

fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve.

- 4.7. Za úhradu faktúry sa považuje pripísanie celej fakturovanej čiastky na účet Poskytovateľa.
- 4.8. V prípade, ak Zákazník bude v omeškaní s úhradou faktúry za služby podľa Zmluvy viac ako 30 dní po jej splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie služieb až do jej úplného zaplatenia.
- 4.9. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy, nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradiť cenu za služby za obdobie, v ktorom bolo obmedzené alebo zastavené poskytovanie služieb.
- 4.10. V prípade, ak dôjde k zániku Zmluvy v priebehu obdobia, za ktorý už bola cena služieb zo strany Zákazníka uhradená, Poskytovateľ nie je povinný vrátiť alikvotnú časť uhradenej sumy služieb za toto obdobie okrem prípadu, ak bol zánik Zmluvy spôsobený odstúpením Zákazníka od Zmluvy v dôsledku závažného porušovania zmluvných povinností Poskytovateľa.

## 5. PREVÁDZKA ESMAO A RIEŠENIE PROBLÉMOV

- 5.1. V prípade vzniku problémov v priebehu plnenia podľa Zmluvy sa Zmluvné strany pokúsia problém vyriešiť prostredníctvom osôb uvedených v eskalačnej matici v bode 5.3. tohto článku Zmluvy. Najskôr bude problém riešený prostredníctvom osôb uvedených v 1. stupni a následne v prípade nevyriešenia problému osobami v 2. stupni.
- 5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby centrálnej infraštruktúry ESMAO nasledovne:
  - 5.2.1. Dostupnosť centrálnej infraštruktúry ESMAO nepretržite (24 hodín, 7 dní v týždni), mimo plánovaných odstávok potrebných pre plánovanú údržbu. Garantovaná dostupnosť infraštruktúry je 99 % času (nedostupnosť je max. 7 hod./mesiac). Do tohto času sa nepočítajú plánované doby odstávky systému potrebné pre údržbu technických a softvérových prostriedkov, rovnako prípady zásahu vyššej moci. Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie realizovať plánované odstávky po 18.00 hod.
  - 5.2.2. Služby Call Centra pre koncových používateľov obcí a miest v čase od 8.00 až 17.00 hod. počas pracovných dní prostredníctvom:
  - 5.2.3. Telefonický kontakt (0915 555 566).
  - 5.2.4. Emailový kontakt (podpora@esmao.sk) s max. lehotou odozvy 8 pracovných hodín.
  - 5.2.5. V prípade závady systému je definovaná lehota vyriešenia najneskôr do 5 pracovných dní.
  - 5.2.6. Pokiaľ zákazník neposkytne potrebnú súčinnosť, Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť spoluprácu, ku ktorej sa zmluvou zaviazal, a to až do poskytnutia potrebnej súčinnosti. Poskytovateľ určí primeranú lehotu na poskytnutie súčinnosti zákazníka. Rozsah požadovanej súčinnosti bude definovaný na základe požiadavky zákazníka. Poskytovateľ je povinný vopred oboznámiť zákazníka z rozsahom a lehotou potrebnou na poskytnutie súčinnosti. Ak zákazník poskytne riadne a včas potrebnú súčinnosť, poskytovateľ však v určený čas nepristúpi k vykonaniu diela, patrí zákazníkovi právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu tým vznikli. Toto právo musí uplatniť u poskytovateľa najneskôr do jedného mesiaca od prevzatia veci; ak z tohto dôvodu odstúpi od zmluvy, musí ho uplatniť najneskôr do jedného mesiaca od odstúpenia; inak právo zanikne. Ak zákazník neposkytne potrebnú súčinnosť definovanú poskytovateľom po márnom uplynutí môže poskytovateľ od zmluvy odstúpiť ak, na takýto následok upozorní zákazníka
  - 5.2.7. Na základe dohody medzi Zákazníkom a Poskytovateľom, Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu vzniknutú škodu, ktorá mohla vzniknúť Zákazníkovi, prípadne tretej strane využívajúcej služby ESMAO, v dôsledku výpadku alebo porúch ESMAO, pokiaľ je zo strany Poskytovateľa dodržaná dostupnosť systému podľa bodu 1. tohto článku a pokiaľ neplánovaný výpadok netrvá dlhšie ako 3 hodiny počas prevádzkového času.

### 5.3. Eskalačná matica

Stupeň	Meno a kontakt osoby	
	Zákazník	Poskytovateľ
1. stupeň	Meno: Ing. Peter Pakes tel. č.: 0905113259 e-mail: starosta@vlachovo.eu	Meno: Juraj Krajčík tel. č.: 02/3278 0117 e-mail: juraj.krajcik@lomtec.com
2. stupeň	Meno: Mária Kis-Bodnárová tel. č.: 058/7883272 e-mail: obec@vlachovo.eu	Meno: Miroslav Ličko tel. č.: 02/3278 0103 e-mail: miroslav.licko@lomtec.com

### 6. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi služby podľa tejto Zmluvy.
- 6.2. Poskytovateľ je povinný pri plnení predmetu zmluvy postupovať v súlade s ISO 27001 Information Security Standard pre efektívne riadenie a správu informačných systémov a technológií, kontroly, zabezpečenia bezpečnosti a riadenie rizík.
- 6.3. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Zákazníka o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplyvať na plnenie Zmluvy.
- 6.4. Poskytovateľ je služby povinný poskytovať tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu podpisu Zmluvy, alebo ku dňu akceptácie objednávky Zákazníka Poskytovateľom.

### 7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 7.1. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia Zmluvy. Zákazník sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami týkajúcimi sa styku Zákazníka s dodávateľmi informačných technológií, alebo inak ovplyvňujúcich spôsob plnenia predmetu Zmluvy, ako aj s internými predpismi upravujúcimi prácu na počítačoch a v sieťach Zákazníka.
- 7.2. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť vstupy zamestnancov Poskytovateľa do všetkých potrebných priestorov za účelom plnenia predmetu Zmluvy.
- 7.3. Zákazník sa nestáva vlastníkom autorských práv systémového alebo aplikačného programového vybavenia a zaväzuje sa zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv na dodané softvérové produkty, najmä vyvinúť primerané úsilie na ich ochranu pred neoprávneným používaním,

