



ABRA Software s.r.o.  
Plynárenská 1  
821 09 Bratislava

IČ: 31375162  
IČ DPH: SK2020327210  
Zapísaná v OR na Okresnom  
súdu v Bratislave, odd. Sro,  
vložka 7236/B

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY ABRA SOFTWARE S.R.O.

DÁTUM ÚČINNOSTI OD: 01. 04. 2020

## 1. PÔSOBNOSŤ VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK ABRA SOFTWARE S.R.O.

1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky ABRA Software s.r.o. (ďalej iba „**VOP**“) platia pre všetky zmluvné vzťahy medzi spoločnosťou ABRA Software s.r.o., IČO: 31375162, so sídlom Bratislava, Plynárska 1, PSČ 821 09, zapísaná v obchodnom registri u Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vložka 7236/B (ďalej iba „**Abra**“), na strane jednej a jej zákazníkmi na strane druhej (ďalej iba „**Zákazníci**“), ako aj pre všetky rokovania o takýchto zmluvných vzťahoch, a to od okamihu, kedy sa tieto VOP stali po prvý raz súčasťou akejkoľvek zmluvy medzi Abrou a Zákazníkom, ak nebolo výslovne dohodnuté inak.

1.2. VOP platia do doby úplného vyrovnania všetkých pohľadávok vzniknutých medzi Abrou a Zákazníkom, a to v znení platnom k okamihu vzniku zmluvného vzťahu, ak nedôjde k ich zmene (pozrite článok 3 týchto VOP).

1.3. V rámci zmluvného vzťahu medzi Abrou a Zákazníkom týkajúceho sa konkrétneho obchodu alebo služby sa v prípade rozporu medzi príslušnou zmluvou a VOP použije prednostne úprava použitá v príslušnej zmluve.

1.4. Ak sa ktorékoľvek ustanovenie príslušnej zmluvy alebo VOP ukáže byť alebo sa stane neplatným alebo neúčinným, alebo sa k nemu zo zákona nebude prihliadať, nebude tým dotknutá platnosť, účinnosť ani právna bezchybnosť zostávajúcich ustanovení. Zákazník je v takom prípade povinný bez zbytočného odkladu po doručení výzvy Abry uzatvoriť s Abrou dohodu, ktorej obsahom bude nahradenie takéhoto neplatného alebo neúčinného ustanovenia alebo ustanovenia, ku ktorému sa neprihliada, a to ustanovením čo možno najviac zodpovedajúcim zmyslu a účelu pôvodného ustanovenia.

1.5. Termíny definované jednotlivými zmluvami platia aj pre VOP a naopak, ak v konkrétnom prípade nie je výslovne stanovené inak.

## 2. DEFINÍCIA NIEKTORÝCH TERMÍNOV

2.1. „**ABRA Gen**“ je jeden zo softvérových Produktov Abry.

2.2. „**Doplňok**“ je softvérové riešenie rozširujúce vlastnosti či funkcie Produktu, ktoré už existuje a ku ktorému môže Zákazník získať licenciu nad rámec licencie k Produktu za cenu uvedenú v Cenníku (ďalej iba „**Katalógový Doplnok**“) alebo ktoré Abra vytvorí pre Zákazníka na základe objednávky Zákazníka ako aplikáciu k Produktu, napr. tlačová zostava, skript, report, úprava realizovaná definičnými nástrojmi Produktu, iné softvérové riešenie napojené na Produkt (ďalej iba „**Používateľský Doplnok**“).

2.3. „**Licenčná zmluva**“ je zmluva o poskytnutí licencie k Produktu Abrou Zákazníkovi, ktorá tiež obsahuje dojednanie o poskytovaní služieb Abrou Zákazníkovi k Produktu súhrnne v tejto zmluve označovaných ako Licenčná služba (Zmluva o poskytnutí licencie a licenčnej služby).

2.4. „**Mimoriadny Servisný zásah**“ je taký servisný zásah na Platforme, ktorého vykonanie podľa posúdenia Abry neznesie odklad najmä s ohľadom na možný vznik škody; ak by malo pri vykonávaní takého servisného zásahu dôjsť k podstatnému obmedzeniu alebo prerušeniu poskytovaných služieb, bude Abra, ak to bude možné, o tom Zákazníka vopred informovať a zásah vykoná ak je to možné mimo Pracovnú dobu; ak to nebude možné o potrebe vykonania predmetného servisného zásahu informovať Zákazníka vopred, je Abra povinná ho informovať, hneď ako to bude možné, a oznámiť predpokladanú dĺžku trvania prípadného obmedzenia či prerušenia poskytovaných služieb.

2.5. „**Multiverzia**“ je Licencia, ktorej súčasťou je poskytnutie práva Zákazníkovi zo strany Abry: (i) používať Produkt v prospech tretej osoby, a to na spracovanie dát pre takúto tretiu osobu, a/alebo (ii) umožniť použitie Produktu v rámci Licencie Zákazníka tretím osobám vopred odsúhlaseným zo strany Abry.

2.6. „**Infraštruktúra**“ je súbor hardvéru a softvéru Zákazníka, ako je špecifikované v prílohe Zmluvy o službách.

2.7. „**Inštalácia on-premise**“ znamená, že Produkty sú inštalované a bežia na počítačoch Zákazníka.

2.8. „**Platforma**“ je súbor hardvérového a softvérového vybavenia Abry a súvisiacich služieb umožňujúca prevádzku Produktu, príp. iných informačných systémov či iného programového vybavenia formou ich hostingu na tomto vybavení Abry.

2.9. „**Pracovná doba**“ je doba medzi 8.00 hod. a 17.00 hod. každý pracovný deň.

2.10. „**Problém**“ je chyba Produktu či výpadok služby zabezpečovaný Abrou. Za Problém sa nepovažuje skutočnosť, že Produkt neposkytuje určité funkcie, ak nie sú opísané v technickej dokumentácii, ani chyba na technickom vybavení.

2.11. „**Predajca**“ je zmluvný partner Abry oprávnený Abrou k distribúcii Produktov a služieb k Produktom.

2.12. „**Produkty**“ sú informačné systémy obsahujúce počítačové programy v strojovom kóde, technická/používateľská dokumentácia v elektronickej podobe (ktorá je priamo súčasťou ich inštalácie) a know-how, ku ktorým je Abra oprávnená vykonávať majetkové autorské práva, príp. má právo na ich použitie, ako aj právo poskytnúť Zákazníkovi oprávnenie na použitie Produktov a služieb k nim.

2.13. „**Reakčná doba**“ je služba, v rámci ktorej Abra garantuje, že v prípade vzniku Problému zaistí servisný zásah do určitej doby od jeho nahlásenia, pričom o vhodnom postupe rozhoduje Abra. Samotné servisné zásahy vykonané Abrou v rámci tejto služby je Zákazník povinný uhradiť podľa Cenníka. Typy Reakčných dôb sú tieto:

- Reakčná doba 8 x 5 x 24** – servisný zásah Abra zaistí do 24 hodín od jeho nahlásenia; do tejto doby sa započítava iba Pracovná doba;
- Reakčná doba 8 x 5 x 4** – servisný zásah Abra zaistí do 4 hodín od jeho nahlásenia; do tejto doby sa započítava iba Pracovná doba;
- Reakčná doba 8 x 5 x NBD** – servisný zásah Abra zaistí najneskôr nasledujúci pracovný deň po nahlásení Problému;
- Reakčná doba 13 x 5 x 4** – servisný zásah Abra zaistí do 4 hodín od jeho nahlásenia; do tejto doby sa započítavajú iba pracovné dni v dobe od 7.00 hod. do 21.00 hod.;
- Reakčná doba 13 x 7 x 4** – servisný zásah Abra zaistí do 4 hodín od jeho nahlásenia; do tejto doby sa započítava každý deň doba od 7.00 hod. do 21.00 hod.

2.14. „**Rozšírenie Licencie**“ označuje prípady, kedy Abra poskytne Zákazníkovi na základe objednávky Zákazníka účinnej telefonicky, prostredníctvom elektronickej pošty či Zákazníckeho portálu alebo písomne v priebehu trvania príslušnej Licenčnej zmluvy ďalšie používateľské prístupy k Produktu alebo oprávnenia na používanie k ďalším modulom Produktu (ďalej iba „**Rozšírenie konfigurácie**“) alebo ak Abra poskytne Zákazníkovi oprávnenia na používanie k už existujúcim softvérovým riešeniam uvedeným v Cenníku (ďalej iba „**Katalógové doplnky**“), alebo ak Abra vytvorí pre Zákazníka na základe objednávky Zákazníka aplikáciu k Produktu – napr. tlačové zostavy, skripty, reporty (ďalej iba „**Používateľské doplnky**“).

2.15. „**Redukcia Licencie**“ označuje zníženie rozsahu licenčných oprávnení k Produktu (o jednotlivé moduly či používateľské prístupy) v priebehu trvania Licenčnej zmluvy na základe dohody Abry a Zákazníka.

2.16. „**Zmluva o účtovníctve**“ je zmluva, na základe ktorej Abra poskytuje Zákazníkovi služby z oblasti účtovníctva (Zmluva o poskytovaní účtovných služieb).

2.17. „**Zmluva o službách**“ je zmluva, na základe ktorej Abra poskytuje Zákazníkovi iné služby k Produktom, než je Licenčná služba (Zmluva ABRA Premium Support).

2.18. „**Údržba Platformy**“ je nutná pravidelná údržba Platformy, pričom jej vykonávanie a prípadné prerušenie poskytovania Služieb s tým spojené sa nepovažuje za porušenie povinností Abry; skutočnosť, že bude vykonaná Údržba Platformy, oznámi Abra Zákazníkovi najmenej 5 dní pred plánovaným termínom jej zahájenia, ak v rámci jej vykonávania budú realizované činnosti, kedy po dobu ich trvania sa určité služby či funkcie stanú nedostupnými či budú obmedzené alebo akýmkoľvek iným spôsobom ovplyvnia bežné používanie Platformy; Abra sa zaväzuje, že Údržba Platformy bude vykonávaná tak, aby tým nebola narušená prevádzka žiadnej služby v Pracovnej dobe, ak nebude zjednané pre daný prípad inak.

2.19. „**Vzdialená správa**“ je poskytovanie služieb Zákazníkovi prostredníctvom siete Internet, ak podľa posúdenia Abry Vzďialenú správu umožňuje povaha konkrétnej služby, poskytnutie služby prostredníctvom Vzďialenej správy je zmysluplné a je k dispozícii dostatočne kvalitné dátové spojenie. Podmienkou využitia Vzďialenej správy je, že Zákazník sprístupní Abre Produkt a príslušné servery prostredníctvom vhodného

softvérového nástroja a poskytne jej potrebné prístupové kódy a heslá.

2.20. „**Webové stránky**“ sú internetové stránky [www.abra.sk](http://www.abra.sk).

2.21. „**Zákaznícky portál**“ je webový portál určený pre komunikáciu Abry a Zákazníkov, ktorého prístup je umožnený iba registrovaným používateľom Produktu či služieb Abry.

### 3. ZMENY VOP

3.1. Abra je oprávnená VOP zmeniť alebo do nich doplniť nové ustanovenia. Znenie zmien a doplnkov alebo úplné znenie takto novelizovaných VOP Abra zašle Zákazníkovi najneskôr 14 dní pred dátumom navrhovanej účinnosti takejto novelizácie ich zverejnením na Webových stránkach. Ak Zákazník s navrhnutou novelizáciou VOP nebude súhlasiť, je oprávnený z tohto dôvodu príslušný zmluvný vzťah vypovedať s účinnosťou ku dňu bezprostredne predchádzajúcemu dňu, v ktorom nadobudne navrhovaná novelizácia účinnosť alebo, ak takéto právo Zákazníkovi zakladá zákon, s účinnosťou vyplývajúcou zo zákona. Ak Zákazník takto zmluvný vzťah nevyovie, stáva sa nové znenie VOP záväzným pre uzatvorený zmluvný vzťah ako zmena pôvodne zjednaných podmienok zmluvného vzťahu, a to s účinnosťou odo dňa uvedenej v príslušnej novelizácii VOP ako deň nadobudnutia účinnosti nového znenia VOP.

3.2. V prípade, že sa práva či povinnosti Abry a Zákazníka upravené VOP zmenia priamo v dôsledku zmeny právneho predpisu, od ktorého sa nie je možné zmluvne odchýliť, nepostupuje sa podľa ods. 3.1. VOP. O takých zmenách bude Abra Zákazníka informovať.

3.3. VOP v aktuálnom znení sú trvale zverejnené na Webových stránkach a v tlačenej podobe sú k dispozícii v sídle Abry.

### 4. VZNIK, ZMENA A ZÁNİK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

4.1. Ak konkrétna zmluva alebo VOP nestanoví inak, môže zmluva alebo záväzok medzi Abrou a Zákazníkom vzniknúť, byť zmenený alebo zrušený iba písomne, a to v listinnej podobe. To platí aj v prípadoch, kedy písomná forma nie je vyžadovaná právnymi predpismi. Ak Abra nestanoví inak alebo ak nebolo dojednané inak, úkony a/alebo konanie v inej než písomnej forme, Abrou nezaväzuje. Abra tiež vylučuje prijatie návrhu na uzatvorenie zmluvy alebo dohody s akýmkoľvek dodatkom či odchýlkou; odpoveď na ponuku s dodatkom či odchýlkou sa nepovažuje za prijatie ponuky, ale za nový návrh.

4.2. Abra je oprávnená od konkrétnej zmluvy odstúpiť, ak Zákazník poruší svoje povinnosti vyplývajúce pre neho z danej zmluvy podstatným spôsobom, a ďalej v prípade likvidácie Zákazníka či jeho úpadku (začatie konkurzného konania a/alebo vyhlásenie konkurzu a/alebo vyhlásenie reštrukturalizácie). Za porušenie zmluvných povinností Zákazníkom podstatným spôsobom sa považuje predovšetkým, ale nielen, omeškanie s akoukoľvek úhradou podľa zmluvy dlhšie než 30 dní, ako aj použitie Produktov v rozpore s príslušnou zmluvou a/alebo zákonom. Oznámenie o odstúpení musí mať písomnú formu, pričom zmluva zaniká s účinkami do budúcnosti (ex nunc) doručením tohto oznámenia Zákazníkovi, ak Abra nestanoví v tomto oznámení o odstúpení inak.

4.3. Zákazník na seba preberá nebezpečenstvo zmeny okolností, a teda v prípade, kedy dôjde k zmene okolností tak podstatnej, že zmena založí v právach a povinnostiach zmluvných strán zvlášť hrubý nepomer v neprospech Zákazníka, nevznikne Zákazníkovi právo domáhať sa voči Abre obnovenia rokovania o zmluve, resp. zmeny podmienok uzatvorenej zmluvy.

4.4. Ukončením konkrétnej zmluvy alebo jej časti nie sú dotknuté práva, a tak ani ustanovenia týkajúce sa zmluvných pokút, úrokov z omeškania, ochrany dôverných informácií, zaistenia pohľadávky ktorejkoľvek zo zmluvných strán, riešenia sporov a ustanovení týkajúcich sa tých práv a povinností, z ktorých povahy vyplýva, že majú trvať aj po (čiastočnom) ukončení zmluvy, najmä ide o povinnosť poskytnúť peňažné plnenie za plnenie poskytnuté pred (čiastočným) ukončením zmluvy. Abra nie je po zániku či ukončení žiadnej zmluvy či jej časti ktorýmkoľvek spôsobom povinná vracať akékoľvek sumy úhrad prijatých na základe takejto zmluvy od Zákazníka.

4.5. Informáciu o tom, že došlo k ukončeniu zmluvy alebo jej časti, je zmluvná strana, zo strany ktorej došlo k ukončeniu

zmluvy alebo jej časti, povinná bezodkladne doručiť v písomnej podobe Predajcovi.

### 5. ODMENA ZA SLUŽBY A PLNENIE, ZAPOČÍTANIE, PREMLČANIE, ÚROKY Z OMEŠKANIA, INFLÁCIA, ZMLUVNÉ POKUTY

5.1. Ak nie je so Zákazníkom dohodnuté inak, riadi sa odmena, poplatky, resp. iné ceny za služby a plnenie poskytnuté Abrou Zákazníkovi cenníkom Abry (ďalej iba „**Cenník**“) platnom v dobe poskytnutia príslušného plnenia Abrou Zákazníkovi. Cenník je dostupný na Zákazníckom portáli.

5.2. Abra je oprávnená Cenník v priebehu trvania zmluvného vzťahu so Zákazníkom meniť.

5.3. Popri odmene za služby a iné plnenia poskytované Abrou Zákazníkovi je Abra oprávnená vyúčtovať Zákazníkovi aj každý výjazd zo svojho sídla či prevádzky do sídla či prevádzky Zákazníka s výnimkou výjazdov na účel obchodného rokovania so Zákazníkom, a to podľa Cenníka.

5.4. Akákoľvek úhrada zo strany Zákazníka v prospech Abry vykonávaná bezhotovostným platobným stykom sa považuje za uhradenú až okamihom jej pripísania na príslušný bankový účet Abry.

5.5. Abra aj Predajcovia sú oprávnení zasielať Zákazníkovi faktúry v elektronickej podobe.

5.6. Abra je oprávnená započítať akékoľvek svoje splatné peňažné pohľadávky voči Zákazníkovi proti akýmkoľvek peňažným pohľadávkam Zákazníka, bez ohľadu na ich menu, splatnosť a právny vzťah, z ktorého vyplývajú. Zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Abry jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči Abre.

5.7. Uplatnením nároku Abry na uhradenie zmluvnej pokuty z akéhokoľvek vzťahu so Zákazníkom nie je dotknuté právo Abry na náhradu škody v plnej výške, ktorá vznikla Abre porušením povinností Zákazníka a na ktorú sa zmluvná pokuta vzťahuje.

5.8. V prípade, že sa Zákazník dostane do omeškania s ktoroukoľvek úhradou podľa konkrétnej zmluvy s Abrou, vzniká mu povinnosť uhradiť Abre úroky z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Ak nie je dohodnuté inak, Abra je súčasne oprávnená počnúť prvým dňom omeškania Zákazníka s úhradou prerušiť poskytovanie služieb či plnenie podľa konkrétnej zmluvy do doby uhradenia všetkých dlžných súm Zákazníkom. O tom, že prerušila poskytovanie plnenia či služieb, sa Abra zaväzuje Zákazníka bez zbytočného odkladu písomne informovať.

5.9. Abra je kedykoľvek oprávnená jednostranne vykonať navýšenie cien zohľadňujúce infláciu publikovanú Štatistickým úradom Slovenskej republiky. Toto navýšenie bude určené vynásobením jednotlivých publikovaných indexov miery inflácie vyjadrených prírastkom indexu spotrebiteľských cien k predchádzajúcemu mesiacu, a to za obdobie odo dňa uzatvorenia príslušnej zmluvy alebo posledného navýšenia týchto cien (podľa toho, čo nastalo neskôr) s tým, že za základ pre navýšenie bude považovaná výška ceny ku dňu uzatvorenia príslušnej zmluvy alebo ku dňu posledného navýšenia ceny (podľa toho, čo nastalo neskôr). Ak ide o ceny služieb, ktoré sa odvíjajú od odmeny za poskytnutie licencie k Produktom, platí, že ak došlo v priebehu obdobia k Rozšíreniu licencie, je pre túto rozšírenú časť licencie uplatnené inflačné navýšenie od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po Rozšírení licencie. Ak Abra o navýšení ceny v zmysle tohto odseku rozhodne, je povinná o tom Zákazníka informovať. Oznámenie o navýšení ceny môže byť zverejnené na Zákazníckom portáli alebo byť zaslané až spolu s podkladom pre platbu obsahujúcom navýšenú cenu alebo môže byť obsiahnuté priamo v tomto podklade obsahujúcom navýšenú cenu. Navýšenie nadobudne účinnosť k dátumu uvedenému v oznámení.

5.10. Akceptáciou VOP Zákazník súhlasí s tým, že práva Abry zo zmluvných vzťahov so Zákazníkom alebo s týmito zmluvnými vzťahmi súvisiace sa premlčia v lehote desiatich rokov odo dňa, kedy Abra mohla takéto právo uplatniť po prvý raz.

5.11. Zákazník sa zaväzuje, že po dobu trvania akejkoľvek zmluvy s Abrou a ďalej po dobu jedného roku od jej skončenia neprijme do pracovného pomeru bez predchádzajúceho písomného súhlasu Abry žiadneho zamestnanca Abry, ktorý prostredníctvom Abry poskytoval Zákazníkovi svoje služby, ani s takýmto zamestnancom Abry neuzatvorí akúkoľvek inú zmluvu, na základe ktorej by tento zamestnanec vykonával pre Zákazníka akúkoľvek

činnosť zhodnú s predmetom podnikania Abry alebo ktorá by mala konkurenčný charakter voči predmetu podnikania Abry. Zákazník a Abra sa dohodli, že v prípade porušenia záväzku podľa tohto odseku zo strany Zákazníka je tento povinný zaplatiť Abre zmluvnú pokutu vo výške 25.000 EUR za každý jednotlivý prípad. Zmluvná pokuta je splatná bezodkladne po doručení výzvy Abry Zákazníkovi na úhradu zmluvnej pokuty podľa tohto odseku.

## 6. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ, OSOBNÝCH ÚDAJOV A DÁT, POUŽITIE LOGA

6.1. Abra aj Zákazník sú povinní zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách druhej zmluvnej strany a neposkytnúť ich tretej osobe. Dôvernými informáciami sú bez ohľadu na formu ich zachytenia všetky informácie Zákazníkom či Abrou písomne označené ako dôverné, ktoré sa týkajú zmluvných vzťahov medzi nimi a ich plnenia (najmä informácie poskytnuté pri rokovaní o konkrétnej zmluve, o vzájomných právach a povinnostiach, informácie o cenách plnenia ako aj o priebehu plnenia), ktoré sa týkajú Zákazníka a Abry (najmä obchodné tajomstvo, informácie o ich činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how), alebo informácie, pre ktoré je stanovený právnymi predpismi zvláštny režim nakladania (najmä utajované skutočnosti, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo). Za dôverné informácie sa nepovažujú informácie, ktoré sa v priebehu trvania zmluvného vzťahu stali verejne prístupnými, ak sa tak nestalo porušením povinnosti ich ochrany, ďalej informácie preukázateľne získané Abrou či Zákazníkom na základe postupu nezávislého na zmluvnom vzťahu s druhou zmluvnou stranou, informácie poskytnuté Zákazníkovi či Abre treťou osobou, ktorá také informácie nezískala porušením povinnosti ich ochrany a konečne informácie, ktoré 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 sprístupní iba na takýchto účel.

6.2. V prípade, že v súvislosti s konkrétnou zmluvou medzi Abrou a Zákazníkom bude dochádzať k spracúvaniu osobných údajov, bude pre vykonanie povinností vyplývajúcich pre zmluvné strany z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a súvisiacich právnych predpisov medzi nimi uzatvorená zmluva o spracúvaní osobných údajov, ak to podľa uvedených predpisov bude nevyhnutné.

6.3. Zákazník súhlasí s tým, aby ho Abra na svojich propagačných materiáloch uvádzala ako používateľa Produktu, a aby pre tieto účely použila jeho názov (obchodnú firmu) a logo, a to aj čiernobiele.

## 7. SPÔSOB KOMUNIKÁCIE, DORUČOVANIE

7.1. Zákazník a Abra vzájomne komunikujú osobne, písomne v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe (prostredníctvom Zákazníckeho portálu, webových formulárov na Webových stránkach, dátových schránok alebo e-mailu) alebo telefonicky, pričom platí nasledujúce:

- Pre bežnú prevádzkovú komunikáciu je ako primárna stanovená komunikácia prostredníctvom Zákazníckeho portálu, ako náhradná prostredníctvom e-mailu.
- Ak príslušná zmluva alebo VOP nestanoví inak, pre vzájomnú právne významnú jednostrannú komunikáciu medzi Zákazníkom a Abrou platí povinnosť písomnej formy, pričom Zákazník tak činí v listinnej podobe na adresu sídla Abry alebo v elektronickej podobe so zaručeným elektronickým podpisom; Abra tak činí v listinnej podobe na adresu sídla Zákazníka alebo na adresu, ktorú jej Zákazník oznámi ako kontaktnú, alebo v elektronickej podobe so zaručeným elektronickým podpisom.
- Akékoľvek zmeny, dodatky či dohody o ukončení ktorejkoľvek zmluvy musia byť učené v písomnej forme v listinnej podobe a byť označené poradovým číslom, dátumom a podpismi Abry aj Zákazníka, ak príslušná zmluva alebo VOP nestanovia inak.
- Zásielky Abry odoslané Zákazníkovi prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb sa považujú za doručené (i) ich prevzatím zo strany Zákazníka (ii), ich vhođením do

poštovej schránky Zákazníka, (iii) vhođením oznámenia o uložení zásielky u prevádzkovateľa poštových služieb do poštovej schránky Zákazníka alebo (iv) ich dodaním Zákazníkovi iným obdobným spôsobom, pri ktorom mal objektívnu možnosť sa s obsahom zásielky zoznámiť. Zásielky Abry odoslané Zákazníkovi prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb, ktorých doručenie bolo Zákazníkom vedome zmarené, sa považujú za doručené Zákazníkovi dňom vrátenia takýchto zásielok Abre, pričom za vedomé zmarenie sa výslovne tiež považuje, ak Zákazník neoznámil Abre zmenu príslušnej adresy pre doručovanie.

7.2. Zákazník je povinný oznamovať Abre bez zbytočného odkladu zmeny údajov o Zákazníkovi a jeho pracovníkoch, ktoré sú potrebné pre riadne plnenie zmluvných vzťahov medzi Abrou a Zákazníkom.

7.3. Abra je oprávnená obstarávať zvukové záznamy telefonických hovorov so Zákazníkom a tieto ďalej spracovávať a archivovať v záujme zachovania možnosti objektívneho posúdenia plnenia povinností zmluvných strán z konkrétnej zmluvy. Podpisom zmluvy Zákazník potvrdzuje, že s obstarávaním zvukových záznamov telefonických hovorov, ako aj ich ďalším spracovaním, použitím a archiváciou pre uvedený účel súhlasí.

## 8. ROZHODNÉ PRÁVO A SÚDNA PRÍSLUŠNOSŤ

8.1. Zmluvné vzťahy medzi Abrou a Zákazníkom a akékoľvek vzťahy s týmito zmluvnými vzťahmi súvisiace alebo z nich vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

8.2. Bez textu.

8.3. Bez textu.

## 9. OSOBITNÉ USTANOVENIA K LICENČNEJ ZMLUVE

9.1. **Povaha Produktov.** Zákazník podpisom Licenčnej zmluvy berie na vedomie, že: (i) Produkty boli vytvorené s veľkou starostlivosťou a dôrazom na to, aby plne zodpovedali predpokladaným potrebám používateľov; napriek tomu nemôže Abra zaručiť s ohľadom na povahu informačných systémov obecné, že Produkty budú úplne bez nedostatkov, ani že budú fungovať bez prerušenia, ani to, že všetky chyby bude možné odstrániť; (ii) Produkty nie sú určené pre neprerušenu prevádzku vyžadujú technologicke prerušenie prevádzky napr. v súvislosti s inštaláciou nových verzií; (iii) Produkty nie sú určené na riadenie kritických systémov, kde existuje nebezpečenstvo vzniku škody na zdraví či strate na živote.

9.2. **Obstarávanie kópií Produktov.** Zákazník je oprávnený obstarávať kópie Produktu iba na účely archivácie alebo bezpečnostné zálohy, pričom je potrebné zabezpečiť tieto kópie proti strate a odcudzeniu. Zákazník nie je oprávnený akokoľvek meniť, dekompilovať alebo späťne vyvíjať Produkt, ani podnikáť obdobné či iné kroky na účel získania zdrojového kódu Produktu, ktorý je súčasťou obchodného tajomstva Abry, s výnimkou a v rozsahu činností výslovne povolených zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon (ďalej iba „**Autorský zákon**“). Zákazník vykonáva oprávnenie podľa ustanovení § 89 Autorského zákona prostredníctvom Abry ako osoby odborne zdatnej v rámci Licenčnej služby. V prípade, že Abra neposkytne Zákazníkovi informácie nevyhnutné k dosiahnutiu vzájomného funkčného prepojenia (kompatibility) Produktu s iným softvérovým produktom, je Zákazník povinný písomne požiadať Abrou o poskytnutie týchto informácií, ak Abra tieto informácie už predtým nesprístupnila na Webových stránkach alebo Zákazníckom portáli. Ak by Zákazník vykonával tieto oprávnenia sám, činil by tak na vlastné nebezpečenstvo a Abra v takom prípade nezodpovedá za chyby ani prípadné škody spôsobené takouto činnosťou. Zákazník sa zaväzuje bezodkladne Abrou písomne, úplne a na svoje náklady informovať o akomkoľvek výsledku dekompilácie, ak by k nej aj napriek vyššie uvedenému a uzatvorenej príslušnej Licenčnej zmluve došlo; táto informácia sa považuje za dôvernú informáciu. Zákazník nie je oprávnený vykonávať úpravy, doplnky či zmeny počítačového programu ako súčasť Produktu podľa ustanovenia § 89 ods. 2 písm. a) Autorského zákona a v prípade dokumentácie, znalostnej databázy a ostatných súčastí Produktu akékoľvek úpravy, doplnky či zmeny, a to ani na účel odstránenia prípadných chýb.

**9.3. Zmena používateľa Produktu.** Zákazník nie je oprávnený Licenciu alebo oprávnenie tvoriace súčasť Licencie ani sčasti poskytnúť alebo bez predchádzajúceho písomného súhlasu Abry postúpiť tretej osobe. Práva a povinnosti z Licenčnej zmluvy prechádza smrťou Zákazníka, ak je fyzickou osobou na dedičov, alebo zánikom Zákazníka, ak je právnickou osobou na právneho nástupcu Zákazníka.

**9.4. Miesto dodania.** Za miesto dodania Produktu Zákazníkovi sa považuje sídlo Abry.

**9.5. Rozšírenie Licencie.** K Rozšíreniu Licencie dôjde v rozsahu, ktorý bude vyplývať z príslušného daňového dokladu, ktorým bude vyúčtovaná cena za toto rozšírenie (ďalej iba „**Rozšírenie Licencie**“) a pre vzťahy medzi Abrou a Zákazníkom tým založené bude platiť úprava vyplývajúca z príslušnej Licenčnej zmluvy a týchto VOP, pričom medzi nimi nebude uzatváraný osobitný dodatok k príslušnej Licenčnej zmluve v písomnej forme. Účinky Rozšírenia Licencie nastanú dňom, kedy Zákazník uhradí príslušnú sumu vyplývajúcu z daňového dokladu vystaveného na základe objednávky Zákazníka špecifikujúcej rozsah Rozšírenia Licencie (t. j. o aké moduly, používateľské prístupy, Katalógové doplnky či Používateľské doplnky ide).

**9.6. Vplyv Rozšírenia Licencie na Cenu.** V prípade, že v priebehu trvania príslušnej Licenčnej zmluvy dôjde k Rozšíreniu Licencie, bude stanovená nová Cena, a to tak, že pôvodná Cena bude navýšená o rovnaké percento z ceny takého rozšírenia. Rozšírenie Licencie o Používateľské doplnky má vplyv na Cenu v zmysle predchádzajúcej vety iba v prípade Používateľských doplnkov uvedených v prílohe Licenčnej zmluvy. Suma, o ktorú sa v prípade Rozšírenia Licencie zvýši Cena, bude uvedená v príslušnom daňovom doklade.

**9.7. Redukcia Licencie.** Zákazník je oprávnený požiadať Abrou o Redukciu Licencie, v žiadosti o Redukciu Licencie uvedie rozsah redukcie (o ktoré moduly či o aký počet používateľských prístupov). V prípade záujmu Zákazníka o Redukciu Licencie nebude uzatváraný osobitný dodatok k Licenčnej zmluve v písomnej forme, k Redukcii Licencie dôjde v rozsahu vyplývajúcom zo žiadosti o Redukciu Licencie odsúhlasenej Abrou, pričom účinky Redukcie Licencie nastanú po úhrade príslušného administratívneho poplatku Zákazníkom podľa Cenníka. Abra Zákazníkovi po úhrade administratívneho poplatku zníži aktivačný kľúč, a ak pre to budú splnené podmienky, tak aj základ pre výpočet Ceny. Redukciou Licencie dochádza k zmene Licenčnej zmluvy, pričom však Zákazníkovi nebude ani sčasti vrátená odmena, Cena, ani poskytnutá akákoľvek finančná či iná náhrada.

**9.8. Pozastavenie poskytovanie Licenčnej služby.** V prípade nezaplatenia Ceny do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom nastala jej splatnosť, je Abra oprávnená poskytovať Licenčnej služby počnúc prvým dňom nového kalendárneho mesiaca pozastaviť, a to až do doby zaplatenia Ceny. Pozastavením poskytovania Licenčnej služby však nezaniká právo Abry na úhradu Ceny aj za dobu, v priebehu ktorej nebola táto služba poskytovaná.

**9.9. Vyúčtovanie, prijímanie úhrad.** Licenčnú službu poskytuje Abra, vyúčtovanie Ceny a príjem príslušných platieb vykonáva pre Abrou Predajca, pričom Abra a Predajcovia majú právo kedykoľvek novo dohodnúť, kto z nich bude vyúčtovanie a príjem príslušných platieb od Zákazníka naďalej prijímať. V prípade takejto zmeny sa zaväzujú oznámiť ju Zákazníkovi, pričom za oznámenie sa považuje aj zaslanie vyúčtovania Ceny Zákazníkovi tým, kto ich má podľa dohody Abry a Predajcu v zmysle predchádzajúcej vety novo vykonávať.

**9.10. Produktívne používanie Produktu iba s Licenčnou službou.** S výnimkou zvlášť upravených prípadov (pozrite ods. 9.11. VOP) je produktívne používanie Produktu (v zmysle zadávania nových dát do Produktu) možné s ohľadom na záujem Zákazníka a predchádzanie vzniku škôd iba za súčasného využívania tzv. Licenčnej služby a iba v období, na ktoré je uhradená Licenčná služba. Preto je Abra oprávnená vystavovať časovo obmedzené aktivačné kľúče k jednotlivým novým verziám Produktu.

**9.11. Ukončenie poskytovania Licenčnej služby.** Ak v priebehu trvania Licenčnej zmluvy dôjde k ukončeniu či zániku povinnosti Abry poskytovať Zákazníkovi Licenčnú službu, Zákazník je potom oprávnený na použitie Produktu v danom stave s ohľadom na to, že už nie je Abrou udržiavaný a môže tak vykazovať chyby, najmä nemusí zodpovedať právnym predpisom. Ak sa Zákazník aj napriek tomu rozhodne Produkt používať, Abra nezodpovedá za akékoľvek chyby Produktu, ani za akékoľvek škody vzniknuté používaním Produktu alebo v súvislosti či v

dôsledku používania Produktu Zákazníkovi či inej osobe a nebude tak v žiadnom prípade hrdiť akékoľvek škody (vrátane zmareného zisku) v súvislosti s takým používaním vzniknuté; Zákazník tak nemá právo voči Abre uplatňovať akékoľvek práva zo zodpovednosti za chyby ani náhradu škody.

**9.12. Odporúčanie ohľadom inštalácie a implementácie Produktu.** Ak si Zákazník zaistí inštaláciu a implementáciu Produktu vlastnými silami, negarantuje mu Abra výšku nákladov s tým spojených, ani termín uvedenia do ostrej prevádzky. Zákazník vykonáva v takom prípade zavedenie Produktu na vlastné nebezpečenstvo a Abra nezodpovedá za chyby ani prípadné škody spôsobené neodborným nastavením Produktu. Zákazník berie na vedomie, že Abra odporúča pred vykonaním inštalácie a implementácie Produktu nechať vypracovať implementačnú štúdiu na účel posúdenia vhodnosti zavedenia Produktu u Zákazníka a stanovenie požiadaviek na technické vybavenie v súvislosti s používaním Produktu, ako aj realizáciu implementácie na tomto základe.

**9.13. Používateľské doplnky.** Pre prípad, že si Zákazník objedná u Abry vytvorenie Používateľského doplnku, ktorý bude podliehať ochrane autorského zákona, platí nasledujúce:

- Majetkové autorské práva k tomuto Používateľskému doplnku vykonáva vo vlastnom mene a na svoj vlastný účet Abra, Zákazník je oprávnený na použitie Používateľského doplnku na základe Licenčnej zmluvy.
- Abra je oprávnená právo výkonu majetkových práv k Používateľskému doplnku postúpiť tretej osobe. Zánikom Abry prechádza právo vykonávať majetkové autorské práva k Používateľskému doplnku na jej právneho nástupcu. Abra je oprávnená poskytovať tretím osobám licenciu na všetky spôsoby použitia Používateľského doplnku v súlade s Autorským zákonom.
- Abra je oprávnená Používateľský doplnok použiť v neobmedzenom rozsahu všetkými známymi spôsobmi použitia, zverejniť ho, upravovať, spracovávať vrátane prekladu, spojiť s iným dielom, zaradiť do diela súborného, a uvádzať na verejnosť v pôvodnej či zmenenej podobe v zmysle vyššie uvedenom pod svojím menom.
- V prípade, že Abra Používateľský doplnok z akéhokoľvek dôvodu nedokončí, nie ho Zákazník oprávnený dokončiť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Abry.
- Abra má právo dokončiť nehotový Používateľský doplnok aj pre prípad, že vzťah medzi ním a Zákazníkom založený Licenčnou zmluvou skončí skôr, než ho Abra dokončí. Aj v tomto prípade je Abra oprávnená vykonávať k Používateľskému doplnku majetkové práva podľa autorského zákona.

V prípade, že Zákazník objedná u Abry vytvorenie Používateľského doplnku, ktorý nebude podliehať ochrane podľa autorského zákona, je Abra tento Používateľský doplnok oprávnená poskytnúť na používanie aj iným osobám než Zákazníkovi.

**9.14. Poskytovanie ďalších služieb.** Ak Zákazník objedná prostredníctvom elektronickej pošty či Zákazníckeho portálu alebo písomne u Abry poskytnutie aj iných služieb k Produktu, než ktoré sú výslovne dohodnuté v niektorej zmluve medzi Zákazníkom a Abrou (napr. servisné služby), bude účtovať Abra Zákazníkovi za ich poskytnutie cenu podľa Cenníka, ak nebude výslovne zjednaná iná cena. Kým Abra objednávkou Zákazníkovi nepotvrdí, platí, že nie je z jej strany akceptovaná. Služby Abra poskytuje prostredníctvom svojich zamestnancov alebo subdodávateľov a je oprávnená využiť Vzdialenú správu, ak sú pre to splnené predpoklady. Po poskytnutí služby vystaví Abra výkaz práce s rozpisom poskytnutých služieb a zašle ho prostredníctvom Zákazníckeho portálu Zákazníkovi na kontrolu a odsúhlasenie. Zákazník je povinný do 7 pracovných dní oznámiť Abre prostredníctvom Zákazníckeho portálu, či s výkazom práce súhlasí alebo v rovnakej lehote oznámiť prostredníctvom Zákazníckeho portálu Abre námietky proti údajom uvedeným vo výkaze práce. Súhlas s výkazom práce môže Zákazník vyjadriť tiež podpisom na výkaz práce v listinnej podobe. Zákazníkom odsúhlasený výkaz práce je vzájomne uznaným dokladom o dodaní služby a zakladá Zákazníkovi povinnosť uhradiť Abre ceny za všetky služby v ňom uvedené. Ak Zákazník včas neoznámí Abre námietky alebo ak nedoručí Abre podpísaný výkaz práce v listinnej podobe ani do 10 pracovných dní odo dňa, kedy mu bol preukázateľne doručený, považujú sa služby v ňom uvedené a ich ceny za Zákazníkom odsúhlasené. Ak podľa posúdenia Abry bude nutné, aby Zákazník pred poskytnutím služby urobil zálohu dát, Abra vykoná v takom prípade zásah až potom, čo jej bude Zákazníkom písomne či

aspoň prostredníctvom e-mailu potvrdené, že záloha bola vykonaná alebo že požaduje vykonať servisný zásah bez zálohy dát.

**9.15. Prepojenie Produktu s inými softvérovými produktmi.** Zákazník nesie všetky náklady spojené s vytvorením komunikačných väzieb medzi týmito softvérovými produktmi a Produktom, ako aj náklady na vytvorenie zákaznických používateľských výstupov a softvérových doplnkov k Produktu; v prípade poskytnutia novej verzie (upgrade) Produktu nesie Zákazník tiež náklady spojené s ich prispôbením, prípadne aj s nevyhnutnou zmenou formátov dát v Produktu.

**9.16. Informácie o Produktoch.** Zákazník berie na vedomie, že Abra zverejňuje informácie o nových verziách Produktov na Webových stránkach, a že pravidelné sledovanie Webových stránok je teda z hľadiska využívania Licenčnej služby aj z hľadiska používania Produktov zásadné, a výslovne sa zaväzuje k ich priebežnému sledovaniu.

**9.17. Záruky.** Na Produkt poskytuje Abra záruku v dĺžke 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia Licencie Zákazníkom. Na nové verzie Produktu v súlade s technickou dokumentáciou poskytuje Abra záruku v dĺžke 3 mesiacov odo dňa poskytnutia aktivačného kľúča k takejto novej verzii Zákazníkovi (čím sa myslí aj sprístupnenie aktivačného kľúča na Zákazníckom portáli) alebo odo dňa sprístupnenia inštalačných súborov novej verzie na Zákazníckom portáli (podľa toho, čo nastane skôr).

**9.18. Predĺženie záruky.** Ak bude Zákazník po skončení záruky na Produkt riadne a včas hradiť Cenu, predĺži sa mu záruka vždy o každé Obdobie, na ktoré Cenu takto uhradil. Dňom, kedy sa Zákazník dostane do omeškania s úhradou Ceny, sa záruka prestáva predlžovať.

**9.19. Známe nedostatky Produktov.** Abra na Webových stránkach priebežne zverejňuje známe nedostatky Produktu a spôsob ich odstránenia. Tieto nedostatky je Zákazník povinný pokúsiť sa najskôr riešiť náhradným postupom odporúčaným Abrou pre daný prípad.

**9.20. Riešenie Problémov.** Ak Zákazník zistí Problém, je povinný túto skutočnosť bez zbytočného odkladu oznámiť Abre tak, že Problém čo najpresnejšie a zrozumiteľnou formou špecifikuje, uvedie text prípadného chybového hlásenia, označí príslušnú verziu Produktu, opíše situáciu a činnosť, ktorá viedla k jeho vzniku, a opíše postup pri prípadnom pokuse o jeho odstránenie. Prijímanie oznámení o vzniku Problému je zabezpečené v sídle Abry (na tel. č. +421 233 056 569, e-mailom na adrese [obchod@abra.sk](mailto:obchod@abra.sk), osobne, písomne alebo cez Zákaznícky portál na Webových stránkach). Abra potvrdí Zákazníkovi písomne alebo cez Zákaznícky portál, kedy chybu nahlásil. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre identifikáciu Problému a jeho príčiny, v prípade potreby opätovnej simulácie chybného stavu, pre zabezpečenie zálohy aktuálnych dát, vytvorenie simulačných dát, pre testovanie vykonaných úprav, pre odstraňovanie dôsledkov Problému, pre obnovu dát a pod. Abra sa zaväzuje každý riadne ohlásený Problém riešiť v Reakčnej dobe 8 x 5 x 24, ak nie je zvlášť zjednané inak. Problémy, za ktoré nezodpovedá Abra, budú odstránené, ak si ich odstránenie objedná Zákazník, pričom Abra je za ich odstránenie oprávnená vyúčtovať Zákazníkovi cenu podľa Cenníka. Abra nezodpovedá najmä za:

- Chyby Produktu či straty dát, či iné škody priamo či nepriamo spôsobené nesprávnym výberom Produktu, nesprávnym využitím výsledkov získaných pomocou Produktu, porušením povinností Zákazníka, chybou či zlyhaním technického vybavenia Zákazníka;
- Chyby tlačových zostáv a softvérových celkov vytvorených, resp. upravených Zákazníkom, ani za prípadné chyby dát spôsobené použitím týchto tlačových zostáv a softvérových celkov; ďalej Abra nezodpovedá ani za nesprávny výber dátových súborov Zákazníkom, ani za nesprávne využitie výstupov získaných z Produktu;
- Funkčnosť napojenia iných softvérových produktov k Produktu;
- Problémy, ktoré boli spôsobené nesprávnym použitím hardvéru a/alebo akéhokoľvek softvéru Zákazníkom;
- Problémy spôsobené použitím vecí alebo iných plnení poskytnutých Zákazníkom v rámci povinnosti k súčinnosti, ak Abra ani pri vynaložení odbornej starostlivosti nevhodnosť týchto vecí alebo iných plnení nemohla zistiť, alebo na ne bol Zákazník Abrou upozornený, ale napriek tomu na ich použitie trval;

- Problémy spôsobené dodržaním nevhodných pokynov daných Abre Zákazníkom, ak Zákazník bol na nevhodnosť týchto pokynov upozornený ale napriek tomu na ich dodržaní trval, alebo ak Abra túto nevhodnosť nemohla zistiť;
- Problémy vzniknuté nedodržaním pokynov Abry;
- Problémy vzniknuté nedodržaním akejkoľvek zmluvy medzi Abrou a Zákazníkom zo strany Zákazníka;
- Problémy spôsobené inštaláciou Produktu, iných informačných systémov či iného programového vybavenia do Platformy bez súhlasu Abry;
- Problémy vzniknuté v dôsledku výpadku internetu alebo vyhradeného dátového pripojenia;
- Problémy vzniknuté v dôsledku použitia Používateľských doplnkov, ibaže ide o Používateľské doplnky, ktoré Abra sama Zákazníkovi poskytla, pričom následne neboli bez súhlasu Abry nijak modifikované, a že tieto chyby vznikli aj napriek tomu, že tieto Používateľské doplnky boli použité v súlade so svojím určením a s verziou Produktov, ku ktorej boli určené;
- Problémy vzniknuté nesprávnym prevádzkovaním Produktu v rozpore s technickou dokumentáciou, ani za iné chyby vzniknuté na strane Zákazníka alebo inými príčinami, ktoré nevyplývajú z Produktu ani z výsledkov činnosti Abry podľa tejto Zmluvy, ani ňou nie sú zavinené.

**9.21. Zodpovednosť.** V prípade škody vzniknutej z chýb Produktu pri jeho prevádzkovaní zodpovedá Abra iba v prípade zavinenia takejto škody; v takom prípade nahradí škodu uvedením do predošlého stavu úplne či sčasti (opravou Produktu), ak je to možné a hospodárne. Ak tak už učinil v rámci zodpovednosti za chyby, Zákazník už nemá právo domáhať sa toho istého z titulu náhrady škody. Zodpovednosť Abry za škodu je obmedzená do výšky Zákazníkom zaplatenej odmeny bez DPH alebo do výšky 4.000 EUR (podľa toho, čo je vyššie).

**9.22. Niektoré dôsledky ukončenia Licenčnej zmluvy.** V prípade, že dôjde k ukončeniu Licenčnej zmluvy Zákazníkom, zaniká aj Licencia s výnimkou oprávnenia Zákazníka používať Produkt výlučne iba pre nahliadanie do dát a obstarávanie výstupov z týchto dát do Produktu zadanych do okamihu ukončenia Licenčnej zmluvy. V prípade, že dôjde k ukončeniu Licenčnej zmluvy Abrou z dôvodov na strane Zákazníka, zaniká Licencia v plnom rozsahu, a tak aj všetky oprávnenia Zákazníka pre použitie Produktu (vrátane súvisiacich ďalších modulov, počítačových programov, databáz či iných výsledkov činnosti Abry, ktoré sú autorskými dielami, dodaných Abrou Zákazníkovi v dobe trvania Licenčnej zmluvy) a Zákazník je povinný sa zdržať akéhokoľvek používania Produktu. Zákazník sa pre tento prípad zaväzuje najneskôr do 5 dní od ukončenia Zmluvy odstrániť aktivačné kľúče k Produktu a všetky ich prípadné kópie zo svojho technického vybavenia (vrátane súvisiacich ďalších modulov počítačových programov, databáz či iných výsledkov činnosti Abry, ktoré sú autorskými dielami, dodaných Abrou Zákazníkovi v dobe trvania Licenčnej zmluvy, ktoré mal k dispozícii, vrátane dokumentácie). V prípade porušenia povinností podľa tohto ustanovenia je Zákazník povinný uhradiť Abre zmluvnú pokutu vo výške dvojnásobku sumy, ktorú by mu inak bola Abra oprávnená vyúčtovať ako Cenu za dobu, po ktorú Zákazník Produkt neoprávnenne používal, ak by išlo o oprávnené používanie a Zmluva by nebola ukončená.

## 10. OSOBITNÉ USTANOVENIA K ZMLUVE O SLUŽBÁCH

Špecifikácia služieb podľa Zmluvy o službách:

### 10.1. Starostlivosť all-inclusive

Služba zahŕňa služby Virtuálny správca a Garantovaná reakčná doba a platia pre ňu podmienky poskytovania týchto Služieb. Službu je možné vypovedať najskôr po uplynutí 12 mesiacov od jej zjednania.

### 10.2. Virtuálny správca

(i) V rámci tejto služby sú riešené požiadavky na správu a údržbu Produktov, ktoré súvisia s bežným používaním Produktov. Služba zahŕňa služby Aktualizácia, Preventívna údržba, Záložná prevádzka, Vzdialený monitoring.

(ii) Ďalej je súčasťou služby riešenie všetkých ostatných požiadaviek Zákazníka, a to najmä v týchto oblastiach:

- správa používateľov, úloh, skupín úloh, ich prístupových práv a hesiel,
- vytváranie radov dokladov, stredísk, skladov atď.,
- vytváranie definovateľných položiek a ich umiestňovanie do panelov a formulárov,
- tvorba a úprava naplánovaných úloh,
- tvorba a úprava účtovných predkontácií,
- tvorba a úprava definícií stĺpcov, definovateľných panelov, tlačových zostáv,
- asistencia vo forme konzultácií pri uzávierkach,
- činnosti spojené s obnovením funkčnosti Produktov a riešením následkov prípadnej havárie.

(iii) Súčasťou služby nie je:

- tvorba a úprava skriptov,
- tvorba a úprava DynSQL v Produktu ABRA Gen a otázok a reportov v Produkte ABRA BI,
- správa operačných systémov na serveroch, na ktorých bežia Produkty.

(iv) Podmienky poskytovania služby:

- internetová konektivita v obvyklej kvalite a bez výpadkov s rýchlosťou rádovo jednotiek Mbit/s a viac,
- umožnený vzdialený prístup ku všetkým serverom, na ktorých sú prevádzkované Produkty,
- existencia testovacej samostatnej inštalácie Produktu ABRA Gen v prípade Inštalácie on-premise,
- službu nie je možné poskytovať po dobu implementácie alebo reimplementácie Produktu, ku ktorému je poskytovaná, alebo iba časti Produktu dotknutej implementáciou či reimplementáciou,
- službu je možné vypovedať najskôr po uplynutí 12 mesiacov od jej zjednania.

### 10.3. Garantovaná reakčná doba

(i) V rámci tejto služby je zabezpečený servisný zásah a prípadne aj výjazd konzultanta Abry k Zákazníkovi v Pracovnej dobe v prípade vzniku Problému u Zákazníka, ktorý nebude možné obratom vyriešiť po jeho nahlásení Vzdialenou správou alebo telefonickou konzultáciou, a to v Reakčnej dobe 8 x 5 x 4. Samotné servisné zásahy vykonané Abrou v rámci tejto služby je však Zákazník povinný uhradiť podľa Cenníka.

(ii) V rámci tejto služby Abra tiež zabezpečuje, že v prípade nahlásenia iných požiadaviek než Problémov zaistí Abra prvotnú reakciu na ne s návrhom ich riešenia do 16 hod v rámci Pracovnej doby. Riešenie týchto iných požiadaviek zaháji Abra do 14 dní od schválenia návrhu ich riešenia, ak nie je so Zákazníkom dohodnutý iný termín. Samotnú činnosť týkajúcu sa riešenia predmetných požiadaviek vykonaných Abrou v rámci tejto služby je však Zákazník povinný uhradiť podľa Cenníka.

(iii) V prípade nedodržania Reakčnej doby podľa bodu (i) má Zákazník právo na zľavu z ceny služby vo výške 20 % mesačnej platby za každý začatý násobok Reakčnej doby, maximálne do výšky mesačnej platby kumulatívne za všetky omeškania u všetkých požiadaviek.

(iv) Podmienky poskytovania služby:

- Problém bude Abre nahlásený bez zbytočného odkladu po jeho vzniku pričom bude v hlásení čo najpresnejšie a zrozumiteľnou formou špecifikovaný, bude opísaná situácia a činnosť, pri ktorej sa objavil, a postup pri prípadnom pokuse o jeho odstránenie.
- Zákazník poskytne Abre všetku súčinnosť potrebnú pre identifikáciu príčiny Problému a jeho vyriešenia.
- Problémy, za ktoré nezodpovedá Abra, budú podľa možnosti odstránené, ak si ich odstránenie Zákazník objedná, pričom činnosť týkajúcu sa ich odstraňovania je Zákazník povinný uhradiť podľa Cenníka.
- Problémy a iné požiadavky je potrebné hlásiť prostredníctvom Zákazníckeho portálu, ak v konkrétnom prípade nie je dohodnuté inak.
- Službu nie je možné poskytovať po dobu implementácie alebo reimplementácie Produktu, ku ktorému je poskytovaná, alebo

iba časti Produktu dotknutej implementáciou či reimplementáciou.

- Službu je možné vypovedať najskôr po uplynutí 3 mesiacov od jej zjednania.

### 10.4. Abra online

(i) V rámci tejto služby je zabezpečovaná prevádzka Produktov a príp. aj ďalšieho softvérového vybavenia Zákazníka v dátovom centre s možnosťou práce s nimi kedykoľvek a odkiaľkoľvek prostredníctvom Internetu s využitím terminálových služieb.

(ii) Služba zahŕňa:

- poskytnutie Platformy vrátane priestoru pre dáta Zákazníka v rozsahu do 10 GB a zálohovanie dát Zákazníka umiestnených na Platforme 1x denne,
- údržbu a monitoring riadneho fungovania Platformy,
- možnosť ohlasovať Problémy v Reakčnej dobe 8 x 5 x 4,
- MAPI mailer s nakonfigurovaným prístupom pre odosielanie e-mailov cez SMTP pre každého používateľa,
- v každom používateľskom profile konkrétneho používateľa okrem Produktu ABRA Gen tiež predinštalovaný Internet Explorer, Mozilla Firefox, e-mailový program Mozilla Thunderbird, kancelársky balík LibreOffice, prehliadač ISDOC dokumentov ISDOCReader, prehliadač PDF Adobe Acrobat Reader a prehliadač obrázkov,
- voliteľne poskytnutie databázy MS SQL, licencie Microsoft, prevádzky API k Produktu ABRA Gen, prevádzky Produktu ABRA e-shop, prevádzky Produktu ABRA BI, prevádzky serveru webových služieb k Produktu ABRA Gen, prevádzky automatizačného serveru k Produktu ABRA Gen, ďalšie systémové služby Platformy,
- automatickú aktualizáciu Produktov na zdieľanej Platforme s početnosťou podľa rozhodnutia Abry.

(iii) Podmienky poskytovania služby:

- Službu je možné poskytnúť iba v prípade, že má Zákazník licenciu k poslednej verzii Produktu ABRA Gen uvoľnenej v dobe, kedy má byť služba poskytnutá.
- Internetová konektivita v obvyklej kvalite a bez výpadkov s rýchlosťou rádovo jednotiek Mbit/s a viac.
- Zákazník smie používať všetko programové vybavenie umiestnené na Platforme výhradne v súlade so Zmluvou o službách a v súlade s podmienkami poskytnutia licencie týkajúcimi sa daného programového vybavenia.
- Zákazník smie vytvárať kópie všetkého programového vybavenia umiestneného na Platforme iba na účely archivácie alebo bezpečnostných záloh a musí zabezpečiť tieto kópie proti strate a odcudzeniu.
- Zákazník poskytne Abre po dobu poskytovania služby prístup k Produktom aj všetkému ďalšiemu programovému vybaveniu umiestnenému na Platforme v rozsahu nutnom na plnenie povinností Abry zo Zmluvy o službách. Zákazník uzatvorením Zmluvy o službách zároveň súhlasí s tým, aby Abra poskytla prístupové oprávnenia v prípade potreby svojmu subdodávateľovi. Zákazník sa v súvislosti s tým zaväzuje zaistiť, aby všetko, čo v zmysle tohto odseku Abre sprístupní, bolo prosté právnych chýb.
- Zákazník umožní Abre aktualizáciu Produktov umiestnených na Platforme na novšiu verziu. Abra je povinná oznámiť termín a trvanie prípadného prerušenia prevádzky služby Zákazníkovi aspoň tri dni vopred. Súčasťou aktualizácie nie je otestovanie a úprava skriptov a Používateľských doplnkov nad rámec štandardnej inštalácie.
- Službu je možné vypovedať zo strany Abry s 6-mesačnou výpovednou dobou a zo strany Zákazníka 3-mesačnou výpovednou dobou.

### 10.5. Aktualizácia

(i) V rámci tejto služby Abra zabezpečuje Zákazníkovi upgrade Produktu ABRA Gen na takú verziu, ktorá je pre neho podľa posúdenia Abry vhodná a je v súlade s platnou legislatívou. Súčasťou služby nie je aktualizácia a správa operačných systémov na serveroch Zákazníka.

(ii) Súčasťou služby je:

- upgrade Produktu ABRA Gen (testovacia aj produkčná inštancia),
- inštalácia servicepackov a aktualizácií,
- upgrade všetkých ostatných Produktov a Doplnkov, ktoré Zákazník aktívne používa,
- kontrola a prípadná oprava definovateľných aktívne používaných formulárov a panelov po upgrade,
- kontrola a prípadná oprava existujúcich aktívne používaných tlačových zostáv po upgrade,
- celkové otestovanie základnej funkčnosti Produktov po upgrade; u častí, ktoré nie je možné otestovať inak než v bežnej prevádzke, sa ich testovanie a úprava vykonáva do 2 pracovných dní od nasadenia novej verzie Produktu,
- Vyššie uvedené body sa vzťahujú na Produkty a ich úpravy vykonané Abrou, k aktualizácii ostatného softvéru a úprav poskytnú Abra súčinnosť Zákazníkovi.

(iii) Podmienky poskytovania služby:

- internetová konektivita v obvyklej kvalite a bez výpadkov s rýchlosťou rádovo jednotiek Mbit/s a viac,
- umožnený vzdialený prístup pre Abru ku všetkým serverom, na ktorých sú prevádzkované Produkty,
- existencia testovacej inštancie Produktov v prípade Inštalácie on-premise,
- archivovanie Abrou aj Zákazníkom jednotlivých verzií Používateľských doplnkov Produktu ABRA Gen vrátane zdrojových kódov a vedenie ich aktuálneho zoznamu,
- poskytnutie súčinnosti pri plánovaní termínu aktualizácií,
- službu nie je možné využívať po dobu implementácie alebo reimplementácie Produktu ABRA Gen,
- službu je možné vypovedať najskôr po uplynutí 12 mesiacov od jej zjednania.

## 10.6. Preventívna údržba

(i) Služba zahŕňa profylaxiu:

- databázového servera vždy pre všetky podporované databázové platformy (Firebird, MS SQL, ORACLE), pričom jej súčasťou je kontrola logov (plus v prípade ORACLE tiež incidentov a alertov), optimalizácie pridelenia pamäti RAM, vyčistenie dočasných súborov, kontrola voľného miesta, údržba indexov (v prípade Firebird použitím nástroja GSTAT);
- všetkých serverov, na ktorých je Produkt ABRA Gen prevádzkovaný (napr. aplikačný server, automatizačný server, server webových služieb, API server), pričom jej súčasťou je minimálne kontrola logov a stavu systému, kontrola voľného miesta, kontrola využitia pamäti, vyčistenia dočasných súborov;
- zálohovanie dát Produktu ABRA Gen u Zákazníka, ktorých súčasťou je minimálne kontrola voľného miesta v úložisku záloh, kontrola obnoviteľnosti zálohy obnovou do testovacej inštalácie, mazanie starých záloh;
- mazanie histórie dát z funkcie sledovania zmien v Produkte ABRA Gen podľa dohody Abry so Zákazníkom.

Profylaxia v uvedenom rozsahu je vykonávaná 1x mesačne na základe dohody Abry so Zákazníkom a môže byť vykonávaná mimo Pracovnú dobu.

(ii) Podmienky poskytovania služby:

- internetová konektivita v obvyklej kvalite a bez výpadkov s rýchlosťou rádovo jednotiek Mbit/s a viac,
- umožnený vzdialený prístup pre Abru ku všetkým serverom, na ktorých je prevádzkovaný Produkt ABRA Gen,
- existencia testovacej inštancie Produktu ABRA Gen v prípade Inštalácie on-premise,
- službu je možné vypovedať najskôr po uplynutí 12 mesiacov od jej zjednania,
- službu nie je možné využívať po dobu implementácie alebo reimplementácie systému ABRA Gen.

## 10.7. Záložná prevádzka

(i) V rámci služby je realizované zabezpečené zálohovanie dát Produktu ABRA Gen na Platforme vrátane pravidelného mesačného testovania obnoviteľnosti vytvorenej zálohy. Vykonávanie záloh a test obnovy je monitorovaný dohľadovým

centrom Abry a v prípade, že služba prestane správne fungovať, Abra najneskôr nasledujúci pracovný deň stav napravi. Zálohovanie prebieha automaticky 1x denne spravidla cez noc, test obnovy prebieha automaticky 1x mesačne. Abra archivuje tri denné zálohy, jednu týždennú za predchádzajúci týždeň a jednu mesačnú zálohu za predchádzajúci mesiac. Súčasťou služby je priestor pre zálohy dát o veľkosti 100 GB. Navýšenie tohto limitu je možné zjednať za úhradu individuálne. V prípade výpadku serveru Zákazníka Abra do 24 hodín zaistí na maximálne 10 dní záložnú prevádzku Produktu ABRA Gen na Platforme s obnovenou poslednou zálohou dát až pre desať používateľov. Po uplynutí uvedenej doby je možné vrátiť dáta späť na server Zákazníka alebo prejsť na platenú službu ABRA online.

(ii) Podmienky poskytovania služby:

- internetová konektivita v obvyklej kvalite a bez výpadkov s rýchlosťou aspoň 35 Mbit/s na každý 1 GB dát zálohy s výhradným využitím pre nočný prenos zálohy,
- umožnený vzdialený prístup pre Abru ku všetkým serverom, na ktorých sú uložené dáta Produktu ABRA Gen,
- Zákazník nebude vykonávať žiadne zmeny v nastavení zálohovania,
- prevádzkovanie Produktu ABRA Gen s databázou Firebird alebo MS SQL,
- službu je možné vypovedať najskôr po uplynutí 12 mesiacov od jej zjednania,
- službu nie je možné využívať po dobu implementácie alebo reimplementácie systému ABRA Gen.

## 10.8. Vzdialený monitoring

(i) V rámci tejto služby je zabezpečený vzdialený dohľad nad správnym fungovaním infraštruktúry súvisiacej s Produktmi alebo Infraštruktúry, ak je tak zvlášť zjednané. Sú monitorované kľúčové prevádzkové parametre fyzických serverov, ich operačných systémov, siete, prevádzkové parametre databázového servera a parametre Produktov. Súčasťou služby je tiež nastavenie vhodných hraničných hodnôt sledovaných parametrov, kedy monitorovací systém automaticky zasiela Zákazníkovi e-mailovú notifikáciu v prípade ich dosiahnutia. V prípade, že dohľadové centrum Abry vyhodnotí z monitorovaných veličín stav, ktorý by mohol prejsť do stavu nedostupnosti Produktov, informuje o tejto skutočnosti Zákazníka a prípadne navrhne vhodné opatrenie. Ak monitoring detekoval zlyhanie danej služby, môže monitorovací systém vykonať vzdialený reštart. Zákazník v rámci služby získava prístup na portál centrálného monitoringu na <https://dohled.abra.eu>, kde má možnosť sledovať aktuálny stav svojej monitorovanej infraštruktúry. K dispozícii je aj história nameraných dát. Súčasťou služby nie je vykonanie servisného zásahu v prípade dosiahnutia hraničných hodnôt.

(ii) Podmienky poskytovania služby:

- internetová konektivita v obvyklej kvalite a bez výpadkov s rýchlosťou rádovo jednotiek Mbit/s a viac,
- umiestnenie monitorovacieho zariadenia do siete Zákazníka a zabezpečenie príslušných prístupov potrebných pre zabezpečenie monitoringu,
- sprístupnenie ILO SNMP u fyzických serverov pre Abru,
- poskytnutie zoznamu IP adries monitorovaných zariadení a služieb,
- poskytnutie e-mailovej adresy pre e-mailovú notifikáciu,
- poskytnutie telefonického kontaktu na osobu zodpovednú za príjem hlásenia kritických stavov,
- poskytnutie aspoň dočasného administrátorského prístupu k operačným systémom serverov pre nastavenie služby,
- poskytnutie prístupu pre účel reštartu služby,
- službu je možné vypovedať najskôr po uplynutí 6 mesiacov od jej zjednania.

## 10.9. Pravidelný rozvoj

(i) Služba zahŕňa konzultácie k Produktom vykonávané v zjednaných miestach a v rozsahu vždy maximálne do výšky aktuálne nevyčerpaných predplatených dní za zvolenú časovú



periódu (jeden mesiac, dva mesiace, štvrtrok), pričom predplatený deň je v rozsahu max. 8 konzultačných hodín. Termíny konzultácií sa zjednávajú ad hoc. Abra je povinná umožniť Zákazníkovi vyčerpať predplatené dni do konca danej periódy. Zákazník je povinný vyčerpať predplatené dni do konca danej periódy, pretože ich nie je možné previesť do ďalšej periódy, pričom zaplatená cena sa nevracia.

#### 10.10. Správa IT infraštruktúry

(i) Služba zahŕňa údržbu Infraštruktúry a garantovanú Reakčnú dobu zvolenú Zákazníkom pre zahájenie servisného zásahu pri nedostupnosti Infraštruktúry. Ďalej služba zahŕňa telefonickú službu pre príjem požiadaviek týkajúcich sa Infraštruktúry v Pracovnej dobe na tel. čísle +421 233 056 569 a mimo Pracovnú dobu na tel. čísle +420 222 508 444 a službu Vzdialený monitoring. Pre zadávanie požiadaviek na servisný zásah alebo údržbu Infraštruktúry zriadi Abra Zákazníkovi prístup k Zákazníckemu portálu. Konzultácia k prevádzke Infraštruktúry a servisné zásahy sú vykonávané v zjednaných miestach a v rozsahu vždy maximálne do výšky aktuálne nevyčerpaných predplatených dní za zvolenú časovú periódu (mesiac, dva mesiace, resp. štvrtrok), pričom predplatený deň je v rozsahu max. 8 pracovných hodín. Termíny konzultácií sa zjednávajú ad hoc. Po dohode je možné službu poskytnúť pomocou Vzdialenej správy. Abra je povinná umožniť Zákazníkovi vyčerpať predplatené dni do konca danej periódy. Zákazník je povinný vyčerpať predplatené dni do konca danej periódy, pretože ich nie je možné previesť do ďalšej periódy, pričom zaplatená cena sa nevracia.

(ii) Podmienky poskytovania služby:

- Zákazník poskytne fyzický prístup k Infraštruktúre,
- Zákazník poskytne prístupové údaje s oprávnením na úrovni administrátora k Infraštruktúre,
- Zákazník poskytne Vzdialený prístup, ak to je potrebné,
- Zákazník poskytne kontakt na zodpovednú osobu, s ktorou môže Abra pri poskytovaní služby komunikovať.

10.11. **Zodpovednosť.** Zmluvné strany sa dohodli na obmedzení výšky náhrady škody spôsobenej Abrou Zákazníkovi, a to na sumu zodpovedajúcu šesťnásobku súčtu mesačných cien tých Služieb, pri ktorých poskytovaní alebo v súvislosti s ktorými k vzniku škody došlo.

10.12. **Zmluvná pokuta pre Abriu.** Ak Abra nezačne riešiť riadne oznámenú požiadavku Zákazníka, ktorej riešenie je povinná, v zjednanej Reakčnej dobe (ak je v rámci Služieb k danému typu požiadavky zjednaná), je Zákazník oprávnený požadovať od Abry, aby mu uhradil zmluvnú pokutu vo výške 20 % z mesačnej ceny služby (riadne) nefunkčnej v dôsledku nevyriešenia požiadavky, a to za každý ďalší začatý časový úsek zodpovedajúci dĺžke Reakčnej doby, v ktorej riešenie požiadavky nezahájil, maximálne však do výšky 100 % mesačnej ceny za túto službu zjednanej. Do Reakčnej doby sa však nezapočítava doba prípadnej technologickej údržby (napr. Údržba Platformy, Mimoriadny Servisný zásah).

10.13. **Archivácia, zálohovanie.** Zmluvné strany zjednali, že Abra je oprávnená vo svojom archíve archivovať aktuálne zálohy dát a ostatné podklady poskytnuté jej Zákazníkom. Zákazník je povinný umožniť Abre vytvorenie zálohy dát a kópie podkladov, ktoré Abre poskyttoľ.

10.14. **Doba poskytovania Služieb.** Ak v súvislosti s konkrétnou službou nie je zjednané inak, Abra poskytuje služby v Pracovnej dobe. Po vzájomnej dohode je možné poskytnúť služby, ktoré majú byť účtované v hodinovej sadzbe, aj mimo Pracovnú dobu, a to s príplatkom, ktorý z tejto hodinovej sadzby činí 25 % v pracovné dni, 50 % v sobotu a 100 % v nedeľu a cez sviatky (ktoré sú dňami pracovného pokoja). U ostatných Služieb bude pre tieto prípady dohodnutá odmena zvlášť.

10.15. **Subdodávateľa.** Abra je oprávnená využívať pre svoju činnosť podľa Zmluvy o službách subdodávateľa.

10.16. **Využitie Vzdialenej správy, výkazy práce.** K poskytovaniu Služieb je Abra oprávnená využiť aj Vzdialenú správu, ak sú pre to splnené predpoklady. Po poskytnutí služby vystaví Abra výkaz práce s rozpisom poskytnutých Služieb a zašle ho prostredníctvom Zákazníckeho portálu Zákazníkovi na kontrolu a odsúhlasenie. Zákazník je povinný do 7 pracovných dní oznámiť Abre prostredníctvom Zákazníckeho portálu, či s výkazom práce

súhlasí alebo v rovnakej lehote oznámiť prostredníctvom Zákazníckeho portálu Abre námietky proti údajom uvedeným v výkaze práce. Súhlas s výkazom práce môže Zákazník vyjadriť tiež podpisom na výkaz práce v listinnej podobe. Zákazníkom odsúhlasený výkaz práce je vzájomne uznaným dokladom o dodaní služby a zakladá Zákazníkovi povinnosť uhradiť Abre ceny za všetky služby v ňom uvedené. Ak Zákazník včas neoznámí Abre námietky alebo ak nedoručí Abre podpísaný výkaz práce v listinnej podobe ani do 10 pracovných dní odo dňa, kedy mu bol preukázateľne doručený, považujú sa služby v ňom uvedené a ich ceny za Zákazníkom odsúhlasené. Ak podľa posúdenia Abry bude nutné, aby Zákazník pred poskytnutím služby urobil zálohu dát, Abra vykoná v takom prípade zásah až potom, čo jej bude Zákazníkom písomne či aspoň prostredníctvom e-mailu potvrdené, že záloha bola vykonaná alebo že požaduje poskytnutie služby bez zálohy dát.

10.17. **Poplatok za predčasné ukončenie poskytovania Služieb.** Ak v dôsledku výpovede Zmluvy o službách Zákazníkom alebo výpovede Zmluvy o službách z dôvodov uvedených v Zmluve o službách bude Zmluva ukončená pred uplynutím minimálnej doby poskytovania Služieb (ak bola takáto doba zjednaná), je Zákazník povinný spolu s úhradou ceny Služieb za posledný mesiac jej trvania zaplatiť Abre poplatok za predčasné ukončenie poskytovania Služieb, ktorý sa rovná výške priemernej mesačnej platby za posledný rok trvania Zmluvy o službách (alebo priemerné mesačné platby v prípade, že táto zmluva trvala dobu kratšiu než jeden rok), vynásobené počtom mesiacov, o ktoré bola minimálna doba poskytovania Služieb jej ukončením skrátená, ak ho k tomu Abra vyzve.

## 11. OSOBITNÉ USTANOVENIA K ZMLUVE O ÚČTOVNÍCTVE

Špecifikácia služieb podľa Zmluvy o účtovníctve:

### 11.1. Vedenie účtovníctva

(i) Služba zahŕňa:

- Dohľad nad spracovaním prvotných dokladov Zákazníka a kontrola ich náležitostí (prvotnými dokladmi sa rozumejú faktúry, daňové doklady, dobropisy, pokladničné doklady, bankové výpisy, skladové doklady, jednotné správne doklady a ďalšie doklady obdobného charakteru). Zákazník zabezpečuje kompletne spracovanie operatívnej skladovej evidencie, vystavovanie kompletných a riadnych prvotných dokladov a ich spracovanie podľa pokynov Abry na úrovni kníh prvotných dokladov. Prvotné doklady musia obsahovať všetky náležitosti nutné pre ich správne spracovanie.
- Vedenie účtovníctva Zákazníka na úrovni spracovania účtovných operácií v účtovnom denníku v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a slovenskými účtovnými štandardami.
- Spracovanie riadnej účtovnej závierky a uzávierky za príslušné účtovné obdobie vrátane zostavenia uzávierkových účtovných výkazov v rozsahu stanovenom zákonom.
- Predloženie hospodárskeho výsledku, štruktúry nákladov a výnosov, súvahy a prehľadu pohľadávok a záväzkov podľa stavu k stanovenému dňu poverenému zamestnancovi Zákazníka, a to na žiadosť Zákazníka.

### 11.2. Vedenie daňovej evidencie

(i) Služba zahŕňa:

- Dohľad nad spracovaním prvotných dokladov Zákazníka a kontrola ich náležitostí (prvotnými dokladmi sa rozumejú faktúry, daňové doklady, dobropisy, pokladničné doklady, bankové výpisy, skladové doklady, jednotné správne doklady a ďalšie doklady obdobného charakteru).
- Vedenie daňovej evidencie Zákazníka v podobe evidovania majetku a záväzkov vo forme použiteľnej pre stanovenie správneho daňového základu, spracovanie závierky.
- Výpočet čiastkového daňového základu podľa § 6 zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov, v platnom znení.
- Vypracovanie prehľadov o príjmoch a výdajoch pre účely sociálneho a zdravotného poistenia a dohľad nad platením záloh sociálneho a zdravotného poistenia.
- Predloženie hospodárskeho výsledku, štruktúry nákladov a výnosov a prehľadu pohľadávok a záväzkov podľa stavu ku

stanovenému dňu poverenému zamestnancovi Zákazníka, a to na žiadosť Zákazníka.

### 11.3. Dozor nad vedením účtovníctva, resp. daňovej evidencie

(i) Služba zahŕňa:

- Pomoc pri vedení účtovníctva, resp. daňovej evidencie vo forme konzultácií a dohľadu nad správnosťou postupu Zákazníka.
- Účtovanie nerutinných operácií.
- Pomoc pri spracovaní výstupov z účtovníctva, resp. daňovej evidencie (napr. DPH priznania).
- Riadenie uzávierkových prác za príslušné účtovné obdobie vrátane zostavenia uzávierkových výkazov v rozsahu stanovenom zákonom.

### 11.4. Daňové poradenstvo

(ii) Služba zahŕňa:

- Právnu pomoc, finančne ekonomické a metodické rady v oblasti daní a účtovníctva v súvislosti so stanovením daňových a registračných povinností Zákazníka voči štátu a vo veciach, ktoré s daňami priamo súvisia.
- Konzultácia k vedeniu potrebných účtovných a daňových evidencií.
- Vyhотовovanie daňových priznaní k dani z príjmu právnických osôb a k cestnej dani prípadne iných priznaní či hlásení, ku ktorým je alebo bude Zákazník povinný, a to na základe jeho žiadosti. Abra v takom prípade vykoná na základe svojej profesijnej skúsenosti náhodnú kontrolu účtovných dokladov a spôsobu zaúčtovania s ohľadom na daňové dopady vystavenia príslušných priznaní.
- Zastupovanie Zákazníka v prípade potreby a na základe jeho požiadaviek pred správcom dane a v ďalších konaniach v rozsahu udelennej plnej moci.
- Poskytnutie kópií Abrou spracovaných a odovzdaných podaní. V prípade, kedy Zákazník urobí podanie vo vlastnom mene, dodá Abra Zákazníkovi originálny výtlačok. Pre prípad ukončenia Zmluvy o účtovníctve sa Zmluvné strany dohodli, že Abra môže Zákazníkovi odovzdať originály Abrou spracovaných podaní a Zákazník môže odovzdať Abre kópie všetkých Abrou spracovaných podaní, teda Zmluvné strany si môžu dokumenty vymeniť.
- Spracovanie písomného stanoviska k problematike podľa Zmluvy o účtovníctve za predpokladu, že otázka bude Zákazníkom formulovaná písomne s priložením potrebných príloh pre potreby Abry (kópií overených Zákazníkom), a to najmenej päť pracovných dní pred požadovaným termínom spracovania stanoviska.

### 11.5. Spracovanie miezd

(i) Služba zahŕňa:

- Spracovanie mesačných miezd vrátane zvolených doplnkových služieb (prevzatie agendy, výpočet miezd, prihlásenie na sociálnej poisťovni a zdravotnej poisťovni, odhlásenie zo sociálnej poisťovne a zdravotnej poisťovne, zúčtovanie dane, vystavenie evidenčného listu dôchodkového poistenia) a spracovanie súvisiacej personálnej agendy.

**11.6. Zodpovednosť.** Zmluvné strany sa dohodli na obmedzení výšky náhrady škody spôsobenej Abrou Zákazníkovi, a to na sumu zodpovedajúcu šesťnásobku súčtu mesačných cien tých Služieb, pri ktorých poskytovaní alebo v súvislosti s ktorými k vzniku škody došlo.

**11.7. Archivácia, zálohovanie.** Zmluvné strany zjednali, že Abra je oprávnená vo svojom archíve archivovať aktuálne zálohy dát po spracovaní účtovnej závierky a ostatné podklady poskytnuté jej Zákazníkom. Zákazník je povinný umožniť Abre vytvorenie zálohy dát a kópie podkladov, ktoré Abre poskytol.

**11.8. Doba poskytovania Služieb.** Ak v súvislosti s konkrétnou službou nie je zjednané inak, Abra poskytuje služby v Pracovnej dobe. Po vzájomnej dohode je možné poskytovať služby, ktoré majú byť účtované v hodinovej sadzbe, aj mimo Pracovnú dobu, a to s príplatkom, ktorý z tejto hodinovej sadzby činí 25 % v pracovné dni, 50 % v sobotu a 100 % v nedeľu a cez sviatky (ktoré sú dňami pracovného pokoja). U ostatných Služieb bude pre tieto prípady dohodnutá odmena zvlášť.

**11.9. Subdodávateľa.** Abra je oprávnená využívať pre svoju činnosť podľa Zmluvy o službách subdodávateľa.

### 11.10. Využitie Vzdialenej správy, výkazy práce.

K poskytovaniu Služieb je Abra oprávnená využiť aj Vzdialenú správu, ak sú pre to splnené predpoklady. Po poskytnutí služby vystaví Abra výkaz práce s rozpisom poskytnutých Služieb a zašle ho prostredníctvom Zákazníckeho portálu Zákazníkovi na kontrolu a odsúhlasenie. Zákazník je povinný do 7 pracovných dní oznámiť Abre prostredníctvom Zákazníckeho portálu, či s výkazom práce súhlasí alebo v rovnakej lehote oznámiť prostredníctvom Zákazníckeho portálu Abre námietky proti údajom uvedeným v výkaze práce. Súhlas s výkazom práce môže Zákazník vyjadriť tiež podpisom na výkaz práce v listinnej podobe. Zákazníkom odsúhlasený výkaz práce je vzájomne uznaným dokladom o dodaní služby a zakladá Zákazníkovi povinnosť uhradiť Abre ceny za všetky služby v ňom uvedené. Ak Zákazník včas neoznámí Abre námietky alebo ak nedoručí Abre podpísaný výkaz práce v listinnej podobe ani do 10 pracovných dní odo dňa, kedy mu bol preukázateľne doručený, považujú sa služby v ňom uvedené a ich ceny za Zákazníkom odsúhlasené. Ak podľa posúdenia Abry bude nutné, aby Zákazník pred poskytnutím služby urobil zálohu dát, Abra vykoná v takom prípade zásah až potom, čo jej bude Zákazníkom písomne či aspoň prostredníctvom e-mailu potvrdené, že záloha bola vykonaná alebo že požaduje poskytnutie služby bez zálohy dát.

**11.11. Povinnosti Abry.** Abra sa zaväzuje poskytovať služby v rozsahu dohodnutom Zmluvou o účtovníctve a v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a pokynmi Zákazníka. Ak by pokyny Zákazníka boli zrejme nesprávne (napr. v rozpore s požiadavkami vyplývajúcimi z právnych predpisov), je Abra povinná Zákazníka na túto skutočnosť upozorniť. Takýmito pokynmi Zákazníka nie je Abra viazaná a splní ich iba vtedy, ak na nich Zákazník trvá. Od pokynov Zákazníka sa Abra môže odchyliť, ak to je nevyhnutné v záujme Zákazníka a ak nemôže včas dostať jeho súhlas.

### 11.12. Povinnosti Zákazníka:

- a) Zákazník je povinný poskytovať Abre v stanovených lehotách (t. j. 5 dní pred zákonom stanoveným alebo výplatným termínom a v prípade daní z príjmov 1 mesiac pred zákonným termínom pre podanie daňového priznania) všetky informácie, doklady a podklady potrebné k jej činnosti a tieto prípadne na žiadosť Abry a v jej stanovených lehotách doplniť či spresniť, podľa potreby umožniť Abre kontakt so svojimi zamestnancami či inými osobami a prístup k iným podkladom, informáciám či skutočnostiam, to všetko v rozsahu nutnom či užitočnom pre riadne plnenie podľa Zmluvy na účtovníctvo. Zákazník zodpovedá za úplnosť a správnosť informácií, dokladov a podkladov dodaných Abre, ktorými sa v prípade služby Daňového poradenstva rozumejú najmä prvotné účtovné doklady, uzatvorené zmluvy, objednávky a ďalšie podklady k obchodným operáciám, účtovné knihy a evidencie (najmä o majetku), prevádzková dokumentácia k strojom a zariadeniam (OTP u vozidiel), evidencie vyplývajúca zo zákona o DPH (záznamová povinnosť; rozhodnutie orgánov spoločnosti). V prípade služby Spracovania miezd je Zákazník povinný všetky skutočnosti a zmeny podstatné pre riadne spracovanie miezd a vedenie personálnej agendy hlásiť Abre do 3 dní potom, čo nastanú.
- b) Zákazník je povinný zaistiť spracovanie prvotných dokladov, vedenie skladovej evidencie, vedenie evidencie ostatného majetku a v prípade služby Dozor nad vedením účtovníctva, resp. daňovej evidencie tiež účtovanie rutinných účtovných operácií (t. j. takých účtovných operácií, ktoré sa opakujú minimálne desaťkrát za účtovné obdobie).
- c) Zákazník je povinný zaistiť, aby nim používaný informačný systém bol pravidelne zálohovaný (v termíne do 5 dní po termíne zostavenia priznania k DPH) a aktualizovaný.
- d) V prípade služby Daňového poradenstva je Zákazník ďalej povinný:

- podrobiť sa identifikácii podľa osobitných predpisov a predložiť na tento účel Abre príslušné doklady a odovzdať kópie alebo umožniť ich obstaranie,

- vystaviť včas Abre písomne potrebnú plnú moc,

- potvrdiť údaje vo vypracovanom priznaní či hlásení svojím podpisom alebo podpisom splnomocnenej osoby, pričom týmto podpisom Zákazník potvrdzuje, že sa s celým obsahom priznania zoznámil a súhlasí s ním; Abra nie je povinná ako splnomocnenec toto priznanie sama podať skôr, než dôjde k jeho podpisu Zákazníkom, a to ani vtedy, keby v dôsledku chýbajúceho podpisu Zákazníka hrozilo zmeškanie lehoty pre

podanie priznania, avšak iba za predpokladu, že na možnosť zmeškania lehoty Zákazníka upozornila.

**11.13. Zodpovednosť Zákazníka.** Zákazník sám zodpovedá za vecnosť, správnosť, pravdivosť, včasnosť a úplnosť všetkých informácií, dokladov a písomností, ktoré Abre dodá, či s ktorými ju zoznámí.

**11.14. Zodpovednosť Abry.** Abra nezodpovedá ani neručí za doklady a podklady, ktoré jej poskytol Zákazník. Abra nezodpovedá za škodu, ktorá Zákazníkovi prípadne vznikne v dôsledku zatajenia, nesprávnosti či neúplnosti informácií, dokladov a písomností, ktoré Abre odovzdal. Abra nezodpovedá za škodu, ktorá Zákazníkovi prípadne vznikne v prípade oneskoreného dodania informácií, dokladov a písomností Abre. Abra nezodpovedá ani neručí za zákonnosť postupov a obchodných aktivít Zákazníka. Abra nezodpovedá ani neručí za včasnosť a správnosť platenia daní a poistného Zákazníkom. Abra nezodpovedá za škodu vzniknutú Zákazníkovi v dôsledku oneskoreného podania akéhokoľvek daňového priznania, ak ho Zákazník včas nepodpísal.

**11.15. Daňové konanie.** Zmluvné strany dohodli, že ak Zákazník neumožní Abre viesť daňové konanie (najmä spolupracovať pri daňovej kontrole a miestnom šetrení), učiní v daňovom konaní úkony samostatne bez konzultácie s Abrou, vzdá sa možnosti použitia opravných prostriedkov, odmietne a/alebo nečinnosťou znemožní súdne preskúmanie rozhodnutia správcu dane, vypovedal Abre plnú moc či učinil iný úkon, ktorý Abre sťažuje, obmedzí alebo vylúči možnosť dosiahnutia podľa názoru Abry priaznivejšieho záveru daňového konania, nezodpovedá za škodu, pretože škoda nemohla z dôvodov na strane Zákazníka zabrániť. V prípade omeškania Zákazníka sa toto ustanovenie použije primerane.

**11.16. Vyúčtovanie.** Cena za služby podľa zmluvy na účtovníctvo je splatná na základe faktúry vystavenej posledný deň v mesiaci, kedy bola služba poskytnutá, so splatnosťou 14 dní odo dňa vystavenia. Zákazník je povinný nahradiť Abre aj účelne vynaložené výdaje, ktoré Abre vzniknú v súvislosti s jej činnosťou pri poskytovaní Služieb podľa Zmluvy na účtovníctvo, a to v ich skutočnej výške, rovnako ako škodu, ktorá jej vznikla pri poskytovaní Služieb.

## 12. ÚČINNOSŤ

12.1. Tieto VOP sú účinné od 01. 04. 2020 a účinnosť stratia dňom nadobudnutia účinnosti neskorších VOP.