

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti GAMO a.s.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Týmto Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „VOP“) sa riadia právne vzťahy vzniknuté na základe zmlúv uzatvorených medzi spoločnosťou GAMO a.s., so sídlom Kyjevské námestie 6, 974 04 Banská Bystrica, IČO: 36033987, zapísanou v OR OS Banská Bystrica, Oddiel: Sa, Vložka č.: 550/S (ďalej len „GAMO“), a Objednávateľom, predmetom ktorých je vykonanie určitého Diela alebo poskytnutie Služieb (ďalej len „Zmluva“). Aplikácia všeobecných obchodných podmienok druhej Zmluvnej strany alebo akýchkoľvek iných všeobecných obchodných podmienok je týmto výslovne vylúčená, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
- 1.2 Aktuálne všeobecné obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy a to odkazom na VOP v zmysle § 273 Obchodného zákonníka. Tieto VOP sú dostupné v elektronickej forme na internetových stránkach spoločnosti GAMO, pričom Zmluvné strany sú si vedomé tejto elektronickej formy VOP a súhlasia s ňou bez ohľadu na to, či zvyšná časť Zmluvy je, čo len čiastočne, vyhotovená a podpisovaná v papierovej forme. Ak VOP obsahujú ustanovenia s odlišnou úpravou od ustanovení Zmluvy, majú ustanovenia Zmluvy prednosť pred VOP, s výnimkou bodov 1, 2, 4.11, ďalej bodov 7, 8, 14, 15.5, 17, 19, 21 a 22 týchto VOP, pokiaľ všeobecne záväzným právnym predpisom nie je ustanovené inak, a to v rozsahu nevyhnutne (kogentne) vyžadovanom príslušným predpisom. Odlišné alebo dodatočné podmienky Zmluvy sú platné, ak boli dohodnuté písomne.
- 1.3 Pre zabránenie pochybnostiam GAMO a Objednávateľ vyhlasujú, že tieto VOP sú v súlade s ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 1.4 V zmysle týchto VOP sa Zmluva považuje za uzavretú dňom podpísania písomného vyhotovenia Zmluvy oboma Zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami Zmluvných strán alebo dňom doručenia písomného potvrdenia spoločnosťou GAMO, ktorým spoločnosť GAMO akceptuje objednávku predloženú Objednávateľom. Za písomnú objednávku a písomnú akceptáciu sa považuje aj elektronická forma (najmä prostredníctvom scanu alebo e-mailom). V prípade, že Zmluva obsahuje ďalšie podmienky, sú tieto podmienky platné a záväzné, ak sú dohodnuté písomne a v súlade s príslušnými právnymi predpismi. GAMO a Objednávateľ sa zaväzujú postupovať pri plnení Zmluvy v súlade s obchodnými zvyklosťami a štandardmi v danom odvetví.
- 1.5 V objednávke sa Objednávateľ zaväzuje špecifikovať požadované Dielo alebo Službu, a to najmä druh, kvalitu, množstvo, požadovaný termín a miesto dodania, a uviesť údaje o Objednávateľovi (identifikačné údaje, kontaktná adresa a fakturačné údaje). Takáto špecifikácia je pre GAMO záväzná. Každá prípadná ďalšia špecifikácia (oznámená ústne, písomne, telefonicky), ktorá nebola obsiahnutá v objednávke, musí byť písomne potvrdená spoločnosťou GAMO, aby bola záväzná.
- 1.6 Podmienkou uzatvorenia Zmluvy je, že Objednávateľ pristúpi na tieto VOP, poskytne spoločnosti GAMO všetky požadované údaje, zaväzuje sa uhradiť dohodnutú cenu v Zmluve v lehote splatnosti a oboznámi sa so spracovaním Osobných údajov.
- 1.7 Ak sú na strane Objednávateľa zaviazané dve alebo viaceré osoby, sú solidárni dlžníci, teda sú zviazaní spoločne a nerozdielne, pokiaľ zo Zmluvy nevyplýva pomerné rozdelenie.
- 1.8 Objednávateľ má právo odmietnuť uzavrieť Zmluvu.
- 1.9 Slová s veľkým začiatočným písmenom majú taký význam, ako sú zadané v časti Definície, ktorá tvorí Prílohu č. 1 týchto VOP.

2. Spôsob vykonania Diela alebo poskytnutia Služby

- 2.1 GAMO sa zaväzuje vykonať Dielo alebo poskytnúť Službu spôsobom dohodnutým v Zmluve.
- 2.2 Dohodnutý čas vykonania Diela alebo poskytnutia Služby sa predlžuje o čas, počas ktorého nemohla spoločnosť GAMO dodať Dielo alebo poskytnúť Službu z dôvodu prekážok na strane Objednávateľa alebo z dôvodu nepredvídateľných okolností. Nepredvídateľná okolnosť je prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.
- 2.3 Spoločnosť GAMO je oprávnená vykonať Dielo alebo poskytnúť Službu aj pred dohodnutým časom. Vykonaním Diela alebo poskytnutím Služby sa rozumie jeho riadne poskytnutie alebo ukončenie a odovzdanie Objednávateľovi, pričom Objednávateľ je povinný Dielo prevziať alebo akceptovať poskytnutie Služby do 3 dní odo dňa doručenia príslušného oznámenia.
- 2.4 Spoločnosť GAMO je povinná Dielo alebo Službu odovzdať a Objednávateľ je povinný Dielo alebo Službu prevziať v mieste dohodnutom v Zmluve. Rozsah plnenia predmetu Zmluvy potvrdia Oprávnené osoby Zmluvných strán svojimi podpismi pod príslušné doklady (pracovný list, odovzdávací protokol, akceptačný protokol, dodací list). Objednávateľ je povinný vytvoriť podmienky na riadne vykonanie Diela alebo poskytnutie Služby, umožniť prístup k miestu vykonania Diela a poskytnúť potrebnú súčinnosť.
- 2.5 Ak je Dielo vykonávané alebo Služba poskytovaná prostredníctvom vzdialeného prístupu, Objednávateľ je povinný nahlasovať Udalosti prostredníctvom telefonической asistencie Zákaznickeho centra GAMO na čísle +421 48 437 2000, prostredníctvom webového rozhrania na adrese <https://www.gamo.sk/zakaznicka-zona>, alebo na e-mail helpdesk@gamo.sk, a to prostredníctvom Oprávnených osôb Objednávateľa.
- 2.6 Objednávateľ je tiež povinný oznámiť mená Oprávnených osôb určených pre styk so spoločnosťou GAMO a informovať spoločnosť GAMO o všetkých zásahoch na svojom informačnom systéme.
- 2.7 Nebezpečenstvo škody na Diele nesie tá strana, u ktorej sa Dielo vykonáva. Nebezpečenstvo škody na Diele v celom rozsahu prechádza zo spoločnosti GAMO na Objednávateľa dňom prevzatia Diela, alebo dňom, kedy bol Objednávateľ povinný Dielo prevziať, ak je v omeškani. Spolu s Dielom je spoločnosť GAMO povinná odovzdať Objednávateľovi aj doklady a pokyny vzťahujúce sa na Dielo, napríklad najmä záručné listy, používateľskú príručku, návod na obsluhu a dodací list.

3. Cena Služby/Služieb

- 3.1 Cena Služieb alebo Diela je stanovená dohodou Zmluvných strán podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách a vyhlášky č. 87/1996 Z. z., v znení neskorších predpisov. Cena je stanovená v Zmluve.
- 3.2 Cena Služieb alebo Diela je stanovená bez DPH. K dohodnutým cenám bude účtovaná DPH vo výške stanovenej platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 3.3 Úhradou ceny Služieb alebo Diela sa rozumie ich pripísanie v plnej vyúčtovanej výške vrátane DPH na účet spoločnosti GAMO. Cena je splatná v mene EUR, bezhotovostným prevodom na účet GAMO, na základe faktúry vystavenej spoločnosťou GAMO do 15. dňa nasledujúceho mesiaca, s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa vystavenia faktúry, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 3.4 Povinnosť zaplatiť cenu Služieb alebo Diela je nezrušiteľná a

- neprevoditeľná a uhradená cena sa nevracia ani v prípade odstúpenia podľa bodu 9 VOP alebo bodu 17 VOP.
- 3.5 Faktúra vystavená spoločnosťou GAMO musí obsahovať všetky náležitosti podľa príslušných právnych predpisov. GAMO faktúru vystaví a Objednávateľovi doručí bez zbytočného odkladu. Uzavretím Zmluvy Objednávateľ súhlasí s tým, že faktúra môže byť vystavená a doručená výlučne elektronicky.
- 3.6 Objednávateľ je povinný skontrolovať správnosť faktúry a v prípade nesprávnej faktúry bezodkladne oznámiť túto skutočnosť spoločnosti GAMO. V takom prípade bude plynúť nová lehota splatnosti odo dňa vystavenia opravenej faktúry.
- 3.7 V prípade zmeny spôsobu prevádzky alebo rozsahu Služieb alebo Diela bude cena pre ďalšie obdobie stanovená na základe novej prílohy Zmluvy.
- 3.8 Spoločnosť GAMO je oprávnená raz v priebehu každého kalendárneho roku upraviť jednotkové ceny alebo cenu Diela alebo Služieb v rozsahu miery inflácie vyjadrenej prírastkom priemerného ročného indexu spotrebiteľských cien v Slovenskej republike za predchádzajúci kalendárny rok, zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky. Takto upravená cena sa uplatňuje s účinnosťou od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola jej úprava písomne oznámená Objednávateľovi.
- 3.9 V prípade zmien platných colných alebo daňových predpisov, ktoré majú dopad na cenu Diela alebo Služby, môže spoločnosť GAMO bezodkladne premietnuť tieto zmeny do ceny Služieb alebo Diela bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa.
- 3.10 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou ceny Služieb alebo Diela alebo jej časti viac ako 15 dní od splatnosti a po písomnom upozornení spoločnosťou GAMO v dodatočnej lehote 7 dní, je spoločnosť GAMO oprávnená prerušiť poskytovanie Služieb alebo Diela až do úplnej úhrady dlžnej sumy. Spoločnosť GAMO nie je v omeškaní s poskytovaním Služieb alebo Diela, ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou a spoločnosť GAMO využila právo prerušiť poskytovanie Služieb alebo Diela a túto skutočnosť oznámila Objednávateľovi.
- 3.11 V prípade, že Objednávateľ vypovie Zmluvu v priebehu fakturačného obdobia, nemá nárok na vrátenie alikvotnej čiastky za poskytovanie Služby alebo Diela do konca fakturačného obdobia, pokiaľ výpoveď nebola dôsledkom porušenia zmluvných podmienok zo strany spoločnosti GAMO.
- 4. Práva a povinnosti GAMO a zodpovednosť GAMO**
- 4.1 Spoločnosť GAMO je povinná poskytovať dohodnuté Služby a vykonávať Dielo v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých Zmluvou alebo objednávkou a stanovených vo VOP. Pri poskytovaní Služieb a vykonávaní Diela je spoločnosť GAMO viazaná všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike.
- 4.2 V rámci plnenia predmetu Zmluvy sa spoločnosť GAMO zaväzuje dodržiavať primeranú starostlivosť o bezpečnosť a plynulosť prevádzky Služieb alebo Diela. Spoločnosť GAMO garantuje poskytovanie Služieb, ak nie je daný dôvod na ich prerušenie, pozastavenie alebo obmedzenie v zmysle Zmluvy alebo VOP.
- 4.3 Spoločnosť GAMO prijíma nahlásenie Udaloosti zo strany Objednávateľa v zmysle definovaného servisného pokrytia podľa Zmluvy. Udaloosti je možné nahlásovať na telefónne číslo Zákazníckeho centra spoločnosti GAMO +421 48 437 2000 alebo na e-mail helpdesk@gamo.sk, a to prostredníctvom Oprávnených osôb Objednávateľa. E-mailová adresa a telefónne číslo spoločnosti GAMO sú zverejnené aj na internetovej stránke spoločnosti GAMO. Pri hlásení Udaloosti je potrebné uviesť popis vzniknutej Udaloosti, kontaktné údaje Oprávnenej osoby a informácie o príslušnom informačnom systéme Objednávateľa.
- 4.4 V prípade poskytovania Služby je spoločnosť GAMO oprávnená realizovať Služby prostredníctvom telefonického asistencie, vzdialeného pripojenia alebo fyzickým zásahom na mieste prevádzky informačného systému v zmysle Zmluvy. Spoločnosť GAMO vynaloží maximálne úsilie na čo najrýchlejšie obnovenie Núdzovej a následne Plnej prevádzky informačného systému Objednávateľa. Ak situácia neumožňuje riešenie Udaloosti na mieste prevádzky informačného systému, môžu byť príslušné prostriedky informačného systému opravené v servisnom stredisku spoločnosti GAMO.
- 4.5 Spoločnosť GAMO je oprávnená uskutočniť krátkodobé prerušenie v poskytovaní Služieb na nevyhnutnú dobu za účelom údržby a prípadných opráv svojich zariadení.
- 4.6 Spoločnosť GAMO je oprávnená pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, pokiaľ je poskytovanie Služieb znemožnené alebo obmedzené neodvratiteľnou Udaloostou, ktorú nebolo možné predvídať alebo jej zabrániť (najmä Vyššia moc a iné okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle Obchodného zákonníka). Za Udaloosť podľa predchádzajúcej vety sa považuje aj ukončenie alebo obmedzenie používania možnosti technologickej platformy, ak k ukončeniu a obmedzeniu došlo jednostranným konaním zo strany Tretích osôb (najmä výrobcov technologickej platformy a poskytovateľov technologickej platformy pre spoločnosť GAMO) a náhradné technologicke platformy nie sú z akýchkoľvek dôvodov včas (tzn. bez nutnosti prerušenia, pozastavenia alebo obmedzenia Služby) implementovateľné.
- 4.7 Spoločnosť GAMO sa zaväzuje oznámiť Objednávateľovi plánovaný výpadok bez zbytočného odkladu, v prípade pravidelne poskytovaných alebo opakujúcich sa Služieb najmenej 7 dní vopred. Výpadok Služieb spôsobený neodvratiteľnou Udaloostou sa spoločnosť GAMO zaväzuje oznámiť Objednávateľovi bezodkladne, hneď ako sa o výpadku a príčinách výpadku dozvie. Spoločnosť GAMO v uvedených prípadoch neoveruje doručenie oznámenia Objednávateľovi. Odoslanie oznámenia na kontaktnú e-mailovú adresu Objednávateľa je považované za doručenie. Objednávateľ berie túto skutočnosť na vedomie.
- 4.8 Spoločnosť GAMO je oprávnená dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služieb v nevyhnutnom rozsahu bez predchádzajúceho upozornenia Objednávateľa, ak sú Služby využívané v rozpore so Zmluvou, a ak tým dochádza k ohrozeniu funkcie zariadenia spoločnosti GAMO alebo Tretích osôb.
- 4.9 Spoločnosť GAMO je oprávnená jednostranne obmedziť alebo zmeniť funkčnú alebo technickú špecifikáciu Služby, alebo vylepšiť Objednávateľské rozhranie na prístup k Službe, pokiaľ je táto obmena, zmena alebo vylepšenie v súlade s najnovšími odbornými poznatkami v príslušnom odbore alebo prispeje k Objednávateľskému komfortu pri využívaní Služby.
- 4.10 Spoločnosť GAMO nie je zodpovedná za prerušenie poskytovania Služieb Objednávateľovi v prípade, že si Objednávateľ poruchu spôsobil sám, v prípade Udaloosti podľa bodov 4.6 až 4.9 VOP, v prípade zásahu Tretích osôb, či Vyššej moci alebo v prípade poruchy na zariadení Tretích strán, najmä rozsiahly a dlhodobý výpadok dodávky elektriny, telekomunikačného spojenia alebo výpadku technologickej platformy, prekročenia kapacity, nevyhnutnej opravy alebo reštrukturalizácie technológií a súvisiacich prevádzkových zariadení.
- 4.11 Spoločnosť GAMO sa zaväzuje odstrániť poruchy, ktoré neboli spôsobené Objednávateľom, osobou Oprávnenou konať v mene Objednávateľa alebo Tretími stranami, ktoré neboli oprávnené na zásahy do Služieb. V prípade, že spoločnosť GAMO odstráni poruchu, ktorú si Objednávateľ spôsobil svojím konaním, konaním osoby Oprávnenej konať v mene Objednávateľa alebo

neopraveným zásahom Tretej strany, je takýto zásah spolplatnený podľa Zmluvy alebo VOP.

- 4.12 Spoločnosť GAMO neposkytuje žiadne záruky, okrem tých, ktoré sú výslovne uvedené v rámci Zmluvy alebo VOP, na výsledok používania Služieb. Spoločnosť GAMO nezodpovedá za škody alebo ušlý zisk v maximálnej miere povolenej platným právom a všeobecne záväznými predpismi, ktorý Objednávateľovi vznikol používaním Služieb.
- 4.13 Spoločnosť GAMO nemá prístup k obsahu a nemá možnosť kontroly obsahu uložených dát Objednávateľa. Spoločnosť GAMO nie je zodpovedná za obsahovú stránku uložených a zálohovaných dát na diskovom priestore, ktorý Objednávateľ využíva na svoje účely v rámci Služby. Spoločnosť GAMO nenesie zodpovednosť ani za využívanie Služieb Objednávateľom v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. V súlade s európskou reguláciou týkajúcou sa poskytovania služieb prenosu údajov (mere conduit), caching a hosting, spoločnosť GAMO nie je zodpovedná za obsah prenášaných alebo uložených dát, pokiaľ nemá skutočné vedomosti o protiprávnom obsahu a okamžite po získaní takýchto vedomostí neodstráni alebo nezablokuje prístup k takémuto obsahu.
- 4.14 Spoločnosť GAMO nie je v súvislosti s ukladanými dátami zodpovedná za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva na virtuálnom serveri, webových stránkach a e-mailových schránkach Objednávateľa, ktorého sa dopustí Objednávateľ používaním a šírením materiálov, na použitie ktorých nemá potrebný súhlas ich autorov. Spoločnosť GAMO tiež nezodpovedá za prípadné porušenie práv k názvu domény, na ktoré sa vzťahuje ochrana obchodného mena, ochrannej známky alebo iná ochrana právom duševného vlastníctva. Toto vylúčenie zodpovednosti spoločnosti GAMO sa primerane vzťahuje aj na porušenie ochrany Osobných údajov zo strany Objednávateľa v súvislosti s ukladanými dátami.
- 4.15 Spoločnosť GAMO je povinná chrániť jemu známe záujmy Objednávateľa, súvisiace so zriaďovaním všetkých náležitostí podľa predmetu Zmluvy. Ďalej je povinná riadne a včas oznámiť Objednávateľovi významné negatívne okolnosti, ktoré zistila pri plnení predmetu Zmluvy. V prípade výskytu Bezpečnostného incidentu súvisiaceho s poskytovaním Služieb je spoločnosť GAMO povinná bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o jeho vzniku.
- 4.16 Ak má spoločnosť GAMO vykonať v rámci plnenia tejto Zmluvy akékoľvek činnosti, v dôsledku ktorých by mohli byť ohrozené dáta Objednávateľa, ich komplexnosť, konzistentnosť, resp. kvalita, je spoločnosť GAMO povinná pred vykonaním týchto činností upozorniť Objednávateľa na potrebu zálohovania príslušných dát.
- 4.17 Bez ohľadu na čokoľvek, čo je uvedené v Zmluve alebo VOP, spoločnosť GAMO má právo zhromažďovať, sledovať a analyzovať údaje a ďalšie informácie týkajúce sa poskytovania, používania a výkonu rôznych aspektov platformy GAMO, Služieb GAMO a súvisiacich systémov a technológií (t.j. anonymizované a agregované informácie získané od Objednávateľa). Spoločnosť GAMO bude mať možnosť (počas trvania Zmluvy aj po jej ukončení)
- používať tieto informácie a údaje na zlepšenie a zdokonalenie platformy GAMO, Služieb GAMO a všetkých schopností umelej inteligencie, ktoré zvýšia výkon a efektivitu Služieb alebo na iné vývojové, diagnostické a korektívne účely v súvislosti s platformou GAMO, Službami GAMO a inými ponukami spoločnosti GAMO,
 - používať tieto informácie a údaje na propagáciu Služieb GAMO a iných ponúk spoločnosti GAMO, a
 - sprístupniť tieto údaje v agregovanej a anonymizovanej

forme.

5. Práva a povinnosti Objednávateľa, zodpovednosť Objednávateľa

- 5.1 Objednávateľ je povinný užívať Služby a Dielo len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, VOP, prípadnými pokynmi spoločnosti GAMO a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 5.2 Objednávateľ je povinný uhradiť cenu, poplatky a náhrady za poskytnuté Služby a Dielo riadne a včas podľa Zmluvy a VOP.
- 5.3 Objednávateľ je povinný zoznámiť sa pred začatím využívania Služby s obsahom VOP a Zmluvou.
- 5.4 Objednávateľ je povinný najneskôr do 10 dní po uzavretí Zmluvy oznámiť spoločnosti GAMO mená Oprávnených osôb. V prípade akýchkoľvek zmien je Objednávateľ povinný spoločnosť GAMO o novom stave písomne informovať.
- 5.5 Objednávateľ je povinný vopred informovať spoločnosť GAMO o všetkých vlastných zásahoch, ako aj prípadných zásahoch Tretích strán, ktoré sa chystá vykonať na svojom informačnom systéme.
- 5.6 Ak zálohovanie dát nie je predmetom Zmluvy, je v záujme Objednávateľa, aby si zabezpečil ich zálohovanie na vlastné náklady a riziko.
- 5.7 Objednávateľ umožní zamestnancom spoločnosti GAMO fyzický prístup do priestorov, v ktorých je prevádzkovaný informačný systém Objednávateľa, alebo vzdialený prístup k hardvérovým a softvérovým prostriedkom uvedeným v Zmluve, a to počas celej doby nevyhnutnej na poskytnutie Služieb podľa Zmluvy.
- 5.8 Objednávateľ je povinný byť v rámci svojich možností nápomocný pri zabezpečovaní realizácie predmetu Zmluvy, najmä je povinný poskytnúť spoločnosti GAMO požadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom vyriešenia Incidentu, ako aj všetky informácie a materiály nevyhnutné na splnenie povinností spoločnosti GAMO. Spoločnosť GAMO nie je v omeškaní s poskytovaním Služieb, ak je Objednávateľ v omeškaní s poskytnutím vyžadanej súčinnosti.
- 5.9 Objednávateľ sa zaväzuje písomne oznámiť spoločnosti GAMO všetky zmeny svojich Identifikačných, fakturačných a kontaktných údajov poskytnutých pri podpise Zmluvy do 10 dní od okamihu, keď zmena nastala. V prípade nesplnenia tejto povinnosti nesie Objednávateľ plnú zodpovednosť za vzniknutú škodu.
- 5.10 Ak nie je v Zmluve alebo vo VOP uvedené inak, má Objednávateľ možnosť na mesačnej báze po dohode so spoločnosťou GAMO zmeniť spôsob prevádzky alebo rozsah objednaných Služieb pre ďalšie obdobie, najmä pridaním jednotlivých komponentov Služieb, a to v rozsahu, ktorý zodpovedá aktuálnej ponuke Služieb spoločnosti GAMO.
- 5.11 Objednávateľ nesmie prevádzkovať v rámci Služieb na svojom serveri (virtuálnom serveri) obsah, ktorý je v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky, normami príslušných orgánov Európskej únie, medzinárodnými zmluvami, dobrými mravmi, zásadami poctivého obchodného styku alebo zvyklosťami a právnymi obyčajmi daného jazykového teritória.
- 5.12 Objednávateľ nesie v plnom rozsahu zodpovednosť za obsah svojho virtuálneho servera. Spoločnosť GAMO nemá prístup k obsahu a nemá možnosť kontroly obsahu uložených dát Objednávateľa.
- 5.13 Objednávateľ zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti Internet alebo Tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním nevyžiadaných správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete Internet alebo iným neoprávneným konaním.
- 5.14 Objednávateľ v plnom rozsahu zodpovedá za prípadné porušenie práv Tretích osôb k počítačovým programom, resp. softvérovým produktom a Dielam, ktoré sa nachádzajú na jeho virtuálnom serveri.
- 5.15 Objednávateľ je povinný poskytnúť spoločnosti GAMO

- požadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia chyby alebo iného nedostatku poskytovanej Služby.
- 5.16 Objednávateľ nezískava žiadne práva k zariadeniam alebo softvéru patriacemu spoločnosti GAMO alebo akejkolvek Tretej strane, ktorej zariadenie môže spoločnosť GAMO používať pri poskytovaní Služieb.
- 5.17 Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že musí sám zabezpečiť svoje prihlasovacie údaje a ďalšie citlivé informácie mu poskytnuté zo strany spoločnosti GAMO tak, aby v maximálnej miere vylúčil ich zneužitie neoprávnenými osobami.
- 5.18 Objednávateľ je povinný bezprostredne po prijatí svojich prihlasovacích údajov od spoločnosti GAMO zmeniť heslo k prihlasovacím údajom, ktoré získal od spoločnosti GAMO.
- 5.19 Objednávateľ nie je oprávnený zasahovať do nastavení, strojového kódu, vykonávať textovú a dátovú ťažbu (text and data mining) ani iné úpravy systému poskytovaného spoločnosťou GAMO. Akékoľvek takéto konanie je v hrubom rozpore s účelom Zmluvy a predstavuje podstatné porušenie Zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje nepoužívať Služby na žiadne neprijateľné účely, ktoré zahŕňajú, ale nie sú obmedzené na rozširovanie škodlivého softvéru (malware), vírusov alebo iného škodlivého kódu; neoprávnený prístup alebo pokus o prístup k akýmkoľvek systémom, dátam alebo informáciám, ku ktorým nemá Objednávateľ oprávnený prístup; vykonávanie akýchkoľvek činností, ktoré narúšajú alebo môžu narušiť integritu alebo dostupnosť Služieb; používanie Služieb na nezákonné činnosti alebo činnosti, ktoré podporujú nezákonné aktivity; zasielanie nevyžiadaných správ (spam) alebo vykonávanie iných foriem nevyžiadanej komunikácie; kopírovanie, úpravu, distribúciu, predaj alebo prenájom akejkoľvek časti Služieb alebo softvéru poskytovaného spoločnosťou GAMO bez predchádzajúceho písomného súhlasu. V prípade porušenia ustanovení tohto bodu spoločnosť GAMO si vyhradzuje právo okamžite pozastaviť poskytovanie Služieb a požadovať náhradu škody, ktorá jej tým vznikla.

6. Omeškanie, úroky z omeškania a zmluvné pokuty

- 6.1 Zmluvná strana je v omeškaní s plnením záväzku, ak nesplní riadne a včas svoj záväzok vyplývajúci zo Zmluvy, až do doby poskytnutia riadneho plnenia alebo do doby, keď záväzok zanikne iným spôsobom. Zmluvná strana nie je v omeškaní, ak požiadala o zmenu termínu plnenia a táto zmena bola písomne akceptovaná druhou Zmluvnou stranou. Žiadosť o zmenu termínu plnenia musí byť doručená písomne v dostatočnom čase pred termínom plnenia, aby druhej Zmluvnej strane nevznikli škody, s uvedením dôvodu a náhradného termínu plnenia.
- 6.2 Ak Objednávateľ zaviní termínové sklzy plnenia spoločnosti GAMO alebo nútené zastavenie činnosti spoločnosti GAMO pri plnení predmetu Zmluvy, spoločnosť GAMO nenesie zodpovednosť za časový sklz a nie je povinná platiť Objednávateľovi zmluvné pokuty, ktoré by z tohto dôvodu vznikli.
- 6.3 Ak Objednávateľ neuhradí spoločnosti GAMO preddavok na úhradu ceny Diela alebo Služby v lehote splatnosti, spoločnosť GAMO je oprávnená zmeniť dohodnutý čas vykonania Diela alebo poskytnutia Služby alebo dočasne prerušiť vykonávanie Diela alebo poskytovanie Služby, až do času, kým Objednávateľ neuhradí celú dlžnú sumu alebo neposkytne dostatočnú zábezpeku, alebo kým nedôjde k ukončeniu zmluvného vzťahu v súlade so Zmluvou a týmto VOP.
- 6.4 Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou akejkoľvek dlžnej sumy po dohodnutej lehote splatnosti, spoločnosť GAMO je oprávnená požadovať zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy vrátane DPH za každý deň omeškania. Zodpovednosť za škodu spôsobenú omeškaním Objednávateľa týmto nie je

dotknutá.

- 6.5 Spoločnosť GAMO je v omeškaní, ak Dielo alebo Službu dohodnutú v Zmluve nevykonala riadne a včas, pokiaľ jej v tom nebránila prekážka, o trvanie ktorej sa predlžuje čas vykonania Diela alebo poskytnutia Služby.
- 6.6 V prípade omeškania spoločnosti GAMO s vykonaním Diela alebo poskytnutím Služby je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z ceny Diela alebo Služby vrátane DPH za každý deň omeškania.
- 6.7 V prípade omeškania Objednávateľa s vytvorením podmienok na riadne vykonanie Diela alebo poskytnutie Služby, umožnením prístupu k miestu vykonania Diela, poskytnutím potrebnej súčinnosti alebo s prevzatím Diela alebo Služby je spoločnosť GAMO oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z dohodnutej ceny Diela alebo Služby vrátane DPH za každý deň omeškania. Zodpovednosť za škodu spôsobenú porušením tejto povinnosti Objednávateľom týmto nie je dotknutá.
- 6.8 Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty alebo úroku z omeškania je ich vyúčtovanie oprávnenou Zmluvnou stranou. Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania je splatný do 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej Zmluvnej strany na ich uhradenie povinnou Zmluvnou stranou.
- 6.9 Cena Služieb alebo Diela, ktorá je základom na výpočet zmluvnej pokuty, sa vypočíta ako dvanásťina (1/12) celkovej ceny zaplatenej na základe predmetného zmluvného vzťahu za posledných 12 mesiacov odo dňa vzniku nároku na zmluvnú pokutu. Ak je uvedené obdobie kratšie ako 12 mesiacov, príslušný základ sa vypočíta *pro rata* ako priemerné mesačné finančné plnenie za dané obdobie.
- 6.10 Spoločnosť GAMO a Objednávateľ sú oprávnení odstúpiť od Zmluvy len v prípadoch uvedených v Zmluve, v týchto VOP alebo v prípadoch stanovených v Obchodnom zákonníku.

7. Ochrana Osobných údajov

- 7.1 Spoločnosť GAMO spracúva nasledovné Osobné údaje:
- identifikačné údaje (meno a priezvisko, užívateľské meno a heslo, dátum narodenia);
 - kontaktné údaje (e-mailová adresa, telefónne číslo, adresa trvalého bydliska);
 - údaje o nastaveniach (údaje v účte Objednávateľa);
 - údaje z hodnotenia ponúkaných Služieb spoločnosti GAMO Objednávateľom;
 - údaje súvisiace s využitím Technickej podpory/Help Desku alebo návštevou GAMO.
- 7.2 Spoločnosť GAMO vyhlasuje, že vo vzťahu k Objednávateľovi je pri poskytovaní Služieb podľa týchto VOP alebo Zmluvy v postavení sprostredkovateľa podľa čl. 4 bod 8 GDPR. Spoločnosť GAMO má pre tieto účely s Objednávateľom uzatvorenú Zmluvu o sprostredkovaní podľa čl. 28 ods. 3 GDPR, ktorá má prednosť pred týmito VOP a ustanoveniami Zmluvy. Spoločnosť GAMO je tak oprávnená ako sprostredkovateľ Objednávateľa podľa GDPR spracúvať Osobné údaje Objednávateľa len na základe jeho písomného poverenia a pokynov.
- 7.3 V prípade, ak sa v budúcnosti ukáže (napr. v zmysle rozhodovacej činnosti Úradu na ochranu osobných údajov, iného dozorného orgánu niektorého z členských štátov v zmysle GDPR, rozhodovacej činnosti súdov, zmenou legislatívy a pod.), že právne postavenie spoločnosti GAMO je odlišné od právneho postavenia identifikovaného v bode 7.2 VOP (napr. sa ukáže, že spoločnosť GAMO je v právnom postavení prevádzkovateľa podľa GDPR k Objednávateľovi), spoločnosť GAMO pre tento prípad uvádza (v rozsahu bodov 7.4 až 7.7 VOP) nasledovné informácie.

Spoločnosť GAMO spracúva Osobné údaje Objednávateľa s využitím nasledovných právnych základov spracúvania a na nasledovné účely spracúvania:

- a) spracúvanie na základe súhlasu Objednávateľa so spracúvaním Osobných údajov (spracúvanie kontaktných údajov v rozsahu emailová adresa Objednávateľa z dôvodu zasielania emailov spoločnosti GAMO s marketingovým obsahom, ktorý nesúvisí s tovarmi alebo Službami, ktoré si Objednávateľ u spoločnosti GAMO v minulosti objednal alebo ktoré v minulosti využíval);
 - b) spracúvanie je nevyhnutné na plnenie Zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou GAMO a Objednávateľom (spracúvanie Identifikačných a kontaktných údajov, údajov o nastaveniach, údajov súvisiacich s využitím Technickej podpory/Help Desku alebo návštevou spoločnosti GAMO z dôvodu plnenia Zmluvy o poskytovaní cloudových Služieb);
 - c) spracúvanie je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti spoločnosti GAMO (spracúvanie Identifikačných a kontaktných údajov z dôvodu dodržiavania najmä nasledujúcich zákonov: zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve a pod.);
 - d) spracúvanie nevyhnutné na účely oprávnených záujmov spoločnosti GAMO, napr. zasielanie produktových informácií, najmä:
 - získania informácií, na základe ktorých pre vás budeme môcť naše Služby v budúcnosti vylepšiť (zlepšovanie našich Služieb pre vás);
 - poskytovania ponúk na mieru a cielenej reklamy, ktorú vám môžeme zobraziť na našom webe (efektívna propagácia našich produktov a Služieb);
 - testovanie nových funkcií a aplikácií pred nasadením;
 - ochrany našich právnych nárokov (inak povedané, aby sme mohli v súdnom, mimosúdnom alebo vykonávacom konaní obhajovať vlastné právne nároky), kde je našim oprávneným záujmom zabránenie vzniku škôd;
 - kontrola riadneho plnenia Zmluvy (napr. kontrola riadneho poskytovania našich Služieb);
 - zaistenia bezpečnosti a ochrany majetku, kde je našim oprávneným záujmom zabezpečenie fyzickej a IT bezpečnosti a tiež ochrana nášho majetku;
 - ponúkaniu produktov a Služieb spoločnosti GAMO;
 - podpora podnikateľských aktivít a marketingu, marketingové prieskumy, prieskumy spokojnosti, zasielanie informácií o novinách, týkajúcich sa činnosti spoločnosti GAMO a poskytovaných Služieb.
- 7.4 Spoločnosť GAMO uchováva Osobné údaje po nasledovnú dobu:
- pri Osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 7.3 písm. a) VOP po dobu platnosti súhlasu so spracúvaním Osobných údajov Objednávateľa (kým Objednávateľ neodvolá súhlas so spracúvaním jeho Osobných údajov), najdlhšie však do lehoty uvedenej v záznamoch o spracovateľských činnostiach spoločnosti GAMO počnúc dňom získania súhlasu;
 - pri Osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 7.3 písm. b) VOP po dobu trvania Zmluvy;
 - pri Osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 7.3 písm. c) VOP po dobu určenú všeobecne záväzným právnym predpisom;
 - pri Osobných údajoch spracúvaných na základe bodu 7.3 písm. d) VOP po dobu trvania nášho oprávneného záujmu (napr. po dobu plynutia premlčacích a prekluzívnych lehôt v zmysle platnej právnej úpravy Slovenskej republiky).
- 7.5 Spoločnosť GAMO poskytuje Osobné údaje Objednávateľa

nasledovným príjemcom:

- partnerom prevádzkujúcim platobné systémy pre potreby zabezpečenia platby;
 - poskytovateľom účtovných Služieb;
 - prevádzkovateľom marketingových nástrojov, ako je Google v rámci Služby Google Analytics;
 - poskytovateľom cloudových Služieb a ďalším poskytovateľom technológií a podpory, ako je Microsoft a Google.
- 7.6 Spoločnosť GAMO poskytuje Osobné údaje v rámci odovzdania údajov svojim sprostredkovateľom podľa bodu 7.5 VOP do Tretích krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, ktoré však zabezpečujú primeranú úroveň ochrany Osobných údajov.
- 7.7 Objednávateľ disponuje nasledovnými právami pri spracovaní jeho Osobných údajov, v prípade, že je fyzickou osobou:
- právo na prístup k Osobným údajom týkajúcim sa Objednávateľa;
 - právo na opravu Osobných údajov Objednávateľa;
 - právo na vymazanie Osobných údajov Objednávateľa;
 - právo na obmedzenie spracúvania Osobných údajov Objednávateľa;
 - právo namietať proti spracúvaniu Osobných údajov Objednávateľa;
 - právo na prenosnosť Osobných údajov Objednávateľa;
 - právo podať sťažnosť Úradu na ochranu Osobných údajov (podať návrh na začatie konania o ochrane Osobných údajov).
- Ďalšie informácie o spracúvaní Osobných údajov v zmysle čl. 13 a 14 GDPR sú dostupné na stránke spoločnosti GAMO <https://www.gamo.sk/>.
- 7.8 Objednávateľ je oprávnený vo všetkých záležitostiach súvisiacich so spracovaním jeho Osobných údajov, či už ide o otázku uplatnenia jeho práva podľa bodu 7.7 VOP, podanie sťažnosti či čohokoľvek iného spojeného so spracúvaním jeho Osobných údajov, obrátiť sa na Technickú podporu/Help Desk spoločnosti GAMO. Aktuálne kontaktné informácie sú dostupné na <https://www.gamo.sk/>.
- 7.9 Objednávateľ má právo, pokiaľ sa spracúvanie jeho Osobných údajov zakladá na súhlase Objednávateľa so spracúvaním jeho Osobných údajov, tento súhlas kedykoľvek odvolať.
- 7.10 V prípade, že Objednávateľ poskytne spoločnosti GAMO Osobné údaje Tretích osôb, Objednávateľ vyhlasuje, že od týchto osôb má súhlas s odovzdaním ich Osobných údajov spoločnosti GAMO, príp. je inak oprávnený na poskytnutie Osobných údajov spoločnosti GAMO. Spoločnosť GAMO nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré prípadným spracúvaním Osobných údajov týchto Tretích osôb Tretím osobám vzniknú.
- 7.11 Ustanovenia tohto bodu VOP sa nevzťahujú na údaje ukladané na virtuálnom serveri spoločnosti GAMO, ktoré uskutočňuje samotný Objednávateľ, nakoľko k obsahu týchto údajov spoločnosť GAMO nemá prístup.
- 7.12 Spoločnosť GAMO má zavedené vhodné technické a organizačné opatrenia s ohľadom na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb. Spoločnosť GAMO preukazuje vhodnosť technických a organizačných opatrení podľa predchádzajúcej vety zavedeným certifikovaným systémom manažérstva bezpečnosti informácií v súlade s normou ISO/IEC 27001:2022 a ochranou Osobných údajov v cloude v súlade s normou ISO/IEC 27018:2019.

8. Ochrana dôverných informácií

- 8.1 Spoločnosť GAMO a Objednávateľ sú povinní považovať všetky informácie alebo údaje o druhej Zmluvnej strane, ústne, písomné alebo elektronické, ktoré Zmluvná strana (ďalej len

- "Odozdvádajúca strana") poskytne druhej Zmluvnej strane (ďalej len "Prijímajúca strana"), za dôverné, pokiaľ nie sú všeobecne známe verejnosti. Tieto Dôverné informácie zahŕňajú, ale nie sú obmedzené na: obchodné tajomstvá, finančné údaje, obchodné plány, technické informácie, know-how, procesy, zákaznícke zoznamy a marketingové stratégie. Prijímajúca strana nie je oprávnená tieto informácie akokoľvek využiť pre seba alebo iné osoby, alebo ich zneužiť. Spoločnosť GAMO aj Objednávateľ sú povinní zabezpečiť, aby ich zamestnanci a všetky ostatné osoby zapojené do plnenia povinností podľa tejto Zmluvy zachovávali mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia v súvislosti so Zmluvou. Tieto povinnosti zahŕňajú prijatie všetkých primeraných opatrení na ochranu dôvernosti informácií a zabránenie ich neoprávnenému použitiu alebo zverejneniu.
- 8.2 Spoločnosť GAMO je povinná vykonať všetky opatrenia potrebné na to, aby povinnosti uvedené v tomto bode plnili aj všetky osoby na strane spoločnosti GAMO, podieľajúce sa na plnení predmetu tejto Zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje, že na požiadanie spoločnosti GAMO aj z vlastnej iniciatívy bude spoločnosti GAMO včas a riadne poskytovať všetku súčinnosť potrebnú na to, aby spoločnosť GAMO mohla riadne plniť tu uvedené povinnosti.
- 8.3 Za porušenie povinnosti podľa tohto bodu sa nepovažuje, ak Dôverná informácia je poskytnutá alebo sprístupnená Tretej osobe:
- ak to bude potrebné pre výkon práv Zmluvnej strany zo záväzkového vzťahu z tejto Zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto Zmluvou,
 - ak to bude pre Zmluvnú stranu povinné podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa vykonateľného rozhodnutia, opatrenia alebo výzvy príslušného orgánu,
 - ak to bude potrebné v súdnych, rozhodcovských, správnych a iných obdobných konaniach,
 - ak treťou osobou bude osoba, ktorej plnenia GAMO použije na plnenie povinností zo záväzkového vzťahu z tejto Zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto Zmluvou (subdodávateľa).
- 8.4 Na žiadosť Odozdvádajúcej strany, Prijímajúca strana bezodkladne, najneskôr do 30 dní, vráti alebo zničí všetky materiály obsahujúce Dôverné informácie podľa bodu 8.1 VOP a písomne potvrdí, že plne vyhovel tejto povinnosti.
- 8.5 Povinnosti zachovávanie dôvernosti podľa VOP a Zmluvy pretrvávajú po ukončení Zmluvy a zostávajú v platnosti po dobu piatich (5) rokov od dátumu ukončenia, pokiaľ všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú dlhšiu dobu.
- 8.6 Zmluvné strany uznávajú, že neoprávnené použitie alebo zverejnenie Dôverných informácií Odozdvádajúcej strany môže spôsobiť nenapraviteľnú ujmu Odozdvádajúcej strane, pre ktorú môže byť peňažná náhrada neadekvátna. Preto má Odozdvádajúca strana nárok na nariadenie neodkladného opatrenia, ktoré by umožnilo odstrániť nežiaduci stav, a to okrem akýchkoľvek iných prostriedkov na dosiahnutie nápravy vrátane finančnej kompenzácie. Prijímajúca strana s týmto súhlasí.
- 8.7 Ak Prijímajúca strana poruší povinnosti týkajúce sa ochrany dôverných informácií podľa tohto bodu, Odozdvádajúca strana môže účtovať zmluvnú pokutu až vo výške 6-násobku ceny Služby alebo Diela bez DPH. Uplatnením nároku na zmluvnú pokutu, resp. jej zaplatením nie je dotknutý nárok na náhradu škody. Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty je jej vyúčtovanie Odozdvádajúcou stranou. Zmluvná pokuta je splatná do 14 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na jej uhradenie Prijímajúcej strane.
9. Doba trvania Zmluvy
- 9.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v Zmluve uvedené inak. Zmluvu na dobu určitú nie je možné vypovedať, ak to nie je výslovne dohodnuté v Zmluve.
- 9.2 V prípade, že je Zmluva uzatvorená na dobu určitú a žiadna zo Zmluvných strán písomne neoznámí druhej Zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, že trvá na ukončení Zmluvy, Zmluva ostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzatvorená, z doby určitej na dobu neurčitú.
- 9.3 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami, resp. dňom podpisu Zmluvnou stranou, ktorá Zmluvu podpisuje ako druhá v poradí.
- 9.4 Podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka v spojení so zákonom č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov, ak sa na túto Zmluvu viaže povinné zverejnenie, Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa uvedených predpisov, ak v Zmluve nie je dohodnutý neskorší dátum účinnosti.
- 9.5 Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť Zmluvu:
- písomnou dohodou Zmluvných strán;
 - v prípade Zmluvy na dobu neurčitú výpovedou s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia výpovede druhej Zmluvnej strane;
 - jednostranným odstúpením podľa bodu 9.6, 9.7 a bodu 17.2 VOP.
- 9.6 Každá Zmluvná strana je oprávnená písomne odstúpiť od Zmluvy v súlade s podmienkami stanovenými zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení jeho neskorších predpisov – z dôvodu opakovaného alebo podstatného porušenia zmluvných podmienok Zmluvnou stranou, avšak až po predchádzajúcom písomnom upozornení od Zmluvnej strany na porušovanie zmluvných podmienok s poskytnutím 30-dňovej lehoty na vykonanie nápravy, ak druhá Zmluvná strana nápravu v tejto lehote nevykonala. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od Zmluvy druhej Zmluvnej strane.
- 9.7 Zmluvné strany môžu túto Zmluvu okamžite ukončiť, bez toho aby boli dotknuté akékoľvek práva Zmluvných strán, alebo záväzky či povinnosti Zmluvných strán k dátumu ukončenia Zmluvy, ak:
- druhá Zmluvná strana prijme rozhodnutie o likvidácii alebo súd vydá príkaz na tento účel;
 - druhá Zmluvná strana prestane vykonávať svoju činnosť alebo podstatnú časť svojej činnosti; alebo
 - druhá Zmluvná strana je platobne neschopná, bola jej udelená ochrana pred veriteľmi alebo vstúpila do dobrovoľnej likvidácie alebo je insolventná.
- Všetky záväzky Zmluvných strán sa stávajú splatnými, vrátane záväzkov za neposkytnuté Služby alebo Dielo za obdobie do konca účinnosti Zmluvy, v prípade Zmluvy na dobu neurčitú do konca kalendárneho roka.
- 9.8 Ak sa Zmluva ukončila na základe bodu 9.5 VOP, Objednávateľ je povinný spoločnosti GAMO uhradiť cenu za Služby alebo Dielo až do konca trvania Zmluvy.
- 9.9 Ukončenie Zmluvy z akýchkoľvek dôvodov nemá vplyv na platnosť a trvanie rozhodcovskej doložky podľa bodu 19 VOP.

10. Osobitné ustanovenia pre cloudové Služby

- 10.1 Tieto podmienky podľa tohto bodu sa uplatňujú s aplikačnou prednosťou pri poskytovaní cloudových Služieb. Ustanovenia tohto bodu majú prednosť pred všetkými ostatnými časťami VOP.
- 10.2 Pri poskytovaní cloudových služieb je spoločnosť GAMO oprávnená meniť výšku ceny za poskytované Služby. Spoločnosť GAMO je povinná Objednávateľa o tejto zmene informovať písomne, e-mailom alebo uverejnením na internetovej stránke GAMO.

- 10.3 GAMO je povinné poskytovať pri poskytovaní cloudových služieb Objednávateľovi pomoc a Technickú podporu prostredníctvom Help Desku na webovej stránke <https://www.gamo.sk/>.
- 10.4 Spoločnosť GAMO je oprávnená dočasne obmedziť veľkosť vyhradeného diskového priestoru, prenosovú rýchlosť pre Objednávateľa alebo iné funkcie na zariadeniach na určitú hranicu, ak by činnosť Objednávateľa ohrozovala alebo podstatne obmedzovala plynulosť či funkčnosť prevádzky zariadení spoločnosti GAMO alebo služieb a činností Tretích strán.
- 10.5 Ak sa Objednávateľ dohodne so spoločnosťou GAMO na bezplatnom poskytovaní cloudových Služieb, tieto Služby môžu byť poskytnuté najviac na obdobie 2 týždňov, ak v Zmluve nie je výslovne dohodnuté dlhšie obdobie.
- 10.6 Postup po ukončení Zmluvy. Ak sa Zmluva ukončila niektorým z uvedených spôsobov, Objednávateľ je povinný v dostatočnom časovom predstihu, najneskôr v posledný deň účinnosti Zmluvy, dáta/obsah pôvodne uložený na svojom serveri (virtuálnom serveri) poskytnutom spoločnosťou GAMO v súlade so Zmluvou, na vlastné riziko a na vlastnú zodpovednosť presunúť do svojej dispozičnej sféry, resp. podľa vlastného uváženia vymazať. Objednávateľ potvrdzuje a berie podpisom Zmluvy na vedomie, že:
- spoločnosť GAMO ponechá dáta uložené na pridelenom serveri (virtuálnom serveri) k dispozícii Objednávateľovi tak, aby bolo možné dáta presunúť;
 - spoločnosť GAMO ponechá po zániku účinnosti Zmluvy Objednávateľovi dodatočnú lehotu na umožnenie prenosu dát pôvodne uložených na serveri (virtuálnom serveri) poskytnutom spoločnosťou GAMO v súlade s touto Zmluvou v maximálnej dĺžke 14 dní;
 - spoločnosť GAMO nezodpovedá v súvislosti s nesplnením povinnosti/nevyužitím práva Objednávateľa za škodu mu týmto spôsobenú;
 - spoločnosť GAMO v rámci prevencie osobitne pri uzatváraní Zmluvy upozornila Objednávateľa na postup po ukončení Zmluvy.
- 10.7 Spoločnosť GAMO vyhlasuje, že na základe licenčnej zmluvy so spoločnosťou Microsoft je oprávnená umiestniť a prevádzkovať softvérové produkty Microsoft na virtuálnych serveroch poskytnutých Objednávateľovi v súlade so Zmluvou a VOP. Objednávateľ je oprávnený tieto produkty využívať bez nutnosti samostatného nadobudnutia licencií, v súlade so Zmluvou, VOP a licenčnými podmienkami spoločnosti Microsoft.
- 11. Osobitné ustanovenia pre IMS Služby**
- 11.1 Tieto podmienky podľa tohto bodu sa uplatňujú s aplikačnou prednosťou pri poskytovaní IMS Služieb. Ustanovenia tohto bodu majú prednosť pred všetkými ostatnými časťami VOP.
- 11.2 Podkladom pre implementáciu služby je Protokol o spustení služby IMS. Protokol môže byť v papierovej alebo elektronickej forme.
- 11.3 Rozpis a cena Služieb poskytnutých nad rámec služieb stanovených v Špecifikácii služby IMS a Služieb, ktorých výsledná mesačná cena závisí od reálneho čerpania, bude spoločnosťou GAMO odoslaná na e-mailovú adresu Objednávateľa do 5. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli Služby poskytnuté. Voči rozpisu a cene týchto Služieb môže Objednávateľ v lehote 3 pracovných dní vzniesť odôvodnenú námietku na e-mailovú adresu spoločnosti GAMO. Ak v tejto lehote Objednávateľ nevznesie námietku, má sa za to, že s rozpisom a cenou poskytnutých služieb súhlasí. V prípade, ak Objednávateľ vznesie odôvodnenú námietku, bezodkladne sa uskutoční medzi spoločnosťou GAMO a Objednávateľom zmierovacie konanie. Cena týchto služieb je splatná v mene EUR, bezhotovostným prevodom na účet spoločnosti GAMO, na základe faktúry vystavenej spoločnosťou GAMO do 5 dní odo dňa uplynutia lehoty na vznesenie odôvodnenej námietky alebo odo dňa skončenia zmierovacieho konania.
- 11.4 Pokiaľ Objednávateľ požiada spoločnosť GAMO o predčasnú ukončenie Zmluvy uzavretej na dobu určitú pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená, uhradí Objednávateľ sankciu vo výške podľa Zmluvy, ak je táto v Zmluve uvedená. Ak sankcia nie je v Zmluve uvedená, Objednávateľ uhradí sankciu vo výške ceny za objednané Služby, ktoré mali byť podľa Špecifikácie Služby IMS poskytnuté do konca doby trvania Zmluvy. Doba trvania Zmluvy sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Objednávateľovi poskytované a účtované Služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči spoločnosti GAMO.
- 12. Osobitné ustanovenia pre servisné Služby**
- 12.1 Tieto podmienky podľa tohto bodu sa uplatňujú s aplikačnou prednosťou pri poskytovaní servisných Služieb. Ustanovenia tohto bodu majú prednosť pred všetkými ostatnými časťami VOP.
- 12.2 V prípade zmeny spôsobu prevádzky alebo rozsahu Služieb v súlade s bodom 5.10 VOP, bude cena Služieb pre ďalšie fakturačné obdobie (mesiac/štvrtrok) stanovená na základe novej Prílohy č. 1 Zmluvy alebo jej elektronickeho ekvivalentu.
- 12.3 Ak počas poskytovania služieb dôjde k zmene SLO parametrov Služby alebo rozsahu Služieb voči dohodnutým podmienkam tejto zmluvy, s dopadom na cenu služieb za Fixný poplatok, Zmluvné strany sú povinné upraviť a odsúhlasiť zoznam spravovaných systémov a služieb, na základe ktorého bude aktualizovaná Príloha č. 1 Zmluvy.
- 12.4 Spoločnosť GAMO má zavedené vhodné technické a organizačné opatrenia s ohľadom na povahu služieb, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou. Spoločnosť GAMO preukazuje vhodnosť technických a organizačných opatrení podľa predchádzajúcej vety zavedeným certifikovaným systémom manažérstva bezpečnosti informácií v súlade s normou ISO/IEC 27001:2022.
- 12.5 V prípade, ak o to Objednávateľ požiada, spoločnosť GAMO ako tzv. tretia osoba môže s Objednávateľom ako prevádzkovateľom základnej služby uzavrieť zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Uvedené plnenie podlieha samostatnému oceneniu zo strany spoločnosti GAMO.
- 13. Osobitné ustanovenia pre SOC Služby**
- 13.1 Tieto podmienky podľa tohto bodu sa uplatňujú s aplikačnou prednosťou pri poskytovaní SOC Služieb. Ustanovenia tohto bodu majú prednosť pred všetkými ostatnými časťami VOP.
- 13.2 Spoločnosť GAMO je oprávnená použiť na splnenie predmetu Zmluvy subdodávateľov.
- 13.3 Spoločnosť GAMO si vyhradzuje právo fakturovať dodatočné poplatky z titulu práce navyše, ako aj z titulu nedostatkov na strane Objednávateľa, najmä nedostatkov v podobe neposkytnutia riadnej a včasnej súčinnosti, nepredloženia informácií potrebných na poskytnutie služieb podľa Zmluvy, poskytnutia neúplných alebo nesprávnych informácií, ktoré boli poskytnuté auditorovi kybernetickej bezpečnosti, alebo v dôsledku zmien, ktoré Objednávateľ vykonal po začiatku auditu kybernetickej bezpečnosti. Na takúto úpravu ceny spoločnosť GAMO vopred upozorní Objednávateľa spolu s vyčíslením zmeny ceny a jej odôvodnením.
- 13.4 Spoločnosť GAMO zodpovedá len za skutočnú škodu spôsobenú porušením Zmluvy, najviac však do sumy, za ktorú sa malo poskytnúť plnenie SOC Služieb na základe Zmluvy.

- 13.5 Spoločnosť GAMO v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy nezodpovedá za žiadne nároky Tretích strán voči Objednávateľovi.
- 13.6 Objednávateľ má zmluvný vzťah výlučne so spoločnosťou GAMO. Objednávateľ nebude mať žiadne nároky voči Tretím osobám použitým pri plnení Zmluvy s výnimkou spoločnosti GAMO.

14. Práva duševného vlastníctva

- 14.1 GAMO a jeho dodávateľa a/alebo poskytovateľa licencií alebo obdobných práv, ak je to uplatniteľné, vlastní a si ponechávajú všetky práva, nároky a plody (vrátane, ale nie výlučne, všetkých patentových práv, práv na ochranné známky, autorských práv, obchodných tajomstiev a akýchkoľvek iných práv duševného vlastníctva, práv k dizajnu a obdobne) k
- platforme GAMO, službám GAMO, dokumentácii a všetkým vylepšeniam, zdokonaleniam alebo modifikáciám týchto;
 - akémukoľvek softvéru, aplikáciám, vynálezom alebo iným technológiám vyvinutým v súvislosti s implementáciou Služieb alebo Diel spoločnosti GAMO, platformy GAMO alebo podporou zo strany GAMO;
 - informáciám odvodeným z agregovaných a anonymizovaných dát, a
 - všetkým právam duševného vlastníctva súvisiacim s ktorýmkoľvek z uvedených.
- Objednávateľ súhlasí s tým, že iba GAMO má právo vylepšovať, meniť, upravovať, adaptovať alebo inak modifikovať Služby alebo Dielo GAMO a platformu GAMO. V prípade akékoľvek modifikácie zo strany Objednávateľa, alebo v prípade prepojenia s iným systémom, GAMO nenesie zodpovednosť za žiadne chyby a nezaručuje správne fungovanie služieb GAMO a platformy GAMO. Akékoľvek zmeny, implementácie alebo modifikácie Služieb alebo Diela spoločnosti GAMO alebo platformy GAMO môžu byť vykonané iba spoločnosťou GAMO alebo s predchádzajúcim písomným súhlasom spoločnosti GAMO za podmienok uvedených v udelenom súhlase.
- 14.2 Spoločnosť GAMO týmto udeľuje Objednávateľovi obmedzenú, nevýhradnú, neprenosnú a odvolateľnú licenciu na používanie Služieb alebo Diela výhradne na účel podľa Zmluvy, a to počas doby trvania Zmluvy. Táto licencia je podmienená dodržiavaním všetkých podmienok uvedených v Zmluve a VOP. Objednávateľ nesmie
- kopírovať, upravovať, distribuovať, predávať alebo prenajímať akúkoľvek časť platformy spoločnosti GAMO alebo Služieb spoločnosti GAMO;
 - späťne analyzovať alebo sa pokúšať extrahovať zdrojový kód platformy spoločnosti GAMO, okrem prípadov, kde je to výslovne povolené zákonom;
 - používať platformu spoločnosti GAMO alebo Služby spoločnosti GAMO na vytváranie konkurenčných produktov alebo služieb. Licencia udelená podľa tohto bodu sa automaticky ukončí v prípade ukončenia Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu.
- 14.3 Ak Objednávateľ poruší povinnosti týkajúce sa práv duševného vlastníctva podľa tohto bodu, spoločnosť GAMO môže účtovať zmluvnú pokutu až vo výške 6-násobku ceny Služby alebo Diela bez DPH. Uplatnením nároku na zmluvnú pokutu, resp. jej zaplatením nie je dotknutý nárok na náhradu škody. Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty je jej vyúčtovanie spoločnosťou GAMO. Zmluvná pokuta je splatná do 14 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na jej uhradenie Objednávateľovi.
- 14.4 K jednotlivým aplikáciám a softvérovým produktom môže spoločnosť GAMO vydať štandardné licenčné podmienky (EULA), ktorých znenie má prednosť pred znením týchto VOP.

15. Zodpovednosť za škodu

- 15.1 Zmluvné strany sa zavazujú vyvinúť maximálne úsilie na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd. Každá zo Zmluvných strán zodpovedá za škodu, ktorú spôsobila porušením svojich povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a jej súčastí, vrátane týchto VOP, ako aj povinností vyplývajúcich z platných všeobecne záväzných právnych predpisov. Zmluvná strana, ktorá si nárokuje náhradu škody, musí vznik škody druhej Zmluvnej strane hodnoverne písomne preukázať.
- 15.2 Strana, ktorá škodu spôsobila, je povinná nahradiť poškodenej strane skutočnú škodu a ušlý zisk. Povinnosť nahradiť škodu nemá vplyv na povinnosť zaplatiť dojednanú zmluvnú pokutu.
- 15.3 S výnimkou prípadov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti uvedených vo VOP si Zmluvné strany navzájom zodpovedajú za škodu spôsobenú porušením svojich zákonných alebo zmluvných povinností, s výnimkou prípadu, keď porušenie alebo nesplnenie povinnosti bolo spôsobené prekážkou, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a ktorá jej bránila v splnení jej povinnosti.
- 15.4 Každá Zmluvná strana nahradí druhej Zmluvnej strane akékoľvek škody (vrátane akýchkoľvek výdavkov a nákladov, súdnych trov a nákladov na právnu pomoc a pod.), ktoré tejto Zmluvnej strane vzniknú v dôsledku akéhokoľvek porušenia zákonnej alebo Zmluvnej povinnosti, vyhlásenia poskytnutého druhou Zmluvnou stranou v rámci tejto Zmluvy, o ktorom sa ukáže, že je nepravdivé alebo zavádzajúce, alebo ktoré vzniknú v dôsledku čiastočného alebo úplného nesplnenia alebo porušenia záväzkov tejto Zmluvnej strany vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 15.5 Spoločnosť GAMO zodpovedá Objednávateľovi za škodu podľa tohto bodu do úhrnnej výšky 6-násobku ceny s DPH Služieb alebo Diela. Do výšky náhrady škody sa započítava aj akákoľvek prípadne poskytnutá zľava alebo zníženie ceny podľa bodu 18 VOP.
- 15.6 Spoločnosť GAMO nesie zodpovednosť za stratu údajov z nosičov dát Objednávateľa spôsobenú výlučne vlastnou činnosťou. Spoločnosť GAMO však nenesie zodpovednosť za Udalosti vzniknuté v dôsledku neodborného zásahu Objednávateľa, resp. Tretej strany, ktoré si zabezpečil Objednávateľ bez vedomia spoločnosti GAMO a ktoré spôsobili zmenu fungovania informačného systému.
- 15.7 Spoločnosť GAMO nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od Objednávateľa.
- 15.8 Spoločnosť GAMO je kontinuálne zodpovedajúcim spôsobom poistená a vo všetkých podstatných smeroch poistne krytá pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú vlastnou prevádzkovou činnosťou. Objednávateľ je oprávnený z takéhoto poistného plnenia nahradiť si škodu, ktorá mu poistnou Udalosťou zavinenou spoločnosťou GAMO vznikne.
- 15.9 Objednávateľ nesie v plnom rozsahu zodpovednosť za obsah svojho virtuálneho servera. Spoločnosť GAMO nemá prístup k obsahu a nemá možnosť kontroly obsahu uložených dát Objednávateľa.
- 15.10 Objednávateľ zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti Internet alebo Tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielením nevyžiadanych správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete Internet alebo iným neoprávneným konaním.

16. Záručné a reklamačné podmienky

- 16.1 Uplatnenie nárokov z väd Objednávateľom voči spoločnosti GAMO neoprávňuje Objednávateľa k oneskorenej úhrade ceny.
- 16.2 Objednávateľ je po uplatnení nárokov z väd povinný poskytnúť spoločnosti GAMO súčinnosť potrebnú na riadne preskúmanie týchto väd, najmä je povinný poskytnúť informácie o vzniku väd,

- podat' vyžadované vysvetlenia a predložiť potrebné doklady.
- 16.3 Spoločnosť GAMO zodpovedá za vady Diela alebo Služby, ktoré má Dielo alebo Služba v čase odovzdania Objednávateľovi. Ak sa Objednávateľ dostal do omeškania s prevzatím Diela alebo Služby, spoločnosť GAMO zodpovedá za vady, ktoré malo Dielo alebo Služba v čase, kedy mal Objednávateľ povinnosť Dielo alebo Službu prevziať.
- 16.4 Objednávateľ je povinný Dielo prezrieť alebo zariadiť jeho prehliadku čo najskôr po jeho prevzatí za účelom kontroly zhody Diela s objednávkou. Ak budú pri tejto kontrole zistené vady Diela, Objednávateľ je povinný bezodkladne oznámiť tieto vady spoločnosti GAMO písomnou formou, najneskôr však do 10 dní od prevzatia Diela, inak právo Objednávateľa uplatniť si nároky z týchto vád Diela zaniká.
- 16.5 Objednávateľ je v prípade poskytnutia Služby povinný overiť jej funkčnosť za účelom kontroly zhody s objednávkou. Ak budú pri tejto kontrole zistené vady, Objednávateľ je povinný bezodkladne oznámiť tieto vady spoločnosti GAMO písomnou formou, najneskôr však do 10 dní od prevzatia Služby, inak právo Objednávateľa uplatniť si nároky z týchto vád zaniká.
- 16.6 Skryté vady, ktoré nemohli byť zistené pri prehliadke po prevzatí Diela alebo pri overení funkčnosti Služby, je Objednávateľ povinný oznámiť spoločnosti GAMO bezodkladne, najneskôr do 10 dní odo dňa zistenia vád alebo odo dňa, kedy pri vynaložení odbornej starostlivosti mali byť tieto vady zistené. Najneskôr je však Objednávateľ povinný tieto vady oznámiť spoločnosti GAMO v lehote 12 mesiacov odo dňa prevzatia Diela alebo Služby Objednávateľom a v prípade, ak sa Objednávateľ dostal do omeškania s prevzatím Diela alebo Služby, odo dňa, kedy mal Objednávateľ povinnosť Dielo alebo Službu prevziať, inak právo Objednávateľa uplatniť si nároky z týchto vád zaniká.
- 16.7 Spoločnosť GAMO poskytuje Objednávateľovi záruku, že Dielo alebo Služba si zachová vlastnosti, ktoré ich robia použiteľnými na dohodnutý, inak obvyklý účel po dobu dohodnutú v Zmluve (záruka za kvalitu).
- 16.8 Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia Diela alebo Služby Objednávateľom. Ak sa Objednávateľ dostal do omeškania s prevzatím Diela alebo Služby, záručná doba začína plynúť odo dňa, kedy mal Objednávateľ povinnosť Dielo alebo Službu prevziať.
- 16.9 Vady Diela alebo Služby, na ktoré sa vzťahuje záruka za kvalitu, je Objednávateľ povinný oznámiť spoločnosti GAMO bezodkladne, najneskôr do 10 dní odo dňa zistenia týchto vád alebo odo dňa, kedy pri vynaložení odbornej starostlivosti mali byť tieto vady zistené. Najneskôr je však Objednávateľ povinný tieto vady oznámiť spoločnosti GAMO do uplynutia záručnej doby dohodnutej v Zmluve, inak právo Objednávateľa uplatniť si nároky z týchto vád zaniká.
- 16.10 Spoločnosť GAMO zodpovedá len za tie vady, ktoré boli spôsobené porušením jej povinností.
- 16.11 Spoločnosť GAMO nezodpovedá najmä za tie vady, ktoré boli spôsobené bežným opotrebením, poškodením náhodnou skazou alebo náhodným zhoršením, neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti, poškodením nadmerným zatažovaním, používaním v rozpore s účelom, mechanickým poškodením spôsobeným Objednávateľom alebo treťou osobou, neodborným zásahom alebo zásahom k tomu neoprávnenej osoby, zásahom vonkajších vplyvov (voda, oheň, elektrina a pod.), poškodením neodvráťiteľnými alebo nepredvídateľnými Udalosťami a v dôsledku Vyššej moci.
- 16.12 Po zistení akejkoľvek vady Objednávateľ nie je oprávnený Dielo alebo Službu alebo ich vadnú časť naďalej používať. V prípade porušenia tejto povinnosti Objednávateľom nezodpovedá spoločnosť GAMO za následné vady spôsobené používaním vadného Diela alebo Služby alebo ich časti.
- 16.13 Objednávateľ nemá právo uplatniť si nároky z vád, o ktorých bol spoločnosťou GAMO v dobe uzatvárania Zmluvy písomne alebo ústne oboznámený, alebo o ktorých s prihladením k okolnostiam, za ktorých bola Zmluva uzatvorená, musel vedieť.
- 16.14 V prípade neoprávneného uplatnenia nárokov z vád (najmä ak sa preukáže, že vady neexistujú alebo že neboli spôsobené porušením povinnosti spoločnosti GAMO) je Objednávateľ povinný uhradiť spoločnosti GAMO náklady, ktoré mu týmto vznikli.
- 16.15 Záruka sa poskytuje iba v prípade, že je explicitne dohodnutá v Zmluve spolu s dĺžkou záručnej doby, ktorá môže byť maximálne 6 mesiacov odo dňa poskytnutia Služby alebo odo dňa, kedy malo byť Dielo prevzaté. V prípade, že povinnosť poskytnutia záručnej doby vyplýva z platných právnych predpisov, spoločnosť GAMO ju poskytuje v dĺžke 6 mesiacov alebo v minimálnej lehote stanovenej zákonom, podľa toho, čo je kratšie.

17. Zmena VOP

- 17.1 Spoločnosť GAMO si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu VOP v priebehu doby trvania Zmluvy. GAMO sa zaväzuje oznámiť Objednávateľovi podstatnú zmenu VOP najmenej 30 dní pred nadobudnutím účinnosti revidovaných VOP, pokiaľ nie je zmena VOP vyžadovaná všeobecne záväzným právnym predpisom, v takom prípade môže byť lehota oznámenia kratšia.
- 17.2 Pokiaľ spoločnosť GAMO uskutoční zmenu VOP podľa bodu 17.1 VOP, Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií
- ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušných zmien, alebo
 - do 30 dní odo dňa oznámenia príslušných zmien, podľa toho, čo nastane neskôr. Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak zmeny VOP neakceptuje.
- 17.3 Ak žiadne oznámenie o odstúpení od Zmluvy nie je doručené spoločnosti GAMO v lehote 10 dní odo dňa oznámenia podľa bodu 17.1 VOP, Objednávateľ nie je oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v tomto bode 17.2 VOP a revidované VOP sa považujú za prijaté.
- 17.4 Zmena VOP sa nepovažuje za porušenie Zmluvy zo strany spoločnosti GAMO. Zmena VOP neoprávňuje Objednávateľa, aby po nadobudnutí účinnosti nového znenia VOP neplnil riadne a včas svoje záväzky, ktoré boli Zmluvou dohodnuté, ako aj záväzky, ktoré pre neho vyplývajú z nového znenia VOP.
- 17.5 Zmluvu je možné meniť len na základe dohody oboch Zmluvných strán formou písomného dodatku k Zmluve, ak v Zmluve nie je dohodnuté inak.

18. Dohoda o úrovni poskytovaných služieb

- 18.1 V prípade, že spoločnosť GAMO poskytuje IMS Služby alebo cloudové Služby, je Objednávateľ oprávnený na dostupnosť týchto služieb v dohodnutom čase v rozsahu 99,95% a viac.
- 18.2 Ak Služba nie je Objednávateľovi dostupná, je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť formou e-mailu zaslaného na kontaktnú e-mailovú adresu GAMO všetky domnelé poruchy Služieb vrátane ich jednoduchého opisu, poskytovaných na základe Zmluvy, vrátane identifikácie potrebných opráv, ktoré má GAMO vykonať. Kontaktný e-mail spoločnosti GAMO je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti GAMO.
- 18.3 Nahlásenie výpadku musí obsahovať detailný popis reklamovanej poruchy. Výpadok sa vybavuje buď v zákonom stanovenej lehote, alebo podľa ich zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti a kapacít spoločnosti GAMO.
- 18.4 V prípade nedostupnosti Služieb podľa bodu 18.1 VOP nižšej ako 99,95% je Objednávateľ oprávnený požiadať o uplatnenie zľavy

z výšky účtovanej ceny za Službu najneskôr do jedného mesiaca. Táto žiadosť o poskytnutie zľavy však nemá odkladný účinok a Objednávateľ je povinný zaplatiť účtovanú cenu v plnej výške do termínu splatnosti faktúry, daňového dokladu alebo výzvy k platbe. Na základe kladne vybavenej žiadosti má Objednávateľ právo na vrátenie preplatku alebo na zníženie ceny.

18.5 Zníženie ceny za nedodržanie SLA:

Mesačná dostupnosť Služby v %	Zľava z mesačného paušálu	
99,95 % >	≥ 95,0 %	15 %
95,0 % >	≥ 90,0 %	20 %
90,0 % >		90 %

18.6 Dostupnosť sa sleduje v mesačnom intervale. Pre určenie dostupnosti Služby v kalendárnom mesiaci sa použije nasledujúci vzorec:

$$\text{dostupnosť Služby} = \frac{(P - N)}{P} * 100\%$$

kde P značí obdobie, v ktorom má byť Služba podľa Zmluvy v danom mesiaci Objednávateľovi poskytovaná, s výnimkou doby oprávneného prerušenia poskytovania Služby a doby plánovanej údržby, oznámenej Objednávateľovi, N značí obdobie, v ktorom Objednávateľ nemohol Službu riadne využívať z dôvodov na strane GAMO. Doby a obdobia sa počítajú na celé, hoci len začaté minúty, a dostupnosť sa vyjadrí v percentách, zaokrúhlených na dve desatinné miesta nahor.

18.7 Dohoda o úrovni poskytovaných služieb podľa tohto bodu sa vzťahuje výhradne na výpadky či poruchy, ktoré boli preukázateľne spôsobené zo strany spoločnosti GAMO. Rozhodujúcim je Monitoring spoločnosti GAMO. Spoločnosť GAMO nezodpovedá za poruchy spôsobené mimo jej technológie (teda napríklad poruchy Tretích strán na ceste k Objednávateľovi). Dohoda o úrovni poskytovaných služieb podľa tohto bodu sa nevzťahuje na prerušenie služieb z dôvodu Vyššej moci a iných nepredvídaných Udaloostí (napr. povodeň, požiar, zemetrasenie, teroristický útok, vojna a pod.), vplyvom skutočností zapríčinených Tretími dodávateľmi (napr. dlhodobý výpadok dodávok energií, výpadok telekomunikačných služieb poskytovaných tretou stranou) a neoprávneným zásahom Tretej osoby do prevádzky hardvérových a softvérových prostriedkov a portálov spoločnosti GAMO. Spoločnosť GAMO nezodpovedá za výpadky spôsobené neodborným zásahom Objednávateľa alebo správcom systému Objednávateľa.

18.8 Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia – inšpektorát pre Banskobystrický kraj; <https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi>.

19. Rozhodné právo a riešenie sporov (rozhodcovská doložka)

19.1 Všetky ustanovenia Zmluvy a VOP a všetky právne vzťahy nimi založené sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

19.2 Právne vzťahy výslovne neupravené Zmluvou a VOP sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto VOP platí právo Slovenskej republiky aj v prípade, že Objednávateľ je cudzinec, zahraničná osoba alebo osoba bez štátnej príslušnosti, ak nie je v Zmluve uvedené inak.

19.3 Všetky spory vzniknuté z právneho vzťahu na základe Zmluvy alebo súvisiace so Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy a vrátane sporov o mimozmluvných nárokov, budú rozhodnuté v rozhodcovskom konaní podľa Rokovacieho poriadku Rozhodcovského súdu Slovenskej advokátskej komory. Jazykom rozhodcovského konania je slovenčina. Rozhodcovská doložka sa riadi právom Slovenskej republiky. Rozhodcovský rozsudok, ktorý nie je kontrolným rozhodcovským rozsudkom, môže preskúmať iný rozhodcovský senát. Ustanovením rozhodcu je poverené predsedníctvo Rozhodcovského súdu SAK. Počet

rozhodcov je 1 (jeden).

19.4 Ak Zmluva neustanovuje inak, všetky nároky vyplývajúce zo Zmluvy musia byť voči druhej strane uplatnené písomne.

20. Doručovanie písomností

20.1 Písomnosti sa doručujú osobne, kuriérskou službou, poštou alebo elektronickými prostriedkami (e-mail) na dohodnutú adresu, na adresu sídla druhej Zmluvnej strany alebo na adresu, ktorú si Zmluvné strany za týmto účelom určia. Elektronické doručovanie musí byť vykonané prostredníctvom e-mailových adries, ktoré boli oznámené druhou Zmluvnou stranou alebo používané počas kontraktáčného procesu.

20.2 Za osobné doručenie sa považuje osobné prevzatie písomnosti Zmluvnou stranou, resp. osobou poverenou Zmluvnou stranou na preberanie písomností. O doručení sa vyhotoví písomné potvrdenie.

20.3 Ak pri doručovaní písomností poštou adresát odmietne písomnosť prevziať, považuje sa písomnosť za doručení dňom odmietnutia jej prevzatia. Ak adresát písomnosti nie je v mieste jej doručenia zastihnutý, považuje sa písomnosť za doručení tretím dňom od jej uloženia na pošte, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvie.

20.4 Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené nasledujúci deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.

21. Vyššia moc

21.1 Zmluvné strany budú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy, pokiaľ takéto neplnenie je zavinené pôsobením Vyššej moci. Vyššou mocou sa rozumie najmä prírodné katastrofy ako povodne, zemetrasenia, búrky, zásahy blesku, požiare, epidémie, vojny, ozbrojené konflikty (bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vyhlásená vojna), výtržnosti, štrajky alebo iné pracovné nepokoje, občianske nepokoje, sabotáže, rozsiahle výpadky elektrickej siete, zásahy vládných úradov, legislatívne zmeny alebo iné udalosti, ktoré Zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.

21.2 Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov.

21.3 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, kým trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené. Po odpadnutí prekážky musí povinná strana bezodkladne pokračovať v plnení svojich povinností. Aplikácia § 375 Obchodného zákonníka je vylúčená.

21.4 Zmluvná strana, ktorá sa odvoláva na Vyššiu moc, je povinná bezodkladne informovať druhú stranu o začiatku a skončení udalosti Vyššej moci a vynaložiť primerané úsilie na minimalizáciu následkov tejto udalosti. Neoznámenie Vyššej moci v primeranej lehote zbavuje Zmluvnú stranu práva odvolávať sa na Vyššiu moc.

21.5 Ak udalosti Vyššej moci trvajú dlhšie ako 180 dní, má každá zo Zmluvných strán právo ukončiť Zmluvu písomnou výpoveďou doručenosť druhej strane s účinnosťou k dátumu uvedenému vo výpovedi.

22. Záverečné ustanovenia

- 22.1 Text VOP v slovenskom jazyku je záväzný a má prednosť pred znením VOP v akomkoľvek inom jazyku. V prípade, ak je Zmluva alebo jej časť uzavretá v slovenskom a zároveň aj v inom jazyku, rozhodujúci je text Zmluvy alebo jej časti v slovenskom jazyku, ak nie je dohodnuté Zmluvnými stranami výslovne inak.
- 22.2 Objednávateľ nie je oprávnený previesť/postúpiť Zmluvu, ani žiadne práva, pohľadávky, povinnosti a záväzky podľa Zmluvy (a to ani z časti) na žiadnu Tretiu osobu bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu spoločnosti GAMO. Spoločnosť GAMO je oprávnená bez súhlasu Objednávateľa previesť/postúpiť Zmluvu, akékoľvek práva, pohľadávky, povinnosti a záväzky podľa Zmluvy (a to úplne alebo z časti) na akúkoľvek Tretiu osobu, ktorá je podľa uváženia spoločnosti GAMO spôsobilá riadne plniť všetky záväzky voči Objednávateľovi (ďalej ako „Poskytovateľ“). O prevode/postúpení podľa predchádzajúcej vety je spoločnosť GAMO povinná informovať Objednávateľa najneskôr 7 dní pred účinnosťou prevodu/postúpenia, pričom v oznámení uvedie Identifikačné a kontaktné údaje Poskytovateľa a dátum účinnosti prevodu/postúpenia. Účinnosťou prevodu/postúpenia vstupuje na miesto spoločnosti GAMO Poskytovateľ a všetky práva a povinnosti Zmluvných strán ostávajú zachované.
- 22.3 Pokiaľ by akékoľvek z ustanovení Zmluvy, VOP alebo cenníka malo byť alebo sa malo stať neplatným alebo neúčinným, zaväzujú sa Objednávateľ a spoločnosť GAMO toto bezodkladne nahradiť ustanovením novým, ktorého zmysel sa bude čo možno najviac blížiť zmyslu a hospodárskemu účelu nahradzovaného ustanovenia.
- 22.4 Všetky doterajšie VOP a Obchodné podmienky Služieb spoločnosti GAMO a.s. poskytovaných prostredníctvom portálu alebo iné obdobné dokumenty strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti a platnosti týchto VOP, ktoré ich v celom rozsahu nahrádzajú.
- 22.5 Spoločnosť GAMO je oprávnená vydávať vedľajšie zmluvné dojednania vo forme špecifických zmluvných podmienok, ako sú práva pre spotrebiteľov alebo informovaním o povinnostiach vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov (napríklad DSA), ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP. Objednávateľ dáva súhlas na vydanie takejto dokumentácie uzatvorením Zmluvy. Vydanie takýchto vedľajších zmluvných dojednaní vo forme špecifických zmluvných podmienok sa nespravuje postupom podľa bodu 17 VOP. Vedľajšie zmluvné dojednania vo forme špecifických zmluvných podmienok sú platné a účinné dňom ich zverejnenia na internetových stránkach spoločnosti GAMO alebo zaslaním Objednávateľovi, či už v elektronickej alebo papierovej forme. Spoločnosť GAMO je oprávnená vydávať záväzné pravidlá správania sa aj v prípade, že vystupuje ako objednávateľ alebo odberateľ služieb či tovaru, pokiaľ sú tieto pravidlá predpokladané vo VOP alebo boli dohodnuté, prípadne aj konkludentne (napr. vstupom do priestorov spoločnosti GAMO). Medzi tieto pravidlá môžu patriť napríklad Podmienky BOZP (bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci), OPP (ochrana pred požiarom) a environmentálne zásady. Predmetné dokumenty sú verejne dostupné na internetových stránkach spoločnosti GAMO a dodávateľ ich obsah výslovne akceptuje a súhlasí s ich dodržiavaním.
- 22.6 VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a stávajú sa účinnými a záväznými uzavretím Zmluvy alebo využívaním Služby.
- 22.7 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť od dňa 01.01.2025.

PRÍLOHA č. 1 – Definície pojmov

- 1.1 **Bezpečnostný incident** je škodlivá Udalosť, v rámci ktorej došlo k ohrozeniu alebo strate dôvernosti dát, zničeniu dát, prelomeniu integrity systému alebo obmedzeniu, či odmietnutiu dostupnosti Služby.
- 1.2 **Cenová kalkulácia/cena/cena Služieb** je cena objednanej Služby, t. j. súčet cien všetkých objednaných Služieb. Cenová kalkulácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 1.3 **Centrálny monitorovací server** spoločnosti GAMO je fyzický alebo virtuálny server, na ktorom sú prevádzkované centrálné systémy a aplikácie Objednávateľa určené pre poskytovanie Služby.
- 1.4 **Cloud computing** je Službou, ktorá slúži ako miesto pre umiestnenie a prevádzku požadovaných softvérových produktov, aplikácií a riešení v kombinácii s Objednávateľskými dátami, ktoré Objednávateľ využíva pre svoje účely, a na ktoré prístupuje vzdialene prostredníctvom siete internet, na základe spoločnosťou GAMO, resp. Objednávateľom pridelených prihlasovacích údajov.
- 1.5 **CPU** je procesor, ktorý zabezpečuje výpočtový výkon.
- 1.6 **Dielo** je dielo, ktoré vytvorila spoločnosť GAMO pre Objednávateľa na základe Zmluvy.
- 1.7 **Diskový priestor** predstavuje diskový priestor s kapacitou zodpovedajúcou bežnému Objednávateľskému štandardu pre konkrétny typ Objednávateľa s prihliadnutím na možnosti spoločnosti GAMO a zachovanie plynulosti prevádzky zariadení spoločnosti GAMO. Na požiadanie Objednávateľa môže spoločnosť GAMO zvýšiť diskovú kapacitu s prihliadnutím na svoje možnosti a zachovanie plynulosti prevádzky zariadení spoločnosti GAMO. Spoločnosť GAMO si vyhradzuje právo odmietnuť opakované zvýšenie diskovej kapacity pre Objednávateľa v prípade ohrozenia plynulej prevádzky serveru.
- 1.8 **Dočasné prerušenie poskytovania Služby** je faktický stav, kedy je dočasne znemožnené Objednávateľovi využívanie Služby; ak je dočasné prerušenie poskytovania Služby spôsobené úkonom spoločnosti GAMO.
- 1.9 **Dôverné informácie** sú akékoľvek informácie verejne neprístupné, ktoré niektorá zo Zmluvných strán označí ako „dôverná informácia“ alebo „obchodné tajomstvo“, alebo s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe druhej Zmluvnej strane pri poskytnutí informácií ako s dôvernými, alebo akékoľvek informácie, z povahy ktorých je pochopiteľné, že sú dôverného charakteru, a tiež informácie a skutočnosti tvoriace predmet obchodného tajomstva niektorej zo strán. Dôverné informácie sú najmä akékoľvek technické, obchodné alebo komerčné informácie, špecifikácie, plány, návrhy, modely, vzorky, dáta, počítačové programy, softvér, alebo dokumentácia v akejkoľvek forme, či už zacytené hmotne alebo ústne poskytnuté, ako aj informácie prijaté od Tretej osoby, pokiaľ je táto osoba zviazaná s nimi nakladať ako s dôvernými.
- 1.10 **Fixný poplatok** – mesačná (prípadne štvrtročná) cena služieb, ktoré si Objednávateľ objednal u spoločnosti GAMO.
- 1.11 **GAMO** je spoločnosť GAMO a.s., so sídlom: Kyjevské námestie 6, 974 04 Banská Bystrica, IČO: 36033987, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, odd.: Sa, vložka č. 550/S. Ekvivalentným pojmom v Zmluve môže byť podľa okolností aj Dodávateľ, Zhotoviteľ, Poskytovateľ alebo Provider.
- 1.12 **Hardvér (HW)** je akýkoľvek technický (hmotný) komponent počítača, komunikačných, zobrazovacích, dátových, ovládacích, vstupných, výstupných, sieťových zariadení alebo ich príslušenstva resp. doplnkov.
- 1.13 **Identifikačné údaje Objednávateľa** sú pri fyzickej osobe meno, priezvisko, titul, rodné číslo, adresa trvalého bydliska, pri právnickej osobe názov, sídlo, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH, ak je platcom DPH, zodpovedná osoba konajúca v mene spoločnosti.
- 1.14 **Implementácia služby** je výkon technických a softvérových činností v zmysle Protokolu o spustení služby IMS, ktorého výsledkom je akceptované spustenie Služby podľa Protokolu o spustení služby IMS.
- 1.15 **IMS** je služba Monitorovania systémov, zariadení a služieb Objednávateľa a obsluha vzniknutých Incidentov. Služba je poskytovaná prostredníctvom softvérových a hardvérových produktov, aplikácií, služieb a riešení, ktoré súhrnne umožňujú vyhodnotenie stavov monitorovaných zariadení, systémov a služieb, informovanie o ich stave, vyhodnotenie a obsluhu vzniknutých Incidentov automatizovane alebo operátormi zákazníckeho centra spoločnosti GAMO, a prístup Objednávateľa ku kontrolným portálom prostredníctvom siete internet na základe spoločnosťou GAMO, resp. Objednávateľom pridelených prihlasovacích údajov.
- 1.16 **Incident** je stav, kedy dochádza k poruche, zníženiu kvality alebo zmene parametrov prevádzkovej Služby alebo prostriedkov informačného systému.
- 1.17 **Individuálna Zmluva** je zmluva uzatvorená medzi Používateľom (distribútorom) a koncovým zákazníkom.
- 1.18 **Informačný systém (IS)** je aplikačné programové vybavenie (APV), t.j. aplikácia - softvér (SW), vrátane akýchkoľvek súčastí a modulov, ktoré podľa Zmluvy sú predmetom služieb.
- 1.19 **Internet** je verejná dátová sieť umožňujúca prenos dátovej komunikácie medzi koncovými bodmi siete, alebo i iné formy komunikácie.
- 1.20 **Internetovými stránkami spoločnosti GAMO** sú web stránky spoločnosti GAMO a.s. prístupné na adrese <https://www.gamo.sk/>.
- 1.21 **Jednotkové ceny** (ďalej aj „cenník“) sú informácie o cenách za jednotlivé Služby. Jednotlivé ceny v cenníku sú vždy uvádzané bez DPH. Cenník môže byť prílohou Zmluvy.
- 1.22 **Kontrolné portály** sú softvérové prostriedky spoločnosti GAMO prístupné cez internet, ku ktorým má Objednávateľ prístup podľa Protokolu o spustení IMS.
- 1.23 **Microsoft Online Services** – súbor cloudových služieb spoločnosti Microsoft.
- 1.24 **Monitoring** je jeden z SLO parametrov Služby. Je to automatizovaný dohľad nad informačným systémom objednávateľa za účelom bezprostrednej identifikácie vzniku Incidentu a príčin vzniknutého stavu.
- 1.25 **Monitorovanie** je súbor technických a procesných činností vykonávaných spoločnosťou GAMO, ktorého cieľom je kontrola stavu zariadení, systémov a služieb Objednávateľa a vykonanie následných činností v zmysle Protokolu o spustení služby IMS.
- 1.26 **Náhradné diely** sú akékoľvek náhradné diely, komponenty, HW, tovar, resp. materiál dodaný spoločnosťou GAMO Objednávateľovi na základe Požiadavky, ak si ich dodanie charakter Služby vyžaduje.
- 1.27 **Núdzová prevádzka** je obnovenie funkcionality prevádzkovej Služby alebo riešenia v čo najkratšom čase, a to aj použitím vhodného náhradného riešenia.
- 1.28 **Objednávateľ** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou GAMO na základe Zmluvy. Ekvivalentným pojmom v Zmluve môže byť podľa okolností aj Zákazník, Klient, Používateľ, Obstarávateľ alebo Verejný obstarávateľ.
- 1.29 **Obsluha incidentov** je súbor technických a procesných činností vykonávaných operátormi Zákazníckeho centra spoločnosti GAMO, ktorého cieľom je obsluhovať riešenie Incidentov identifikovaných na základe monitorovania v rámci Služby.
- 1.30 **Oprávnená osoba** je zamestnanec Objednávateľa, oprávnený

- požadovať používateľskú podporu alebo Službu zo strany spoločnosti GAMO.
- 1.31 **Osobné údaje** sú údaje definované čl. 4 bod. 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní Osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej aj „GDPR“).
- 1.32 **Plná prevádzka** je obnovenie funkcionality prevádzkovej Služby alebo riešenia v požadovanom prevádzkovom režime.
- 1.33 **Pohotovosť** je kombinácia dohodnutej Reakčnej doby a servisného pokrytia.
- 1.34 **Používateľská podpora** je jeden z SLO parametrov Služby. Je to asistencia pri riešení problému Objednávateľa poskytovaná Technikom spoločnosti GAMO Oprávnenej osobe Objednávateľa.
- 1.35 **Požiadavka** je žiadosť objednávateľa o poskytnutie konkrétnej Služby, resp. časti Služby.
- 1.36 **Profylaktika HW** je jeden z SLO parametrov Služby. Je to pravidelná odborná kontrola určených hardvérových prostriedkov informačného systému Objednávateľa za účelom udržania ich optimálneho výkonu a bezporuchového stavu.
- 1.37 **Protokol o spustení služby IMS** je dokument, v ktorom na základe Zmluvy Objednávateľ potvrdí dojednané podrobné technické parametre Služby. Protokol slúži ako jediný podklad pre implementáciu Služby.
- 1.38 **Reakčná doba** je jeden z SLO parametrov Služby. Je to čas od vzniku Udalosti po prvú reakciu zo strany Technika spoločnosti GAMO meraný v rámci dohodnutého servisného pokrytia. Za čas vzniku Udalosti sa pokladá čas zaevidovania Požiadavky v informačnom systéme spoločnosti GAMO na základe e-mailu odoslaného na helpdesk@gamo.sk, telefonátu na Zákaznícke centrum (Helpdesk) spoločnosti GAMO alebo vzniku Incidentu na základe hlásenia monitorovacieho systému. Za prvú reakciu sa považuje moment prevzatia Požiadavky zaevidovanej v informačnom systéme spoločnosti GAMO Technikom na riešenie, o čom je vyhotovený záznam. Za riešenie sa pokladá telefonát Technika spoločnosti GAMO Oprávnenej osobe Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej Udalosti, vzdialený prístup Technika spoločnosti GAMO na dotknutých prostriedkoch informačného systému Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej Udalosti alebo fyzický zásah Technika spoločnosti GAMO na dotknutých prostriedkoch informačného systému Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej Udalosti.
- 1.39 **Server spoločnosti GAMO** je fyzický server, na ktorom sú prevádzkované virtuálne servery Objednávateľa.
- 1.40 **Service Level Agreement** (ďalej aj „SLA“) znamená garanciu dostupnosti dohodnutých Služieb poskytovaných spoločnosťou GAMO.
- 1.41 **Servisné pokrytie** je jeden z SLO parametrov Služby. Je to zmluvne dohodnuté časové okno, počas ktorého je GAMO povinný zaevidovať Udalosť a poskytnúť Objednávateľovi používateľskú podporu alebo Službu (napr. 8x5, 12x7, 24x7 a pod.).
- 1.42 **SLO parametre služby** (Service Level Objective). Parametre určujúce úroveň poskytovanej Služby, ako čas nástupu na opravu, servisné pokrytie, Monitoring zákazníckych systémov, profylaktika zákazníckych systémov, používateľská podpora zákazníckych systémov, konzultačné činnosti.
- 1.43 **SOC Služby** (security operations center) sú Služby poskytované na základe Zmluvy o poskytovaní auditných a odborných služieb.
- 1.44 **Služba alebo Služby** poskytuje spoločnosť GAMO Objednávateľovi na základe Zmluvy.
- 1.45 **Správa zákazníckych systémov** je kvalifikovaný mesačný odhad rozsahu služieb GAMO potrebný na nevyhnutnú správu a údržbu informačného systému Objednávateľa.
- 1.46 **Technická podpora/Help Desk** je centrum zákazníckej starostlivosti spoločnosti GAMO, ktoré poskytuje Objednávateľovi technickú podporu a prijíma nahlásené udalosti, reklamácie, sťažnosti, žiadosti a iné podania.
- 1.47 **Technik** je realizačný zamestnanec, odborne spôsobilý poskytnúť minimálne základnú úroveň podpory Oprávnenej osobe Objednávateľa.
- 1.48 **Tretie subjekty, Tretie osoby** sú akékoľvek iné osoby a subjekty odlišné od spoločnosti GAMO a Objednávateľa, ak nie je v Zmluve a týchto VOP ustanovené inak.
- 1.49 **Udalosť** je spoločné pomenovanie operatívnych Incidentov a Požiadaviek.
- 1.50 **Vyššia moc** má význam uvedený v bode 21 týchto VOP.
- 1.51 **Zákaznícke centrum poskytovateľa (Helpdesk)** je centrum zákazníckej starostlivosti spoločnosti GAMO, ktoré poskytuje Objednávateľovi technickú podporu a prijíma nahlásené udalosti, reklamácie, sťažnosti, žiadosti a iné podania.
- 1.52 **Záujemca** je osoba, ktorá má záujem uzavrieť Zmluvu so spoločnosťou GAMO a ktorá adresuje spoločnosti GAMO prejav vôle vo forme objednávky.
- 1.53 **Zmluva** je písomná dohoda uzavretá medzi spoločnosťou GAMO a Objednávateľom, ktorá upravuje podmienky poskytovania Služieb a/alebo vytvorenia Diela, vrátane práv a povinností oboch Zmluvných strán. Zmluva môže byť uzavretá v papierovej alebo elektronickej forme a je záväzná pre obe strany. Časť Zmluvy môže byť v papierovej forme a časť Zmluvy môže byť v elektronickej forme. Zmluva zahŕňa aj prílohy Zmluvy, ak v Zmluve alebo v týchto VOP nie je uvedené inak.
- 1.54 **Zmluva o poskytovaní cloudových Služieb** je písomná Zmluva, bez ohľadu na jej presný názov, uzavretá medzi spoločnosťou GAMO a Objednávateľom alebo objednávka Objednávateľa, ktorej predmetom je záväzok spoločnosti GAMO poskytovať Objednávateľovi cloud computing Služby bližšie špecifikované v Zmluve, a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých Zmluvou a VOP; záväzok Objednávateľa Službu riadne používať a platiť za ne spoločnosti GAMO odplatu vo výške, spôsobom a za podmienok dohodnutých Zmluvou a VOP; a úprava vzájomných práv a povinností Zmluvných strán pri plnení predmetu Zmluvy pri poskytovaní Služieb spoločnosťou GAMO Objednávateľovi.
- 1.55 **Zmluva o poskytovaní služby IMS** je písomná Zmluva, bez ohľadu na jej presný názov, uzavretá medzi spoločnosťou GAMO a Objednávateľom, ktorej predmetom je záväzok spoločnosti GAMO poskytovať Objednávateľovi Služby bližšie špecifikované v Zmluve, a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok ďalej dohodnutých Zmluvou a VOP; záväzok Objednávateľa Službu riadne používať a platiť za ňu spoločnosti GAMO odplatu vo výške, spôsobom a za podmienok ďalej dohodnutých Zmluvou a VOP; a úprava vzájomných práv a povinností Zmluvných strán pri plnení predmetu Zmluvy pri poskytovaní služieb spoločnosťou GAMO Objednávateľovi.
- 1.56 **Zmluva o servise** je písomná Zmluva, bez ohľadu na jej presný názov, uzavretá medzi spoločnosťou GAMO a Objednávateľom, ktorej predmetom je záväzok spoločnosti GAMO poskytovať Objednávateľovi Služby podpory, údržby a servisu informačných systémov bližšie špecifikované v Zmluve, a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok ďalej dohodnutých Zmluvou a VOP; záväzok Objednávateľa Službu riadne používať a platiť za ňu spoločnosti GAMO odplatu vo výške, spôsobom a za podmienok ďalej dohodnutých Zmluvou a VOP; a úprava vzájomných práv a povinností Zmluvných strán pri plnení predmetu Zmluvy – poskytovaní služieb spoločnosťou GAMO Objednávateľovi.
- 1.57 **Zmluvnými stranami** sa chápu spoločnosť GAMO a Objednávateľ, ktorí uzavreli Zmluvu.

Pojmy a výrazy definované a použité v týchto VOP sa zhodujú s významom pojmov a výrazov vo všetkých záväzkových právnych vzťahoch medzi spoločnosťou GAMO a Objednávateľom, týkajúcich sa Diela a Služieb, pokiaľ nie je všeobecne záväzným právnym predpisom ustanovené alebo Zmluvnými stranami výslovne písomne dohodnuté inak.