

Zmenu spôsobu oznamovania podľa Prílohy č. 7 tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný oznámiť Odberateľovi a OvZP písomnou formou najmenej 14 dní vopred.

1.5. Doba riešenia incidentov

Do doby na servisný zásah a vyriešenie incidentu sa nezapočítavajú dni pracovného voľna, pokoja a sviatky. Nahlásenie po 16.00 hodine sa pre účely tejto zmluvy chápe ako nahlásenie o 8.00 hodine nasledujúceho pracovného dňa.

2. Reklamačné konanie

V prípade, že odberateľ alebo OvZP nie je spokojný s kvalitou poskytnutej Služby, je oprávnený podať písomnú reklamáciu v lehote 30 dní od dátumu poskytnutia Služby. Poskytovateľ je povinný vypracovať písomné stanovisko k reklamácií v lehote 30 dní od dátumu doručenia reklamácie. Reklamácia podaná po 30 dňovej lehote je považovaná za premlčanú. Reklamácia, ku ktorej v stanovenej lehote nebolo spracované vyjadrenie poskytovateľom, je považovaná za uznanú.

Reklamáciu podanú OvZP je táto organizácia povinná písomne oznámiť aj Odberateľovi. Poskytovateľ písomné stanovisko k reklamácií podanej OvZP zašle aj Odberateľovi.

3. Riešenie požiadaviek

Odberateľ môže uplatniť požiadavku na poskytnutie iných služieb podľa Prílohy č. 5 tejto Zmluvy. Požiadavka musí byť uplatnená písomne vo forme záväznej objednávky.

Poskytovateľ rovnakou formou neodkladne poskytne vyjadrenie k požiadavke a spôsob riešenia požiadavky.

Po poskytnutí služby musí byť vyhotovený písomný preberací protokol, v ktorom Odberateľ potvrdí poskytnutie služby.

Požiadavky od OvZP na úpravu aplikačných modulov je Poskytovateľ povinný oznámiť a prerokovať s Odberateľom a realizovať len po jeho písomnom súhlase.

IV. Podmienky plnenia predmetu zmluvy

1. Minimálna doba poskytovania služby

Odberateľ môže službu vypovedať aj, ak je pre službu definovaná minimálna doba, na ktorú sa služba objednáva. Ak výpoveď bola podaná z iného dôvodu, ako je podstatné porušenie zmluvy o poskytovaní služby zo strany Poskytovateľa, zaväzuje sa Odberateľ uhradiť Poskytovateľovi storno poplatok vo výške určenej pri definícii produktu/služby, a to do 14 dní od prijatia faktúry Poskytovateľa.

V prípade, že nie je určené inak, je výška storno poplatku vypočítaná ako 50% z objemu, ktorý by bol Odberateľovi fakturovaný do konca minimálnej doby poskytovania služby.

2. Miesto poskytnutia služby

Ak nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak miestom jej poskytovania je sídlo Odberateľa, sídlo OvZP a sídlo Poskytovateľa

3. Cenové a platobné podmienky

- a) Maximálna súhrnná ročná cena za poskytnuté služby pre Odberateľa a všetky OvZP je 99 781,- € bez DPH. Za rok 2011 sa cena podľa predchádzajúcej vety upraví alikvotne podľa počtu mesiacov poskytovania služieb.
- b) Odberateľ a Poskytovateľ sú povinní sledovať a dodržať výšku finančných prostriedkov a služby podľa tejto zmluvy Odberateľ objednávať a Poskytovateľ poskytovať len v takom rozsahu, aby nedošlo k prekročeniu ročného limitu podľa písm. a)
- c) Podrobná cenová špecifikácia jednotlivých služieb je uvedená v definíciách Rozsahu služby, ktoré sú Prílohou č.1 až č. 5 tejto Zmluvy. Pokiaľ nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak cena je uvádzaná v EUR bez DPH, ktorá k nim bude pripočítaná na základe predpisov platných v deň vystavenia faktúry.