



# Všeobecné obchodné podmienky poskytovania služieb IT outsourcingu

## I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť Detect s.r.o. je právnickou osobou – obchodnou spoločnosťou podnikajúcou v oblasti poskytovania počítačových služieb, ktorá na základe Zmluvy o poskytovaní služieb IT outsourcingu (ďalej len „Zmluva“) poskytuje tieto služby svojim zákazníkom.
2. Tieto všeobecné obchodné podmienky poskytovania služieb IT outsourcingu určujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán (ďalej len „VOP“) a sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb IT outsourcingu uzavretej medzi spoločnosťou Detect s.r.o. ako poskytovateľom služieb a zákazníkom.
3. Odchylné ustanovenia v Zmluve majú prednosť pred znením týchto VOP. Ak Zmluva rieši niektoré vzťahy odlišne od všeobecných podmienok, na ktoré sa Zmluva odvoláva, platí úprava obsiahnutá v Zmluve.

## II. Definície pojmov

1. Pojmy definované v tomto článku VOP majú tu špecifikovaný význam v ktoromkoľvek ustanovení týchto VOP a Zmluvy.
2. Pojmy:
  - a. **službami IT outsourcingu** sa rozumie služby uvedené v článku III. týchto VOP,
  - b. **IT infraštruktúrou** sa rozumie celková infraštruktúra hardwarového a softwarového vybavenia vrátane sieťových prvkov,
  - c. **Informačným systémom** sa rozumie funkčný celok tvorený hardwarovým a softwarovým vybavením (IT infraštruktúrou) spojených sieťou, ktorá umožňuje vzájomnú komunikáciu medzi jednotlivými zariadeniami,
  - d. pod skratkou **SW** sa rozumie software,
  - e. pod skratkou **HW** sa rozumie hardware,
  - f. **incidentom** sa rozumie problém alebo akákoľvek záhada v rámci IT infraštruktúry a Informačného systému.

## III. Služby IT outsourcingu

1. Službami IT outsourcingu sa rozumieju:

- a) **Implementácia** – implementácia riešenia vyplývajúceho z návrhu na optimalizáciu Informačného systému zákazníka,
- b) **Helpdesk** – prvoúrovňová podpora,
- c) **Infrastructure support** – správa serverovej a sieťovej infraštruktúry,
- d) **End-user support** – správa PC a tlačiarní,
- e) **IMACD služby** – implementačné služby.

## A. Implementácia:

1. Implementáciou sa rozumie prípravná fáza poskytovania služieb, ktorej účelom je zapracovanie riešenia optimalizácie Informačného systému zákazníka a nábeh komplexného poskytovania ostatných služieb IT outsourcingu. Prípravná fáza trvá jeden mesiac od dátumu, v ktorom má poskytovateľ v zmysle Zmluvy začať poskytovať služby IT outsourcingu.
2. V rámci implementácie poskytovateľ vykoná najmä:
  - o Zriadenie prístupov do Helpdesk systému spoločnosti Detect s.r.o. pre zákazníka,
  - o Inventarizáciu všetkých podporovaných zariadení zákazníka,
  - o Implementáciu a nastavenie systémov a zavedenie štandardov (Remote...),
  - o Zaškolenie zamestnancov a iných pracovníkov zákazníka pre zavádzané riešenie,
  - o Zavedenie všetkých procesov a pracovných postupov v rámci IT infraštruktúry zákazníka,
  - o Akceptácia povolenia vstupov na lokality zákazníka (vzdialený a priamy prístup),
  - o Prekonzultovanie komunikácie s existujúcimi externými dodávateľmi.
3. Počas prípravnej fázy nie je neplnenie reakčných časov poskytovateľa stanovených podľa týchto VOP na riešenie problémov IT infraštruktúry zákazníka a jeho Informačného systému považované za porušenie zmluvy.

## B. Helpdesk

1. Helpdeskom sa rozumie služba vzdialenej podpory pre zákazníka a kontakt pre nahlasovanie problémov a iných požiadaviek týkajúcich sa IT infraštruktúry zákazníka.
2. Prostredníctvom služieb Helpdesk poskytovateľ zabezpečuje prijímanie požiadaviek zákazníka na vykonanie niektorých zo služieb uvedených v ods. 1 písm. c) až e) tohto článku VOP.
3. Nahlasovanie jednotlivých požiadaviek sa realizuje telefonicky alebo prostredníctvom webového rozhrania. Kontaktné údaje pre Helpdesk odovzdá poskytovateľ zákazníkovi v rámci implementácie podľa bodu A. tohto článku VOP spolu so školením prístupu a používania služieb Helpdesk.
4. Po prijatí požiadavky systém Helpdesk zaeviduje tzv. „trouble ticket“, ktorý bude obsahovať nasledovné údaje:
  - o identifikačné číslo (vygeneruje ho systém),
  - o meno zamestnanca a jeho kontaktné údaje,

- o identifikáciu zariadenia, ktorého sa požiadavka týka,
  - o stručný popis požiadavky,
  - o prioritu riešenia požiadavky.
5. Nahlásenie požiadavky prostredníctvom Helpdesku sa považuje za záväznú objednávku služieb poskytovateľa (túto je možné zrušiť pokiaľ danú požiadavku poskytovateľ nezačal riešiť).
6. V prípade, že to povaha nahlásenej požiadavky umožňuje bude takáto požiadavka riešená na diaľku prostredníctvom telefonickú konzultácie alebo využitím pripojenia na potrebné lokality zákazníka cez vzdialený prístup.
7. Zákazník môže priebežne sledovať stav jednotlivých požiadaviek, ktoré do Helpdesku zadal.
8. Výpis z Helpdesku je vždy prílohou faktúry.

### C. Infrastructure support

1. Službami Infrastructure support sa rozumejú služby správy serverovej a sieťovej infraštruktúry, a to:
- o Záručný a pozáručný HW servis na zariadenia bez náhradných dielov, t.j. HW správa všetkých serverov a ich údržba (profylaktika, diagnostika problémov, výmena náhradných dielov po HW poruche),
  - o Pre zariadenia v záruke zabezpečenie opravy podľa záručných podmienok výrobcu,
  - o Pre zariadenia mimo záruky zabezpečenie diagnostiky a vypracovanie cenovej ponuky na opravu zariadenia a po jej schválení zákazníkom následná oprava zariadenia,
  - o Inštalácie a konfigurácie operačných systémov v prípade obnovy po poruche zariadenia,
  - o Pomoc pri obnove operačného systému a aplikačného programového vybavenia zo záloh zákazníka,
  - o SW správa všetkých serverov, údržba a administrácia (týka sa OS, nastavenie, údržba, inštalácia bezpečnostných záplat),
  - o Správa antivírusového systému,
  - o Monitoring a riešenie bezpečnostných incidentov,
  - o Koordinácia HW a SW podpory a komunikácia s ostatnými dodávateľmi služieb, tzv. vendor management
  - o Správa a zálohovanie podľa dohodnutého harmonogramu v súlade s technickými možnosťami,
  - o Správa inštancie servera Windows s nosnými produkčnými službami (file server, DNS, DHCP, print server, atď.)
  - o Správa inštancie servera Windows s nosnými aplikačnými službami vyžadujúcimi si pravidelnú starostlivosť (exchange, sharepoint, SQL server)
  - o Správa operačného systému Linux - DNS server, Postfix mail server, webserver lighthttpd, MySQL databáza, PostgreSQL databáza, Samba file server.

### D. End-user support

1. Službami End-user support sa rozumejú služby správy jednotlivých pracovných staníc (desktop PC, notebooky) a tlačiarní (vrátane multifunkčných zariadení), pričom tieto služby zahŕňajú:
- o HW a SW správa NB, PC a tlačiarní,
  - o Pre zariadenia v záruke zabezpečenie opravy podľa záručných podmienok výrobcu,
  - o Pre zariadenia mimo záruky zabezpečenie diagnostiky a vypracovanie cenovej ponuky na opravu zariadenia a po jej schválení zákazníkom následná oprava zariadenia,
  - o Inštalácia náhradného zariadenia po dobu opravy (zariadenie poskytne zákazník),
  - o Inštalácie a konfigurácie štandardných aplikácií podľa dohodnutého rozsahu.

**Podmienka:** Pod pojmom štandardná aplikácia sa rozumie taký SW, ktorý je možné inštalovať v automatizovanom režime na diaľku (RIS – Remote Installation Service). Inštalácia komplexného SW sa považuje za IMAC službu.

- o Inštalácia bezpečnostných záplat a service packov OS a SW

**Podmienka:** Služba predpokladá inštaláciu bezpečnostných záplat v automatizovanom režime (Windows Update), t.j. nepredpokladá manuálnu inštaláciu priamo na užívateľskom mieste. Jedinou výnimkou je inštalácia záplat, ktoré počas automatickej inštalácie neboli celkom alebo čiastočne korektne inštalované, t.j. inštalovanie prostredníctvom windows update zlyhalo.

- o Koordinácia HW a SW podpory a komunikácia s ostatnými dodávateľmi služieb

### E. IMACD služby

1. Službami IMACD sa rozumejú nasledovné služby:

- o **Install** – Inštalácia koncových zariadení
  - HW konfiguráciu zariadenia,
  - Pripojenie zariadenia do siete,
  - Inštaláciu operačného systému z image poskytnutého zákazníkom,
  - Začlenenie zariadenia do domény a konfigurácia podľa požiadaviek,
  - Otestovanie zariadenia a jeho plnej funkčnosti,
  - Krátke zaškolenie užívateľa,
- o **Move** – Presun zariadení v rámci priestorov u zákazníka
  - Odinštalovanie zariadenia,
  - Premiestnenie zariadenia podľa požiadavky, resp. potreby zákazníka,
  - Pripojenie zariadenia do siete,
  - Konfigurácia zariadenia v prípade potreby,
  - Otestovanie zariadenia a jeho plnej funkčnosti,
- o **Add** – Pridanie HW, SW komponentu
  - V prípade HW:

- Doplnenie HW komponentu poskytnutého zákazníkom
  - Otestovanie plnej funkčnosti zariadenia
  - V prípade SW:
    - Inštalácie, resp. upgrade SW programu, resp. balíčka poskytnutého zákazníkom,
    - Otestovanie plnej funkčnosti inštalovaného SW.
  - **Change** – Zmena konfigurácie zariadenia resp. reinstalácia, t.j. zmena HW alebo SW nastavenia resp. konfigurácie bez použitia HW resp. SW komponentu
  - **Disposal** – ekologická likvidácia vyradeného a neupotrebitelného zariadenia.
2. Za IMACD služby sa na účely týchto VOP nepovažuje jednotlivá služba a/alebo viacero spolu súvisiacich služieb podľa ods. 1 tohto článku VOP, realizácia ktorých vyžaduje v súhrne viac ako 5 hodín práce poskytovateľa na jej/ich vykonanie. Takáto služba, resp. súbor súvisiacich služieb sa považuje za samostatný projekt, ktorý bude po jeho objednávke poskytovateľom osobitne nacený a realizovaný bude bezodkladne, resp. v individuálne dohodnutom termíne, po odsúhlasení cenovej ponuky zo strany zákazníka.

#### IV. Podmienky poskytovania služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať všetky služby uvedené v článku II. týchto VOP s náležitou odbornou starostlivosťou a za podmienok stanovených v tomto článku VOP.
2. Všetky služby budú poskytovateľom poskytované na základe jeho požiadaviek zadávaných do Helpdesku zákazníkom alebo telefonicky. Zákazník sa zaväzuje nahlasovať všetky problémy súvisiace s jeho IT infraštruktúrou bez zbytočného odkladu po ich zistení.
2. Služby poskytuje poskytovateľ na diaľku a v prípade, že to povaha predmetného incidentu alebo žiadosti vyžaduje bude poskytovanie príslušných služieb zabezpečené pracovníkmi poskytovateľa na mieste u zákazníka.
3. Služby poskytovateľ poskytuje na úrovni podľa Cenníka. Cenník upresňuje dohodnuté reakčné časy a pracovnú dobu.
4. Na základe dohody so zákazníkom zrealizuje poskytovateľ vykonanie služieb aj mimo pracovných dní a pracovného času. V tomto prípade zákazník berie na vedomie, že k cene za takto vykonané služby si poskytovateľ bude účtovať prirážku/príplatok podľa Cenníka.
5. Poskytovateľ je povinný po poskytnutí služieb Install alebo Add v rámci služieb IMACD odovzdať zákazníkovi všetky doklady (licencie), manuály a návody vzťahujúce sa k dodanému HW alebo SW ihneď po ukončení inštalácie; to platí len v prípade, že dodávku nového HW zariadenia alebo SW realizoval na základe objednávky zákazníka poskytovateľ.

6. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť poskytovateľovi a jeho pracovníkom pri plnení jeho záväzkov podľa Zmluvy všetku potrebnú súčinnosť, najmä je povinný:
  - umožniť poskytovateľovi zriadenie vzdialených prístupov na lokality zákazníka a umožniť mu inštaláciu všetkých k tomu potrebných SW a prípadne aj HW komponentov,
  - umožniť pracovníkom poskytovateľa prístup k všetkým technickým zariadeniam, ktoré sú predmetom zmluvy a k zariadeniam, ktoré ovplyvňujú funkciu týchto zariadení,
  - umožniť poskytovateľovi inštaláciu všetkých SW, príp. HW prostriedkov potrebných pre diagnostiku a účinné odstránenie zistených problémov.
10. Zákazník sa zaväzuje pri užívaní technických zariadení a softvéru dodržiavať pokyny pracovníkov poskytovateľa a návody na použitie a manipuláciu stanovené výrobcami príslušných zariadení a softvéru, ktoré sa s danými zariadeniami a SW štandardne dodávajú.

#### V. Cena a platobné podmienky

1. Zákazník sa zaväzuje uhrádzať za poskytovanie služieb podľa Zmluvy a týchto VOP poskytovateľovi cenu služieb, ktorá je stanovená podľa Cenníka služieb priloženého k Zmluve a je určená podľa podmienok stanovených ďalej v tomto článku VOP.
2. V prípade účtovania na základe hodinovej sadzby sa účtuje každá začatá polhodina servisného zásahu.
3. Ak majú byť služby poskytované mimo Bratislavy je poskytovateľ oprávnený účtovať si k cene služieb aj náklady na dopravu a to vo výške podľa Cenníka.
4. V prípade, že sa zákazník dostane do omeškania s úhradou fakturovanej ceny, je poskytovateľ oprávnený požadovať od zákazníka úhradu zmluvnej pokuty vo výške 0,04 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
5. V prípade, že sa zákazník dostane do omeškania s úhradou ceny trvajúceho viac ako 30 dní, je poskytovateľ oprávnený pozastaviť poskytovanie služieb IT outsourcingu zákazníkovi, a to až do času uhradenia dlžnej sumy.

#### VI. Garancie a zodpovednosť

1. Poskytovateľ zodpovedá za odborné poskytovanie služieb IT outsourcingu a za dodržiavanie podmienok ich poskytovania podľa Zmluvy a týchto VOP.
2. Za porušenie zmluvných podmienok sa nepovažuje výskyt čiastkových problémov alebo dočasná nefunkčnosť informačného systému zákazníka alebo jeho časti, ak poskytovateľ zabezpečí odstránenie a riešenie týchto porúch podľa podmienok stanovených zmluvou a týmito VOP.
3. V prípade, že zákazník poruší niektorý zo záväzkov podľa článku IV. ods. 10 týchto VOP poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek poruchy v rámci IT infraštruktúry zákazníka a z toho vyplývajúcu

- nefunkčnosť informačného systému zákazníka alebo jeho časti, resp. za jeho nesprávnu funkčnosť.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za ilegálny softvér použitý alebo používaný zákazníkom a za akékoľvek porušenie licenčných podmienok, ktoré sa vzťahujú na už nainštalovaný softvér. Poskytovateľ zodpovedá za legálnosť softwaru, ktorý na základe objednávky zákazníka nainštaluje zákazníkovi na jeho výpočtovú techniku a zaväzuje sa poučiť zákazníka o licenčných podmienkach vzťahujúcich sa na daný software a odovzdať mu licenčné podmienky ihneď po inštalácii, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe požiadavky zákazníka preveriť platnosť licenčných podmienok a legálnosť už nainštalovaného softwaru a podať o tom zákazníkovi správu, za správnosť a úplnosť ktorej zodpovedá. Ak poskytovateľ pri vykonávaní služieb IT outsourcingu zistí, že niektorý software je nainštalovaný nelegálne alebo je používaný v rozpore s licenčnými podmienkami, oznámi túto skutočnosť zákazníkovi bez zbytočného odkladu potom, ako sa o tom dozvedel a navrhne zákazníkovi optimálne riešenie tejto situácie.
  5. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené vyššou mocou (blesk, elektrický skrat, povodeň a pod.), ak im nemohol využitím vhodných technických prostriedkov alebo iným spôsobom pri zachovaní odbornej starostlivosti, ktorú možno od neho spravodlivo vyžadovať, zabrániť. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za škody, poruchy a nefunkčnosť Informačného systému alebo jeho časti spôsobené v dôsledku nesprávnej manipulácie zákazníka alebo jeho zamestnancov, či iných tretích osôb s technickými zariadeniami a ich softwarovým vybavením. Za nesprávnu manipuláciu sa považuje akékoľvek použitie HW alebo SW v rozpore s pokynmi poskytovateľa a v rozpore s návodmi a manuálmi na obsluhu daného HW alebo SW, ktoré sú s týmto HW, resp. SW štandardne dodávané.
  6. Poskytovateľ nezodpovedá za realizáciu servisného zásahu podľa pokynov zákazníka, ak tieto pokyny neboli pre realizáciu daného zásahu vhodné a poskytovateľ zákazníka upozornil na nevhodnosť týchto pokynov a zákazník napriek tomu trval na realizácii zásahu v zmysle jeho pokynov. Následná oprava bude spoplatnená vo výške podľa aktuálnej ponuky.
  7. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za škody alebo stratu dát, ak boli spôsobené, napr. zlyhaním hardvéru alebo softvéru, prelomením hesla, prekonaním zabezpečenia, hackerským útokom, vírusom a pod., ak tomu nevedel štandardnými postupmi alebo riešeniami zabrániť a taktiež v prípade, ak mu nasadenie takéhoto riešenia zákazník neumožňoval.

## VII. Povinnosť mlčanlivosti a ochrana dôverných informácií

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o údajoch zákazníka a o jeho priestorových a prevádzkových pomeroch, ako aj o akýchkoľvek skutočnostiach a informáciách, o ktorých sa dozvedel

v súvislosti s plnením predmetu zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť aj o údajoch týkajúcich sa predmetu činnosti zákazníka a tiež o iných skutočnostiach, o ktorých sa poskytovateľ dozvedel pri plnení zmluvy. Povinnosť mlčanlivosti podľa tohto bodu je bez časového obmedzenia a platí aj po skončení platnosti zmluvy. Od povinnosti zachovávať mlčanlivosť podľa tohto článku VOP môže poskytovateľa oslobodiť len zákazník, a to len písomnou formou v rozsahu, ktorý mu v oslobodení určí.

2. Pre účely tejto zmluvy sa pod dôvernými informáciami rozumejú bez ohľadu na formu ich zachytenia všetky informácie, ktoré neboli zákazníkom označené ako verejné (hlavne obchodné tajomstvo, informácie o jeho činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how apod.) alebo informácie, pre nakladanie s ktorými je stanovený právnymi predpismi osobitný režim utajenia (hlavne hospodárske tajomstvo, utajované skutočnosti, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo). Ďalej sa považujú za dôverné informácie také informácie, ktoré sú ako dôverné výslovne označené (písomnou formou).
3. Za dôverné informácie sa nepovažujú informácie:
  - a) ktoré sa v priebehu trvania tejto zmluvy stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinnosti ich ochrany,
  - b) získané mimo ustanovení zmluvy, pokiaľ je zmluvná strana schopná túto skutočnosť doložiť,
  - c) poskytnuté zmluvnej strane treťou osobou, ktorá také informácie nezískala porušením povinnosti ich ochrany.
4. Poskytovateľ je povinný prijať také opatrenia vo svojej spoločnosti, aby bolo zaistené utajenie získaných dôverných informácií náležitým spôsobom tak, aby akákoľvek tretia strana nemala možnosť prístupu k dôverným informáciám, ani možnosť zoznámenia sa s ich obsahom. Zákazník má právo požadovať doloženie dostatočnosti takých prijatých opatrení a pre prípad, že opatrenia prijaté poskytovateľom budú posúdené ako nedostatočné, má právo požadovať odstránenie zistených nedostatkov, resp. prijatie zodpovedajúcich doplnujúcich opatrení. Poskytovateľ je povinný takejto požiadavke zákazníka bez zbytočného odkladu vyhovieť. V opačnom prípade je zákazník oprávnený od zmluvy odstúpiť. V prípade, že poskytovateľ úmyselne sprístupní tretej osobe informácie považované v zmysle týchto VOP za dôverné je zákazník oprávnený požadovať od poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,-€ za každé porušenie zákazu mlčanlivosti. Uhradením zmluvnej pokuty nezaniká nárok zákazníka na náhradu škody spôsobenej porušením povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku VOP.
5. Zákazník je takisto ako poskytovateľ povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa počas trvania tohto zmluvného vzťahu dozvedel, a to najmä o „know-how“ poskytovateľa, t.j. najmä o spôsoboch výkonu jeho činnosti a postupoch uplatňovaných pri plnení predmetu zmluvy. Tiež je

povinný zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek iných informáciách týkajúcich sa podnikateľskej činnosti poskytovateľa alebo informáciách, ktoré poskytovateľ označí za dôverné. V prípade, že zo strany zákazníka, jeho zamestnancov alebo iných spolupracujúcich osôb dôjde k sprístupneniu dôverných informácií tretím osobám alebo k ich zverejneniu je poskytovateľ oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy a požadovať od zákazníka zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- € za každé porušenie tejto povinnosti; úhradou zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo na náhradu škody, ktorá porušením povinnosti zákazníka vznikne.

6. Za porušenie povinností podľa tohto článku zmluva sa nepovažuje prípad, ak povinnosť sprístupniť príslušné informácie vyplynula pre zmluvné strany z právneho predpisu alebo z rozhodnutia orgánu verejnej správy.
7. Zmluvné strany sú povinné v uvedenom rozsahu zaistiť utajenie získaných dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté a zaviazat' ich povinnosťou mlčať o týchto skutočnostiach.
8. Zákazník nie je oprávnený využívať postupy a „know-how“ poskytovateľa či už pre vlastné potreby alebo pre potreby tretích strán v rámci svojej podnikateľskej činnosti. V prípade porušenia tohto zákazu je poskytovateľ oprávnený uplatniť voči zákazníkovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,- € za každé jedno porušenie tohto zákazu a je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť; tým nie je dotknuté právo poskytovateľa na náhradu škody tým spôsobenej.

### VIII. Ukončenie zmluvy

1. Zmluvu je možné ukončiť predovšetkým písomnou dohodou zmluvných strán. Zmluva v tomto prípade stráca platnosť dňom uvedeným v takejto dohode.
2. Zmluvu je možné ukončiť výpoveďou. Výpoveď je oprávnená podať ktorákoľvek strana aj bez uvedenia dôvodov. Výpoveď musí byť písomná a doručená. Výpovedná doba je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Zmluva sa považuje za ukončenú uplynutím posledného dňa výpovednej lehoty.
3. Zrušenie zmluvy odstúpením je možné urobiť vo výnimočných prípadoch, ak takéto právo vzniklo niektorej zo strán podľa príslušných ustanovení týchto VOP alebo v prípade, že niektorá strana poruší zmluvu podstatným spôsobom. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje najmä:
  - a) omeškanie zákazníka s úhradou niektorej faktúry viac ako 60 dní po splatnosti alebo ak zákazník mešká so zaplatením viac ako jednej faktúry,
  - b) neodborné poskytnutie služieb IT outsourcingu zo strany poskytovateľa, ktorých následkom je nefunkčnosť Informačného systému zákazníka alebo jeho podstatnej časti dlhšie ako 12 hodín,

- c) nedodržanie reakčného času na poskytnutie služieb IT outsourcingu podľa priloženého cenníka v zmysle týchto VOP viac ako 3x za jedno fakturačné obdobie; to neplatí ak meškanie s poskytnutím služieb bolo spôsobené okolnosťami „vis major“ alebo prekážkami na strane zákazníka.

Odstúpenie je účinné dňom písomného oznámenia oprávnenej strany o odstúpení a týmto dňom Zmluva zaniká. V odstúpení musí byť skutkovo vymedzený dôvod odstúpenia, inak je odstúpenie neplatné.

### IX. Záverečné ustanovenia

1. Všetky písomnosti, ktoré sa v rámci zmluvného vzťahu, na ktorý sa vzťahujú tieto VOP, doručujú budú doručované na adresu, ktorú zmluvné strany uvedú v Zmluve, prípadne na inú adresu, ktorú zmluvné strany neskôr označia ako adresu pre doručovanie pošty. Každá písomnosť sa považuje za doručenú na 5. deň odo dňa jej odoslania, a to aj v tom prípade, že sa adresát o jej doručovaní nedozvedel.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že pri plnení si svojich záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy si budú navzájom poskytovať všetku potrebnú súčinnosť tak, aby bol ich obchodný vzťah čo najefektívnejší a plnenie záväzkov čo najjednoduchšie.
3. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť tieto VOP, pričom každú ich zmenu vopred oznámi svojim obchodným partnerom. Zmena týchto podmienok je účinná dňom odsúhlasenia zmeny zo strany zákazníka. V prípade, že zákazník zmenu neodsúhlasí spravuje sa zmluvný vzťah podľa doterajších VOP, avšak poskytovateľ má v takomto prípade právo od zmluvy odstúpiť; toto právo mu zaniká ak ho nevyužije do 1 mesiaca odo dňa doručenia nesúhlasného stanoviska zákazníka.
4. Ak sa stanú niektoré ustanovenia týchto VOP neplatné alebo neúčinné, nebude tým ovplyvnená platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení. V takom prípade je poskytovateľ povinný nahradiť neplatné alebo neúčinné ustanovenia takými ustanoveniami, ktoré budú svojím obsahom a účelom najbližšie zodpovedať neplatným alebo neúčinným ustanoveniam a budú v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky v tej dobe.
5. Zmluvné vzťahy, na ktoré sa vzťahujú tieto VOP, sú podriadené slovenskému právnemu poriadku. Všetky vzťahy zmluvou a týmito VOP výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení a ostatnými príslušnými právnymi predpismi slovenského právneho poriadku.
6. Pre riešenie sporov vyplývajúcich zo zmluvných vzťahov, na ktoré sa vzťahujú tieto VOP, sú príslušné všeobecné súdy Slovenskej republiky.
7. Tieto VOP sú platné od 9.8.2018.