môžu mať vplyv na výšku poplatku za využívanie Systému, Podpory Humanet a Garantovaného servisu SLA, o čom je Zmluvný zákazník informovaný v Cenovej ponuke.

4.3. Tovar - dodanie hardvéru, hardvérových licencií a prác - Poskytovateľ zabezpečí ich dodanie podľa požiadavky Zmluvného zákazníka. Hardvér môže byť zaslaný kuriérom, poštou alebo prevzatý osobne v sídle Poskytovateľa. Zmluvný zákazník potvrdí jeho prevzatie v pracovnom/dodacom liste alebo preberacom protokole. Vlastnícke právo k hardvéru a licenciám prechádza na Zmluvného zákazníka dňom úplnej úhrady kúpnej ceny hardvéru Poskytovateľovi na základe ním vystavenej faktúry. K dodanému hardvéru môže byť poskytovaná služba podpory (SLA na hardvér), jej rozsah, podmienky a doba poskytovania sa riadia samostatnou Servisnou Zmluvou alebo samostatnou dohodou medzi Poskytovateľom a Zmluvným zákazníkom.

5. Platobné podmienky

Zmluvný Zákazník – uhrádza odplatu za Produkt, Služby a Tovar na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Ak to vyžadujú príslušné právne predpisy, Poskytovateľ vyhotoví a zašle faktúru ako eFaktúru. V ostatných prípadoch Poskytovateľ vyhotoví a doručí faktúru vo formáte PDF na Email pre fakturáciu. Poskytovateľ súčasne s odoslaním eFaktúry môže zasielať na Email pre fakturáciu aj jej čitateľné vyhotovenie vo formáte PDF. eFaktúra a jej PDF vyhotovenie predstavujú tú istú faktúru, majú rovnaké číslo a zhodné rozhodujúce fakturačné údaje. Ich zaslaním nevzniká ďalší záväzok Zákazníka ani povinnosť uhradiť fakturovanú sumu opakovane. PDF vyhotovenie nenahrádza vyhotovenie a zaslanie eFaktúry, ak ich vyžadujú príslušné právne predpisy.

Pri doručovaní eFaktúry prostredníctvom doručovacej služby sa okamih jej doručenia určuje podľa príslušných právnych predpisov a na jeho preukázanie sa použijú záznamy a potvrdenia doručovacej služby. Ak je faktúra oprávnene doručovaná iba vo formáte PDF emailom, za doručenie sa považuje jej odoslanie na Email pre fakturáciu.

Splatnosť vystavených faktúr je zmluvnými stranami dohodnutá na 14 dní od dátumu ich vystavenia, ak nebude dohodnuté inak.

Pokiaľ nebude úhrada zo strany Zákazníka realizovaná v lehote splatnosti, vyhradzuje si Poskytovateľ právo na zablokovanie prístupu zákazníka k využívaniu Systému a Služieb v zmysle bodu 6.2.6.

V rámci vzťahu so Zmluvným Zákazníkom sa realizujú nasledovné jednorazové a pravidelné fakturácie.

5.1. Jednorazová fakturácia - vystavenie faktúry za jednorazové služby realizuje Poskytovateľ nasledovne.

5.1.1. Fakturácia Implementácie je realizovaná na základe Odsúhlasenej cenovej ponuky alebo Objednávky. V prípade, ak počas implementácie vznikne potreba ďalších prác (nad rámec Odsúhlasenej cenovej ponuky alebo Objednávky), tieto budú vykonané až po písomnom odsúhlasení Zmluvným zákazníkom. Takéto práce budú fakturované na základe samostatnej cenovej ponuky.

5.1.2. Individuálne programové úpravy Systému, školenie, servisné zásahy budú fakturované podľa Odsúhlasenej cenovej ponuky alebo Objednávky.

5.1.3. Dodanie Tovaru (hardvér, hardvérové práce...) bude fakturované na základe faktúry vystavenej po podpise pracovného/dodacieho listu alebo preberacieho protokolu.

5.2. Pravidelná mesačná fakturácia - vystavenie faktúry za opakované služby realizuje Poskytovateľ vždy k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli využité Produkt a Služby zákazníkom.

5.2.1. **Cena za používanie systému Humanet** je fakturovaná mesačne podľa spotrebovaných jednotiek, za ukončený kalendárny mesiac, v ktorom mal Zákazník Aktívny prístup do Systému a prvý krát bude fakturovaná za kalendárny mesiac nasledujúci po podpise prvého Akceptačného protokolu alebo po začatí používania Systému v Ostrej prevádzke.

5.2.2. **Cena za Podporu Humanet** je fakturovaná mesačne, za ukončený kalendárny mesiac a prvý krát bude fakturovaná za kalendárny mesiac nasledujúci po podpise prvého Akceptačného protokolu alebo po začatí používania v Ostrej prevádzke.

5.2.3. **Cena za Garantovaný servis SLA** je fakturovaná mesačne, za ukončený kalendárny mesiac a prvý krát bude fakturovaná za kalendárny mesiac nasledujúci po podpise prvého Akceptačného protokolu alebo po začatí používania v ostrej prevádzke.

5.2.4. V prípade rozšírenia Podpory Humanet, Garantovaného servisu SLA a používania systému Humanet sa faktúra za túto zmenu vystaví za kalendárny mesiac, v ktorom bolo rozšírenie objednané a zrealizované.

5.2.5. V prípade zníženia Podpory Humanet, Garantovaného servisu SLA a používania systému Humanet sa faktúra za túto zmenu vystaví od nasledujúceho kalendárneho mesiaca, po ktorom bolo zníženie objednané a zrealizované.

5.2.6. Ceny za používanie Systému Humanet, služby Podpora Humanet a služby Garantovaný servis SLA sa riadia aktuálnym Cenníkom Humanet – Zmluvný zákazník, ktorý je dostupný u Poskytovateľa na vyžiadanie.

5.2.7. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť Cenník Humanet – Zmluvný zákazník. Ak je medzi Poskytovateľom a Zákazníkom dohodnutá iná cena, ako cena uvedená v Cenníku Humanet – Zmluvný zákazník, má Poskytovateľ právo pri zmene ceny túto jednostranne pomerne upraviť. V prípade zmeny Cenníka Humanet – Zmluvný zákazník informuje Poskytovateľ Zmluvného zákazníka 60 dní pred nadobudnutím účinnosti cenníka zaslaním správy na emailovú adresu Kontaktnej osoby pre Zmluvu. Ak Zákazník so zmenami nesúhlasí, je oprávnený do dňa nadobudnutia účinnosti zmeny odstúpiť od Zmluvy. Ak Zákazník v uvedenej lehote neodstúpi od Zmluvy, považuje sa to za jeho súhlas so zmenou cenníka.

5.3. **Pravidelná ročná fakturácia** - vystavenie faktúry za opakované služby k dodaniu Tovaru realizuje Poskytovateľ na príslušný kalendárny rok vopred.

5.3.1. **Dodanie licencií k hardvéru** - vystavenie faktúry za poskytnuté služby k Tovaru realizuje Poskytovateľ za kalendárny rok vopred, vždy najneskôr do konca januára príslušného kalendárneho roka. Pri zakúpení v priebehu kalendárneho roka vystaví Poskytovateľ faktúru vopred na zostávajúcu pomernú časť ročnej platby po podpise Preberacieho protokolu za Tovar (hardvér).

6. Ďalšie práva a povinnosti

6.1. Práva a povinnosti Zákazníka

6.1.1. Zákazník má právo používať Systém Humanet v dohodnutom rozsahu, v súlade s týmito VOP, v súlade s pokynmi Poskytovateľa a podľa podmienok používateľskej príručky a návodov zverejnených na Webovom sídle Poskytovateľa.

6.1.2. 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 používateľskej príručke a ktoré sú odporúčané Poskytovateľom pre správne fungovanie Systému. Nedodržanie tohto odporúčania sa nepovažuje za chybu Systému.

6.1.3. Zmluvný zákazník poskytne počas plnenia Zmluvy Poskytovateľovi plnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie jeho záväzkov. Absencia alebo nedostatok tejto súčinnosti zo strany Zmluvného zákazníka vylučuje vznik zodpovednosti Poskytovateľa za omeškanie alebo za vzniknuté škody.

6.1.4. Zákazník je povinný vykonať všetky potrebné opatrenia k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom umožnené využitie/zneužitie Systému a Služieb tretími osobami alebo inými osobami (napr. opatrenia proti úniku prístupových hesiel používateľa k využívaniu služieb a i.). Zákazník zodpovedá za konanie tretej osoby v celom rozsahu, akoby toto konanie uskutočňoval sám.

6.1.5. Zákazník sa zaväzuje za poskytnutý prístup do Systému, Služby a Tovar platiť riadne a včas. Povinnosť úhrady je splnená dňom pripísania dohodnutej sumy na bankový účet Poskytovateľa.

6.1.6. V prípade predčasného ukončenia Zmluvy pred uplynutím doby jej trvania alebo pred uplynutím doby viazanosti z akýchkoľvek dôvodov na strane Zákazníka, je Zákazník povinný uhradiť Poskytovateľovi odplatu za poskytnutý Systém, Službu alebo Tovar za celé dohodnuté obdobie trvania Zmluvy alebo viazanosti.

6.1.7. Zákazník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa o akýchkoľvek zmenách, ktoré by mohli mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr podľa týchto VOP, najmä o zmene emailovej adresy

a zároveň bezodkladne tieto zmeny aktualizovať vo svojom profile v Systéme. Ak Zákazníkovi vyplýva z príslušných právnych predpisov povinnosť zabezpečiť prijímanie eFaktúr prostredníctvom doručovacej služby, je povinný zabezpečiť jej splnenie a poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení problémov s doručovaním.

6.1.8. Zákazník má právo svoje dáta exportovať zo Systému, ak má Aktívny prístup do Systému. Na žiadosť Zákazníka poskytne Poskytovateľ tomuto primeranú súčinnosť pri exporte dát, takáto súčinnosť je spoplatnená podľa Cenníka prác a služieb.

6.1.9. Zákazník súhlasí so zverejnením svojho obchodného mena/názvu a loga spoločnosti Poskytovateľom na účely prezentácie referencií a propagácie Systému a Služieb Poskytovateľa výlučne spôsobom, ktorým nijako nebude poškodené dobré meno Zákazníka. Poskytovateľ vopred informuje Zákazníka o zámere takéhoto zverejnenia.

6.1.10. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach uvedených v Zmluve a o skutočnostiach o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa tieto nesprístupní žiadnej tretej osobe okrem prípadov, kedy tak vyžaduje zákon (ďalej len „Dôverné informácie"). Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany nevyužijú pre seba a/alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k dôverným informáciám. Za tretie osoby sa nepokladajú členovia orgánov zmluvných strán, audítori alebo právni poradcovia zmluvných strán, ktorí sú ohľadne im sprístupnených informácií viazaní povinnosťou mlčanlivosti na základe všeobecne záväzných právnych predpisov. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a VOP. Tento záväzok mlčanlivosti a utajenia platí i po skončení tejto zmluvy, od tejto povinnosti môže byť zmluvná strana oslobodená len v prípade, ak tak ustanovuje právny predpis alebo písomným vyhlásením druhej zmluvnej strany.

6.2. Práva a povinnosti Poskytovateľa

6.2.1. Poskytovateľ poskytuje Systém a Služby s odbornou starostlivosťou. Poskytovateľ je povinný priebežne a v dostatočnom časovom predstihu aktualizovať Systém v súlade s platnou súvisiacou legislatívou.

6.2.2. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť poskytnúť Systém a Služby Zákazníkovi, ktorý má voči Poskytovateľovi neuhradené splatné záväzky, a to až do doby ich zaplatenia.

6.2.3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré Zákazníkovi vzniknú spracovaním chybných vstupných údajov, za následné škody, ktoré by mohli vzniknúť spracovaním týchto chybných údajov, alebo za škody, ktoré Zákazníkovi vznikli v prípade, ak pokračoval v ďalšom používaní Systému pri jeho zrejmých nedostatkoch.

6.2.4. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté v dôsledku úniku údajov spôsobeného poruchou, výpadkom alebo narušením elektronickej komunikácie pri doručovaní elektronických písomností, vrátane faktúr Zákazníkovi prostredníctvom siete internet.

6.2.5. Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť na serveroch a ostatných zariadeniach, prostredníctvom ktorých sú Systém a Služby poskytované, plánovanú odstávku v rozsahu spravidla nepresahujúcom 300 minút mesačne. Odstávka slúži na vykonanie potrebných úprav, aktualizácií aplikácií a Systému, ako aj údržby alebo výmeny hardvéru. Poskytovateľ je povinný informovať Zákazníkov o plánovanej odstávke prostredníctvom oznámenia v Systéme najmenej 24 hodín pred jej začatím. V odôvodnených prípadoch, ak si to vyžaduje rozsah alebo povaha vykonávaných činností, je Poskytovateľ oprávnený prekročiť rozsah plánovanej odstávky 300 minút mesačne, pričom je povinný o tejto skutočnosti informovať Zákazníka aj prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu, pod ktorou je Zákazník zaregistrovaný v Systéme.

6.2.6. **Zablokovaný prístup do Systému** - Poskytovateľ je oprávnený zablokovať Zákazníkovi prístup do Systému, t.j. zmeniť stav z Aktívny prístup do Systému na stav Zablokovaný prístup do Systému a pozastaviť Zákazníkovi aj poskytovanie Služieb v týchto prípadoch:

- Ak sa Zákazník dostane do omeškania s úhradou ktorejkoľvek faktúry, Poskytovateľ spravidla na 1. deň po splatnosti zašle Zákazníkovi e-mailom upomienku na Email pre fakturáciu a ak Zákazník faktúru neuhradí ani v dodatočnej lehote 10 dní odo dňa odoslania upomienky Poskytovateľ zablokuje Zákazníkovi prístup do systému. Zákazník je povinný informovať Poskytovateľa o vykonanej úhrade. Následne Poskytovateľ bez zbytočného odkladu obnoví Aktívny prístup do Systému, t.j. zmení stav na Aktívny prístup do Systému a umožní pokračovať vo využívaní Služieb. Za obnovenie aktívneho prístupu je Poskytovateľ oprávnený účtovať poplatok podľa aktuálneho Cenníka prác a služieb.

6.2.7. **Neaktívny prístup do Systému** - Poskytovateľ je oprávnený deaktivovať Zákazníkovi prístup do Systému, t.j. zmeniť stav na Neaktívny prístup do Systému a pozastaviť Zákazníkovi aj poskytovanie Služieb v týchto prípadoch:

- Ak má Zákazník zablokovaný prístup do Systému, t.j. stav Zablokovaný prístup do Systému trvá aspoň 5 mesiacov.
- Ak došlo k zániku zmluvy.

Poskytovateľ pri tejto zmene upozorní Zákazníka zaslaním emailu na Kontaktnú osobu pre Zmluvu a na Email pre fakturáciu, že po uplynutí 30 dní bude jeho prístup do Systému, vrátane všetkých jeho údajov, nenávratne zmazaný.
Aby Poskytovateľ umožnil Zákazníkovi pred zmazaním opäť aktívny prístup do Systému (hoci iba na export dát v systéme), je nevyhnutné, aby mal Zákazník uhradené všetky splatné záväzky voči Poskytovateľovi.

6.2.8. Zmazaný prístup do Systému - Poskytovateľ je oprávnený zmazať Zákazníkovi prístup do Systému, t.j. zmeniť stav na Zmazaný prístup do Systému v prípade:

- Ak má Zákazník deaktivovaný prístup do Systému, t.j. stav Neaktívny prístup do Systému trvá aspoň 1 mesiac.

6.3. Zodpovednosť za škody

6.3.1. Zákazník a Poskytovateľ nezodpovedajú za škodu vzniknutú v dôsledku nesprávnych, neúplných alebo chybných podkladov, údajov alebo pokynov poskytnutých druhou zmluvnou stranou. Včasné a riadne plnenie povinností Poskytovateľa je podmienené včasným a riadnym poskytnutím potrebnej súčinnosti zo strany Zmluvného zákazníka.

6.3.2. Zákazník a Poskytovateľ zodpovedajú výlučne za skutočnú škodu preukázateľne spôsobenú porušením ich povinností. V maximálnom rozsahu dovolenom právnymi predpismi a týmito VOP žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za ušlý zisk, stratu obchodných príležitostí, stratu zákazníkov, stratu goodwillu alebo poškodenie dobrej povesti, nepriame alebo následné škody ani za škody vzniknuté prerušením podnikateľskej činnosti.

6.3.3. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá bola úplne alebo čiastočne spôsobená konaním alebo opomenutím Zákazníka alebo tretej osoby, najmä nesprávnymi alebo chybnými vstupmi, nesprávnou obsluhou alebo používaním Systému alebo Služby v rozpore s ich určením, Zmluvou, týmito VOP alebo používateľskou dokumentáciou, prípadne nedodržaním pokynov Poskytovateľa.

6.3.4. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú okolnosťami, ktoré nemohol primerane ovplyvniť, najmä zlyhaním hardvérových alebo softvérových prostriedkov Zákazníka, výpadkom alebo obmedzením služieb tretích strán, zlyhaním alebo nedostupnosťou internetového pripojenia alebo inej elektronickej komunikácie, ani udalosťou vyššej moci. Poskytovateľ nezodpovedá za stratu, poškodenie, vymazanie alebo nedostupnosť údajov, pokiaľ ich preukázateľne nespôsobil porušením svojich povinností.

6.3.5. Celková súhrnná zodpovednosť Poskytovateľa za všetky nároky na náhradu škody vzniknuté v súvislosti so Zmluvou alebo poskytovaním Systému a Služby neprekročí sumu zodpovedajúcu odplate skutočne uhradenej Zákazníkom za poskytovanie Systému a Služby za obdobie 12 mesiacov bezprostredne predchádzajúcich vzniku škody.

6.3.6. Nárok na náhradu škody musí byť druhej zmluvnej strane písomne oznámený bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa, keď sa poškodená strana o škode dozvedela alebo pri vynaložení primeranej odbornej starostlivosti mohla dozvedieť. Obmedzenia a vylúčenia zodpovednosti podľa tohto článku sa neuplatnia v prípadoch, v ktorých zodpovednosť za škodu nemožno podľa príslušných právnych predpisov platne vylúčiť alebo obmedziť.

6.4. Záruka

6.4.1. Poskytovateľ neposkytuje k používaniu Systému a Služieb záruku. Vady poskytnutého Systému a Služieb si Zákazník uplatňuje v rámci zvolených variantov služby Podpora Humanet a Garantovaný servis SLA v súlade s týmito VOP.

6.4.2. Záručná doba na Tovar (hardvér, zariadenie) dodaný Poskytovateľom je 12 mesiacov od dňa jeho dodania, t. j. od dátumu podpísania pracovného/dodacieho listu. Oprava zariadenia bude zrealizovaná do 30 dní od dátumu doručenia zariadenia na adresu Poskytovateľa. Doprava zariadenia k Poskytovateľovi sa realizuje na náklady Zákazníka. Zákazník má nárok na bezplatný servisný výjazd technika v súvislosti s opravou zariadenia len v prípade, že je zariadenie v záručnej dobe a súčasťou dodania zariadenia bola aj jeho montáž technikom Poskytovateľa, alebo v prípade, že má Zákazník s Poskytovateľom uzatvorenú platnú Zmluvu na poskytovanie služieb systémovej údržby k programovému vybaveniu a hardvéru (ďalej ako Servisná zmluva) úrovne Standard, Extended, alebo Platinum. V priebehu opravy zariadenia Zákazníkovi nevzniká nárok na náhradné zariadenie, pokiaľ nemá v čase opravy zariadenia platnú Servisnú zmluvu úrovne Standard, Extended, alebo Platinum, kedy Zákazníkovi vzniká nárok na náhradné zariadenie v prípade, že Poskytovateľ nezabezpečí opravu zariadenia v zmluvne dohodnutom termíne. Výmena reklamovaného zariadenia v záručnej dobe za nové zariadenie ani výmena alebo oprava jeho časti nemá za následok začatie novej záručnej doby ani predĺženie pôvodne dohodnutej záručnej doby. Na nové zariadenie alebo vymenenú či opravenú

časť zariadenia sa vzťahuje iba zostávajúca časť záručnej doby pôvodne dodaného zariadenia. Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že záručná doba plynie aj počas doby, po ktorú kupujúci nemôže zariadenie užívať z dôvodu jeho vady, reklamácie, opravy alebo výmeny zariadenia alebo jeho časti, a o túto dobu sa záručná doba nepredlžuje. Zmluvné strany týmto v uvedenom rozsahu vylučujú použitie § 430 tretej vety Obchodného zákonníka. V prípade opravy zariadenia o spôsobe jej vykonania rozhoduje Poskytovateľ. Všetky poškodenia zariadenia spôsobené nevhodným umiestnením, nevhodnou obsluhou alebo používaním zariadenia v nezodpovedajúcich podmienkach či poškodenia spôsobené Zákazníkom, rovnako ako opravy zariadenia vykonané inou organizáciou, majú za následok stratu záruky. Servis takto vzniknutých poškodení bude realizovaný na náklady Zákazníka. Pozáručné opravy zariadenia budú realizované na základe písomného odsúhlasenia Zákazníka, príp. platnej Servisnej zmluvy.

6.5. Zánik zmluvy

6.5.1. Zmluva zaniká:

- písomnou dohodou zmluvných strán,
- uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená,
- výpoveďou, aj bez udania dôvodu, pričom výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
- okamžitým odstúpením od Zmluvy,
- zmazaním prístupu do Systému zo strany Poskytovateľa podľa bodu 6.2.8 týchto VOP.

6.5.2. Odstúpenie od Zmluvy zo strany Poskytovateľa - Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy s okamžitou účinnosťou najmä ak:

- Zákazník je v omeškaní s úhradou akejkoľvek splatnej platby dlhšie ako 30 dní,
- Zákazník používa Systém alebo Službu v rozpore so Zmluvou, VOP alebo právnymi predpismi,
- Zákazník preukázateľne poskytne nepravdivé alebo zavádzajúce údaje,
- Zákazník neoprávnene zasahuje do Systému alebo Služby alebo sa pokúša obísť jej technické alebo bezpečnostné opatrenia,
- Zákazník porušil povinnosť ochrany prístupových údajov,
- Zákazník podstatným spôsobom poruší Zmluvu a nezjedná nápravu ani do 30 dní od doručenia písomnej výzvy Poskytovateľa.
- Zákazník napriek predchádzajúcemu upozorneniu opakovane komunikuje s Poskytovateľom alebo jeho zamestnancami nevhodným spôsobom, ktorý narúša bežnú obchodnú spoluprácu.
- voči Zákazníkovi dôjde k začatiu konkurzného konania podľa § 14 zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii v znení neskorších predpisov .

6.5.3. Odstúpenie od Zmluvy zo strany Zákazníka - Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy s okamžitou účinnosťou, ak:

- Poskytovateľ podstatným spôsobom poruší svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a nezjedná nápravu ani do 30 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Zákazníka. Za podstatné porušenie Zmluvy sa nepovažujú jednotlivé krátkodobé výpadky, plánované odstávky ani vady, ktoré nemajú podstatný vplyv na používanie Systému a Služby;
- Nesúhlasí s jednostrannou vopred oznámenou zmenou Cenníka Humanet – Zmluvný zákazník, môže od Zmluvy odstúpiť podľa bodu 5.2.7 týchto VOP.
- Nesúhlasí s jednostrannou vopred oznámenou zmenou VOP, môže od Zmluvy odstúpiť podľa bodu 8.2 týchto VOP.

6.5.4. Automatické predĺženie Zmluvy - Ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú, predlžuje sa automaticky na dobu neurčitú, pokiaľ jedna zo zmluvných strán neoznámi druhej strane najneskôr 30 dní pred uplynutím doby trvania Zmluvy, že nemá záujem o jej predĺženie.

6.5.5. Pretrvanie niektorých ustanovení - Zánikom Zmluvy nezanikajú ustanovenia týkajúce sa: ochrany dôverných informácií a záväzku mlčanlivosti, ochrany osobných údajov, práv duševného vlastníctva Poskytovateľa, nárokov na náhradu škody, riešenia sporov, ustanovení, ktoré podľa svojej povahy majú pretrvať aj po skončení Zmluvy.

7. Podmienky spracúvania osobných údajov

7.1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

7.2. Podmienky spracúvania a ochrany osobných údajov sú upravené v Prílohe č. 1 týchto VOP s názvom „Spracúvanie a ochrana osobných údajov", ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť týchto VOP. Ak Poskytovateľ pri poskytovaní Produktu, Služby a Tovaru spracúva osobné údaje v mene Zákazníka, ustanovenia Prílohy č. 1 zároveň predstavujú dohodu o spracúvaní osobných údajov podľa článku 28 GDPR.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Právne vzťahy neupravené zmluvou ani týmito VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Na všetky právne vzťahy vzniknuté na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa použije právny poriadok Slovenskej republiky, pričom sa vylučuje použitie kolíznych noriem v rozsahu, v akom je ich použitie možné zmluvne vylúčiť.

8.2. Poskytovateľ je oprávnený tieto VOP jednostranne meniť. O zmene bude Poskytovateľ Zákazníka informovať oznamom na Webovom sídle aspoň 60 dní pred nadobudnutím účinnosti. Zmeny nadobúdajú účinnosť dňom uvedeným v aktualizovanom znení VOP. Ak Zákazník so zmenami nesúhlasí, je oprávnený do dňa nadobudnutia účinnosti VOP odstúpiť od Zmluvy.

Príloha č. 1 Spracúvanie a ochrana osobných údajov

k Všeobecným obchodným podmienkam Humanet – Zmluvný zákazník

1. Postavenie zmluvných strán

1.1. Poskytovateľ pri poskytovaní Produktu, Služby a Tovaru spracúva osobné údaje v mene Zákazníka v postavení sprostredkovateľa podľa článku 28 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 v spojení so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „GDPR").

1.2. Ak Zákazník nevystupuje vo vzťahu k osobným údajom ako prevádzkovateľ, ale ako sprostredkovateľ, Poskytovateľ vystupuje ako sub-sprostredkovateľ.

1.3. Zákazník zodpovedá za zákonnosť spracúvania osobných údajov, za existenciu príslušného právneho základu spracúvania a za oprávnenosť poverenia Poskytovateľa spracúvaním osobných údajov.

2. Predmet spracúvania

2.1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje výlučne v rozsahu potrebnom na poskytovanie Produktu, Služby a Tovaru podľa Zmluvy a týchto VOP.

2.2. Poskytovateľ spracúva osobné údaje len na základe zdokumentovaných pokynov Zákazníka, pokiaľ právne predpisy Európskej únie alebo Slovenskej republiky neustanovujú inak.

2.3. Ak právny predpis ukladá Poskytovateľovi povinnosť spracúvať osobné údaje nad rámec pokynov Zákazníka, Poskytovateľ o tejto skutočnosti Zákazníka informuje, pokiaľ takúto informáciu právny predpis nezakazuje.

3. Účel a doba spracúvania

3.1. Účelom spracúvania osobných údajov je poskytovanie Produktu, Služby a Tovaru podľa Zmluvy a plnenie súvisiacich záväzkov Poskytovateľa.

3.2. Poskytovateľ spracúva osobné údaje počas trvania zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.

3.3. Poskytovateľ po skončení zmluvného vzťahu vymaže osobné údaje alebo ich vráti Zákazníkovi, pokiaľ právny predpis nevyžaduje ich ďalšie uchovávanie.

4. Rozsah spracúvaných osobných údajov

4.1. Poskytovateľ môže spracúvať najmä nasledovné kategórie osobných údajov:

- identifikačné údaje,
- kontaktné údaje,
- pracovnoprávne údaje,
- mzdové a personálne údaje,
- údaje potrebné na vedenie personálnej a mzdovej agendy,
- ďalšie osobné údaje vložené alebo sprístupnené Zákazníkom prostredníctvom Systému.

4.2. Rozsah spracúvaných osobných údajov závisí od rozsahu a spôsobu využívania Produktu, Služieb a Tovaru Zákazníkom.

5. Kategórie dotknutých osôb

5.1. Dotknutými osobami môžu byť najmä:

- zamestnanci, bývalí zamestnanci a ich rodinní príslušníci Zákazníka,
- uchádzači o zamestnanie,
- členovia štatutárnych a kontrolných orgánov,
- klienti, obchodní partneri a dodávatelia Zákazníka,
- iné fyzické osoby, ktorých osobné údaje Zákazník spracúva prostredníctvom Systému.

6. Bezpečnosť osobných údajov

6.1. Poskytovateľ prijíma primerané technické, organizačné a bezpečnostné opatrenia podľa článku 32 GDPR s cieľom zabezpečiť primeranú úroveň ochrany osobných údajov (https://www.hour.sk/bezpecnost).

6.2. Poskytovateľ má zabezpečené, aby osoby oprávnené spracúvať osobné údaje boli viazané povinnosťou mlčanlivosti a dôvernosti v rozsahu vyžadovanom GDPR a príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.

6.3. Poskytovateľ priebežne vyhodnocuje a primerane aktualizuje prijaté bezpečnostné opatrenia.

7. Súčinnosť Poskytovateľa

7.1. Poskytovateľ poskytne Zákazníkovi primeranú súčinnosť pri:

- vybavovaní žiadostí dotknutých osôb,

- zabezpečovaní súladu s článkami 32 až 36 GDPR,
- riešení incidentov týkajúcich sa ochrany osobných údajov,
- plnení informačných povinností voči dozorným orgánom.

7.2. Ak sa Poskytovateľ dozvie o porušení ochrany osobných údajov týkajúcich sa údajov spracúvaných pre Zákazníka, je povinný bez zbytočného odkladu o tom informovať Zákazníka.

8. Ďalší sprostredkovatelia

8.1. Poskytovateľ je oprávnený zapojiť do spracúvania osobných údajov ďalších sprostredkovateľov.

8.2. Aktuálny zoznam ďalších sprostredkovateľov je zverejnený na Webovom sídle Poskytovateľa.

8.3. Poskytovateľ zabezpečí, aby boli ďalší sprostredkovatelia zaviazaní minimálne rovnakými povinnosťami ochrany osobných údajov, aké vyplývajú Poskytovateľovi z týchto VOP a GDPR.

8.4. Ak Zákazník nesúhlasí so zapojením nového ďalšieho sprostredkovateľa, je oprávnený uplatniť odôvodnené námietky v lehote 15 dní odo dňa oznámenia tejto skutočnosti (zverejnenia na Webovom sídle Poskytovateľa).

9. Audity a preukazovanie súladu

9.1. Poskytovateľ na primeranú žiadosť Zákazníka poskytne informácie preukazujúce plnenie povinností podľa GDPR.

9.2. Prevádzkovateľ je oprávnený vykonať audit alebo kontrolu dodržiavania povinností Poskytovateľa v oblasti ochrany osobných údajov po predchádzajúcom oznámení v dostatočnom časovom predstihu pred jeho požadovaným vykonaním a oznámenie musí obsahovať informácie o termíne auditu, dôvodoch auditu, miesta výkonu auditu, identifikáciu zástupcov Zákazníka, ktorí budú audit u Prevádzkovateľa vykonávať za podmienok, ktoré neprimerane nenarušia prevádzku Poskytovateľa.

9.3. Náklady na audit znáša Prevádzkovateľ, okrem prípadu ak by sa auditom preukázalo porušenie povinností Poskytovateľa pri ochrane osobných údajov, v takom prípade hradí náklady auditu v celom preukázanom rozsahu Poskytovateľ, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

10. Prenos osobných údajov do tretích krajín

10.1. Poskytovateľ v čase uzatvorenia Zmluvy neprenáša osobné údaje do tretích krajín. Ak by v budúcnosti takýto prenos bol potrebný, Poskytovateľ zabezpečí jeho realizáciu výlučne v súlade s GDPR a o tejto skutočnosti Zákazníka vopred informuje. Ak sa takýto prenos uskutočňuje prostredníctvom nového sprostredkovateľa alebo sub-sprostredkovateľa, Poskytovateľ o tejto skutočnosti Zákazníka vopred informuje. Zákazník je oprávnený uplatniť voči zapojeniu nového sprostredkovateľa alebo sub-sprostredkovateľa odôvodnené námietky v lehote 15 dní odo dňa doručenia oznámenia.

10.2. Ak sa pri poskytovaní Produktu, Služieb a Tovaru využívajú poskytovatelia so sídlom mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, Poskytovateľ zabezpečí primerané záruky ochrany osobných údajov v súlade s GDPR.

11. Záverečné ustanovenia

11.1. Ustanovenia tejto Prílohy predstavujú dohodu o spracúvaní osobných údajov podľa článku 28 GDPR.

11.2. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Prílohy a inými ustanoveniami Zmluvy alebo VOP majú vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov prednosť ustanovenia tejto Prílohy.

11.3. Práva a povinnosti výslovne neupravené touto Prílohou sa riadia GDPR, zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.