Zmluva o sprostredkovaní a o poskytovaní služieb

uzatvorená v súlade s ustanovením § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) a v súlade so zákonom č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon (ďalej len „**Autorský zákon**“)
(ďalej len „**Zmluva**“)

Sprostredkovateľ :

Obchodné meno:	**EM CARD a. s.**
Sídlo:	Bánovská cesta 7 010 01 Žilina Slovenská republika
IČO:	35812401
DIČ:	2020236537
IČ DPH:	SK2020236537
Kontaktný e-mail:	emcard@emcard.com
Spoločnosť zapísaná v:	Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka číslo: 10409/L
Konanie za spoločnosť:	Ing. Ladislav Heglas, prokurista
Bankové spojenie:	IBAN: SK77 7500 0000 0040 2119 8456 BIC: CEKOSKBX

(ďalej len „**Sprostredkovateľ** “)

a

Užívateľ:

Obchodné meno/Názov:	**Obec Beckov**
Sídlo:	Beckov 180 916 38 Beckov
IČO:	00311413
DIČ:	2021091336
IČ DPH:	neplatca DPH
Konanie za spoločnosť/Zastúpený:	Ernest Benko, starosta obce
Kontaktný e-mail:	projekty@obec-beckov.sk, starosta@obec-beckov.sk
Osoby oprávnené na rokovanie vo veciach:	
a) zmluvných:	Ernest Benko, Mgr. Petra Jurčacková
b) technických:	Ernest Benko, Mgr. Petra Jurčacková
Bankové spojenie:	SK86 5600 0000 0058 0696 3001

(ďalej len **Užívateľ**“)

Zmluvné strany vedomé si svojich záväzkov v tejto Zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané sa dohodli na nasledujúcom znení Zmluvy:

Článok I.
ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1.1 Sprostredkovateľ prehlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky v tejto Zmluve stanovené a je oprávnený túto Zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

1.2 Užívateľ prehlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky v tejto Zmluve stanovené a je oprávnený túto Zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

Článok II.
PREDMET ZMLUVY

2.1. **Hlavným predmetom tejto Zmluvy je záväzok Sprostredkovateľa poskytovať Užívateľovi službu „Sprostredkovanie predaja“** podľa podmienok uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Primárny predmet Zmluvy**“).

2.2. Za účelom podpory Primárneho predmetu Zmluvy bude Sprostredkovateľ Užívateľovi poskytovať aj nasledovné doplnkové plnenia:

a) prístup k softvéru určenému na nákup parkovacích lístkov, vstupeniek, prípadne iných poukážok, dokladov, alebo tokenov v elektronickej forme (ďalej len „**Elektronický lístok**“) - záväzná špecifikácia softvéru je obsiahnutá v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy (ďalej len „**Softvér**“);

b) poskytnutie nevýhradnej licencie k Softvéru (ďalej len „**Licencia**“), ktorej bližšie podmienky sú dohodnuté v čl. VII tejto Zmluvy;

c) prenájom hardvéru špecifikovaného v Prílohe č. 2 (ďalej len „**Hardvér**“ resp. „**Zariadenie**“), aby ho Užívateľ dočasne užíval v súlade s touto Zmluvou, a to v počte 1 (slovom jeden) kus. [konkrétny variant napájania Hardvéru v zmysle Prílohy č. 2 Zmluvy bude Zmluvnými stranami dohodnutý pred jeho inštaláciou v zmysle bodu 5.5 Zmluvy];

d) servisný dohľad Softvéru a Hardvéru podľa čl. X a Prílohy č. 4 tejto Zmluvy (ďalej len „**Servisný dohľad**“);

e) poskytnutie základnej technickej dokumentácie k Hardvéru a používateľskej dokumentácie popisujúcej návod na použitie Softvéru pre používateľa (ďalej spoločne len „**Dokumentácia**“);

f) zaškolenie Užívateľa v rozsahu 2 hodín v termíne, ktorý si Zmluvné strany dohodnú po uzatvorení tejto Zmluvy (ďalej len „**Školenie**“);

g) poskytnutie aplikačného rozhrania API pre sprostredkovanie informácií o predaných Elektronických lístkoch, a to na základe žiadosti Užívateľa, za účelom spracovania v systémoch tretej strany a kontroly Elektronických lístkov v reálnom čase podľa požiadaviek Užívateľa.

2.2 Hardvér, Softvér, Dokumentácia a Školenie ako aj ostatné plnenia definované bode 2.1 a 2.2 sú ďalej v tejto Zmluve nazývané spoločne aj ako „**Systém**“ alebo jednotlivo ako „**časť Systému**“.

2.3 Predmetom tejto Zmluvy je zároveň záväzok Užívateľa:

a) uhrádzať odmenu za „Sprostredkovanie predaja“ (Primárny predmet Zmluvy); výška odmeny je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy;

b) prevziať Softvér a Hardvér od Sprostredkovateľa do užívania za podmienok, ktoré sú dohodnuté v tejto Zmluve;

c) uhrádzať Sprostredkovateľovi mesačný poplatok podľa Prílohy č. 3 Zmluvy, ktorý sa skladá z mesačnej odmeny za poskytnutie Licencie k Softvéru, mesačného poplatku za prenájom Hardvéru a poplatku za Servisný dohľad podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy;

d) poskytnúť Sprostredkovateľovi akúkoľvek súčinnosť požadovanú pre riadne a včasné plnenie Zmluvy Sprostredkovateľa, a to v lehote určenej Sprostredkovateľom, na základe požiadavky zaslanej na e-mail ktorejkoľvek z kontaktných osôb Užívateľa uvedených v záhlaví tejto Zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti podľa tohto bodu Zmluvy sa všetky termíny dohodnuté v tejto Zmluve predlžujú o dobu neposkytnutia súčinnosti a Sprostredkovateľ služieb nezodpovedá za omeškanie plnenia Zmluvy a ani za akúkoľvek škodu, ktorá Užívateľovi v tejto súvislosti vznikne.

2.4 Užívateľ podpisom tejto Zmluvy prehlasuje, že sa podrobne oboznámil so špecifikáciou Systému, vrátane všetkých jeho súčastí, resp. akýchkoľvek iných plnení poskytovaných podľa tejto Zmluvy a že ich v takejto špecifikácii, konfigurácii, funkcionalite, kvalite a prevedení akceptuje a za týmto účelom túto Zmluvu uzatvára. Užívateľ ďalej prehlasuje, že Systém plne zodpovedá jeho zámeru, potrebám, požiadavkám a účelu použitia Systému, pre ktorý sa rozhodol uzatvoriť túto Zmluvu.

2.5 Užívateľ je povinný používať Systém v súlade so všetkými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj Európskej únie, a to vrátane miestnych právnych predpisov (napríklad príslušných všeobecne záväzných nariadení obce alebo vyšších územných celkov apod.) ako aj zmluvných podmienok tretích strán.

2.6 Užívateľ si je vedomý, že Sprostredkovateľ nie je zodpovedný za prípadné porušenia zákonov a/alebo protiprávne konania a v ich dôsledku vzniknuté materiálne či nemateriálne škody, priestupky či iné delikty vrátane správnych či trestných deliktov tretích strán a ani za používanie Systému v rozpore s právnymi predpismi alebo vandalizmom.

Článok III.
TERMÍN DODANIA SYSTÉMU

3.1 Sprostredkovateľ dodá Užívateľovi Systém najneskôr do 12 týždňov od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. Podmienkou dodania Systému zo strany Sprostredkovateľa Užívateľovi je splnenie všetkých povinností Užívateľa podľa tejto Zmluvy, najmä, ale nie výlučne, poskytnutie všetkých informácií a súčinnosti Užívateľom, ktoré sú potrebné pre riadne a včasné splnenie Zmluvy zo strany Sprostredkovateľa (viď. bod 2.3 písm. d).

3.2 Predpokladom pre dodanie Systému je okrem iného aj príprava tzv. miesta inštalácie Hardvéru, a to pre každý jednotlivo dohodnutý kus. Užívateľ sa zaväzuje pripraviť každé miesto inštalácie Hardvéru podľa inštrukcií Sprostredkovateľa a ďalej tak, aby umožnil Sprostredkovateľovi riadne a včas plniť záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy, najmä (i) sprístupniť a pripraviť každé inštalačné miesto, aby bolo možné Hardvér osadiť, ďalej (ii) zabezpečiť kvalifikované pripojenie do elektrickej siete (pokiaľ je to pre vybraný Hardvér potrebné) a (iii) realizovať ohlásenie na príslušný stavebný úrad (pokiaľ je to pre vybraný Hardvér potrebné). Zodpovednosť za splnenie právnych požiadaviek podľa tohto bodu 3.2 nesie v plnej miere Užívateľ.

3.3 Užívateľ je za účelom splnenia tohto čl. 3 povinný poskytovať Sprostredkovateľovi súčinnosť podľa bodu 2.3 písm. d) Zmluvy.

3.4 Užívateľ nie je v žiadnom prípade oprávnený Hardvér presúvať z jedného inštalačného miesta do iného inštalačného miesta. Porušenie tohto záväzku je závažným porušením tejto Zmluvy a zakladá právo Sprostredkovateľa na okamžité odstúpenie od Zmluvy.

Článok IV.
DOBA TRVANIA ZMLUVY

4.1 Táto Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. V rámci tejto doby trvania zároveň platí skúšobná doba podľa bodu 11.2.

Článok V.
ODOVZDANIE A PREVZATIE SYSTÉMU

5.1 Sprostredkovateľ sa zaväzuje odovzdať Užívateľovi Systém do užívania tak, ako je definovaný v relevantných Prílohách k tejto Zmluve.

5.2 Sprostredkovateľ sa zaväzuje:

a) nainštalovať Hardvér na predpripravené inštalačné miesto alebo miesta za podmienok uvedených v bode 3.2;

b) zapojiť Hardvér a vykonať testy, či je Hardvér správne nakonfigurovaný a či komunikuje s ostatnými súčasťami Systému.

5.3 Sprostredkovateľ sa zaväzuje umožniť využitie všetkých funkcionalít Softvéru v súlade s podmienkami Licencie a zabezpečiť jeho prevádzkyschopnosť; v tejto súvislosti Užívateľ berie na vedomie a akceptuje, že Sprostredkovateľ negarantuje stopercentnú prevádzkyschopnosť a/alebo dostupnosť Systému – je však povinný odstraňovať dohodnuté vady Systému v lehotách podľa Prílohy č. 4. Za týmto účelom sa Užívateľ zaväzuje poskytovať Sprostredkovateľovi všetku potrebnú súčinnosť podľa bodu 2.3 písm. d) tejto Zmluvy.

5.4 O odovzdaní a prevzatí Systému spíšu Zmluvné strany preberací protokol, ktorý je Užívateľ povinný podpísať. Uskutočnenie Školenia potvrdí Užívateľ na protokole o uskutočnení školenia, ktorý je Užívateľ povinný podpísať.

5.5 Lokalita inštalačného miesta (al. inštalačných miest) bude určená Užívateľom po uzatvorení tejto Zmluvy, avšak najneskôr 30 dní pred dohodnutým termínom inštalácie. Užívateľ preberá plnú zodpovednosť za prípadné škody vzniknuté Užívateľovi a/alebo tretím osobám nevhodným inštalačným miestom (nevhodný podklad, vznik nehody a podobne) a taktiež nesplnením zákonných povinností alebo predpokladov potrebných pre inštaláciu Hardvéru zo strany Užívateľa. Užívateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, že termín inštalácie nebude možné dohodnúť, je oprávnený termín stanoviť Sprostredkovateľ.

5.6 Užívateľ je povinný pri prevzatí Systému skontrolovať, či Systém vrátane jeho ktorejkoľvek časti (najmä Softvér a Hardvér) zodpovedajú špecifikácii uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

5.7 Sprostredkovateľ nezodpovedá za vady Systému, ktoré mohol Užívateľ zistiť pri náležitej kontrole podľa predchádzajúceho odseku, a ktoré bezprostredne po prevzatí neuplatnil u Sprostredkovateľa. Sprostredkovateľ takisto nezodpovedá za vady Systému, ktoré po jeho prevzatí spôsobili: (i) Užívateľ, (ii) ním poverené osoby, zamestnanci alebo dodávatelia, alebo (iii) akékoľvek tretie osoby.

Článok VI.
POPLATKY ZA POUŽÍVANIE SYSTÉMU A PLATOBNÉ PODMIENKY

6.1 Užívateľ sa zaväzuje uhrádzať Sprostredkovateľovi odmenu za používanie Systému v zmysle čl. 2 body 2.1 a 2.2 Zmluvy od okamihu jeho prevzatia do užívania (viď bod 5.4) za každý (aj začatý) kalendárny mesiac.

6.2 Výška odmeny za službu „Sprostredkovanie predaja“ (Primárny predmet Zmluvy) je dohodnutá v Prílohe č. 1 Zmluvy. Výška poplatkov za ostatné služby je Zmluvnými stranami dohodnutá

v Prílohe č. 3 Zmluvy.

6.3 Užívateľ sa zaväzuje uhrádzať poplatky dohodnuté v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy mesačne, a to spoločne v jednej platbe vo výške 180,00 EUR bez DPH, ku ktorej sa pripočíta podľa sadzby DPH 36,00 EUR, čo spolu tvorí 216,00 EUR s DPH. Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo upraviť výšku mesačného poplatku v prípade zmeny sadzby DPH.

6.4 Užívateľ sa zaväzuje do piatich (5) dní od prevzatia Systému (bod 5.4 Zmluvy) uhradiť Sprostredkovateľovi poplatok podľa Prílohy č. 3 uvedený ako „Inštalácia systému“ a zároveň uhradiť Sprostredkovateľovi návratný depozit za tri (3) mesiace používania Systému vopred vo výške trojnásobku výšky poplatku uvedeného v prvej vete bodu 6.3 Zmluvy. Depozit bude Užívateľovi vrátený do tridsiatich (30) dní po ukončení tejto Zmluvy po odpočítaní všetkých nárokov Sprostredkovateľa voči Užívateľovi, ktoré nebudú uhradené do dňa vrátenia depozitu.

6.5 Poplatky za používanie Systému bude uhrádzať Užívateľ na základe zálohovej faktúry vystavenej Sprostredkovateľom, pričom zálohová faktúra bude vystavená Užívateľovi vždy najneskôr do 15.-teho dňa v mesiaci.

6.6 Splatnosť poplatkov za používanie Systému je stanovená na 10 kalendárnych dní od vystavenia faktúry, pričom ak koniec splatnosti nevychádza na pracovný deň, dátum splatnosti sa posúva na najbližší nasledujúci pracovný deň.

6.7 V prípade, že Užívateľ neuhradí poplatky podľa tejto Zmluvy riadne a včas, Užívateľ súhlasí s tým, že Sprostredkovateľ má právo pozastaviť poskytovanie Primárneho predmetu Zmluvy a/alebo zneprístupniť používanie Systému na softvérovej alebo hardvérovej úrovni ako aj prestať poskytovať Užívateľovi tzv. Servisný dohľad a tým neumožniť Užívateľovi užívanie Systému.

6.8 Poplatky podľa tejto Zmluvy budú platené bankovým prevodom na účet Sprostredkovateľa uvedený na zálohovej faktúre. Poplatky sa považujú za zaplatené dňom ich pripísania na účet Sprostredkovateľa.

6.9 Po pripísaní platby poplatkov na účet Sprostredkovateľa, vystaví Sprostredkovateľ Užívateľovi faktúru - daňový doklad.

6.10 Pre zamedzenie pochybností, pojmy „poplatky“ a „odmena“ sa v tejto Zmluve používajú ako synonymá.

6.11 V prípade, ak Užívateľ nezaplatí poplatky v zmysle tejto Zmluvy včas, je povinný uhradiť Sprostredkovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

Článok VII.
LICENČNÉ PODMIENKY K SOFTVÉRU

7.1 Sprostredkovateľ poskytuje Užívateľovi Licenciu na používanie Softvéru, ktorá je nevýhradná, časovo obmedzená od prevzatia Softvéru po dobu trvania tejto Zmluvy (s výnimkou obdobia, za ktoré Užívateľ neuhradil príslušnú odmenu za Licenciu).

7.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Licencia sa viaže na Hardvér resp. Zariadenie/a a inštalačné miesto/a, kde sú Zariadenia v zmysle tejto Zmluvy umiestnené. Okamih premiestnenia ktoréhokoľvek Hardvéru Užívateľom z inštalačného miesta na iné miesto bez súhlasu Sprostredkovateľa znamená závažné porušenie tejto Zmluvy. Sprostredkovateľ má v takom prípade (i) nárok na náhradu prípadnej škody vo výške škody, (ii) Licencia k Softvéru je počas neoprávneného premiestenia (čo i len jedného) Zariadenia prerušená, t.j. Užívateľ ani tretie osoby nie sú počas uvedeného obdobia oprávnení Softvér využívať a (iii) Sprostredkovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody spôsobené neoprávneným premiestnením Hardvéru.

7.3 Softvér Sprostredkovateľa je chránený autorským právom a know-how v ňom obsiahnuté tvorí súčasť obchodného tajomstva Sprostredkovateľa.

7.4 Užívateľ je oprávnený užívať Softvér výlučne pre vlastnú potrebu v rozsahu jeho určenia, ktorým je zabezpečovanie nákupu a vydávania Elektronických lístkov. Užívateľ je ďalej oprávnený používať Softvér v rozsahu dostupnej funkcionality a v používateľskom rozhraní a v rozsahu, v akom mu je Softvér zo strany Sprostredkovateľa sprístupnený, vrátane jeho sprístupnenia v Hardvéri za účelom jeho použitia (nákupu Elektronického lístka apod.). Bližšie informácie ohľadom použitia Softvéru sú dohodnuté v Prílohe č. 2 Zmluvy, ktorá obsahuje špecifikáciu Softvéru a jeho jednotlivých častí.

7.5 Užívateľ je ďalej oprávnený používať Softvér výlučne v súlade s pokynmi poskytnutými v tejto Zmluve, v jej prílohách a v poskytnutej Dokumentácii.

7.6 Užívateľ nemá oprávnenie Softvér inštalovať, kopírovať či rozmnožovať Softvér ani akokoľvek do Softvéru zasahovať, upravovať a pozmeňovať ho alebo ho ďalej šíriť. Užívateľ nemá právo na spracovanie Softvéru, jeho spojenie s inými autorskými dielami ani jeho zaradenie do databázy. Užívateľ ďalej nie je oprávnený Softvér verejne šíriť, predávať, prenajímať, požičiavať alebo iným spôsobom umožniť tretím osobám jeho využitie.

7.7 Užívateľ nie je oprávnený tretím osobám poskytnúť sublicenciu na používanie Softvéru ani postúpiť Licenciu nadobudnutú touto Zmluvu na tretie osoby bez súhlasu Sprostredkovateľa.

7.8 Porušenie Licencie a podmienok používania Softvéru je podstatným porušením záväzkov Užívateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy a dôvodom na odstúpenie od tejto Zmluvy zo strany Sprostredkovateľa.

Článok VIII.
VLASTNÍCKE PRÁVO

8.1 Počas doby trvania Zmluvy je Hardvér vo vlastníctve Sprostredkovateľa.

8.2 Zmluvné strany sa môžu počas trvania tejto Zmluvy dohodnúť na kúpe Hardvéru. Prevod vlastníckeho práva k Hardvéru sa bude v takom prípade riešiť v osobitnej kúpnej zmluve.

Článok IX.
PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN, PRECHOD NEBEZPEČENSTVA ŠKODY NA VECIACH A INÝCH MAJETKOVÝCH HODNOTÁCH

9.1 Sprostredkovateľ sa touto Zmluvou zaväzuje poskytovať plnenia podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, riadne a včas, a to za predpokladu poskytnutia potrebnej súčinnosti zo strany Užívateľa a včasného plnenia ďalších záväzkov zo strany Užívateľa.

9.2 Sprostredkovateľ zaručuje funkčnosť Softvéru a Hardvéru iba pri dodržaní technických parametrov a prostredia uvedených v odovzdanej Dokumentácii k Systému.

9.3 Sprostredkovateľ nie je zodpovedný za chyby alebo nefunkčnosť Systému, ktoré sú vyvolané chybou pripojenia (komunikačných liniek, sietí), serverov alebo iných zariadení patriacich Užívateľovi alebo ktorejkoľvek tretej strane.

9.4 Užívateľ v plnom rozsahu zodpovedá za všetky škody na Systéme okamihom prevzatia Systému podľa bodu 5.4 Zmluvy (napríklad za škody, ktoré sú výsledkom neodbornej činnosti alebo zásahu, spätného prekladu Softvéru, zasahovania do súčastí Zariadení, vandalizmom ako aj neopatrným používaním či pôsobením tretích strán, počasím, živlami a pod.).

9.5 Rozhodnutie o poistení Hardvéru voči vandalizmu je na vlastnom uvážení Užívateľa. Sprostredkovateľ však v žiadnom prípade nenesie zodpovednosť za škody spôsobené vandalizmom.

9.6 Užívateľ je povinný využívať Sprostredkovateľom určený spotrebný materiál (napr. papier do

tlačiarne). Spotrebný materiál iného druhu resp. kvality musí Sprostredkovateľ schváliť, čo potvrdí písomne v elektronickej forme zaslaním súhlasu na e-mailovú adresu ktorejkoľvek kontaktnej osoby Užívateľa uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy.

9.7 Sprostredkovateľ nezodpovedá za poškodenia, stratu alebo zničenie údajov, Softvéru a/alebo Hardvéru spôsobené nesprávnym použitým, nedbalosťou alebo úmyslom Užívateľa.

9.8 Užívateľ sa touto Zmluvou zaväzuje umožniť Sprostredkovateľovi plnenia podľa tejto Zmluvy, spolupracovať so Sprostredkovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu s dostatočným predstihom poskytovať úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Sprostredkovateľa.

9.9 Sprostredkovateľ sa zaväzuje poskytnúť Užívateľovi za účelom zabezpečenia správy a údržby Systému vzdialený elektronický prístup k serverom, komunikačným linkám, počítačovej sieti a iným potrebným zariadeniam Sprostredkovateľa s rýchlosťou pripojenia (do systému), ktorá je potrebná pre správu systému a zabezpečenie jeho funkčnosti. Pre zamedzenie pochybností, Sprostredkovateľ nezodpovedá za rýchlosť internetového pripojenia Užívateľa, ktoré má Užívateľ zabezpečené u tretej osoby a ktoré môže mať vplyv na plnenie Sprostredkovateľa podľa tohto bodu.

9.10 Zmluvné strany sa dohodli, že Sprostredkovateľ nezodpovedá za splnenie žiadnych legislatívnych či zákonných povinností Užívateľa ani za nastavenia Softvéru Užívateľom súvisiace s účelom Softvéru resp. Systému ako napríklad cena Elektronických lístkov, prípadné zľavy či tarify či iné podmienky predaja apod.

Článok X.
SERVISNÝ DOHĽAD

10.1 Sprostredkovateľ sa zaväzuje zabezpečovať Servisný dohľad Systému počas celej doby trvania tejto Zmluvy.

10.2 Rozsah záväzkov Sprostredkovateľa poskytovať Servisný dohľad je špecifikovaný v Prílohe č. 4 k tejto Zmluve.

10.3 Užívateľ má právo na aktualizáciu Softvéru na jeho aktuálnejšiu verziu počas celej doby trvania tejto Zmluvy v prípade, že je takáto aktuálnejšia verzia dostupná. Aktualizácia podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na softvér tretích strán.

10.4 Užívateľ je povinný za účelom používania Systému používať aktuálny softvér, aplikácie či systémy tretích strán a tieto priebežne udržiavať a zabezpečovať proti prípadným bezpečnostným incidentom.

Článok XI.
TRVANIE ZMLUVY

11.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu; ak zákon ustanovuje povinné zverejnenie Zmluvy, Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.

11.2 Užívateľ a Sprostredkovateľ sa dohodli na skúšobnej dobe v dĺžke trvania 1 rok od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. Počas tejto doby je Užívateľ oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy bez udania dôvodu, a to s okamžitou účinnosťou ku dňu doručenia odstúpenia.

11.3 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu jej podstatného porušenia. Za podstatné porušenie tejto Zmluvy sa považuje: (i) omeškanie s plnením záväzku Zmluvnej strany, ktoré trvá po dobu viac ako tridsať kalendárnych dní, ak povinná Zmluvná strana nezjedná nápravu ani v dodatočnej lehote, ktorú jej poskytne oprávnená Zmluvná strana v písomnej výzve, v ktorej špecifikuje porušenie záväzku, ktorého sa dovoláva; taká primeraná lehota nemôže byť kratšia ako pätnásť kalendárnych dní; (ii) iný dôvod uvedený v tejto Zmluve.

11.4 V prípade, ak bola Zmluva uzatvorená na dobu neurčitú, je každá zo Zmluvných strán oprávnená ukončiť Zmluvu výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Po skúšobnej dobe (1 rok) je výpovedná lehota 6 mesiacov a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom je výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.

11.5 Sprostredkovateľ je ďalej oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade zrušenia Užívateľa bez právneho nástupcu, vyhlásenia konkurzu na Užívateľa alebo zastavenia konkurzného konania pre nedostatok majetku Užívateľa alebo vstupu Užívateľa do likvidácie.

11.6 Ukončením tejto Zmluvy nie je dotknutý nárok Sprostredkovateľa na zaplatenie poplatkov resp. akejkoľvek odmeny, na ktoré vznikol nárok počas trvania tejto Zmluvy ako aj na zaplatenie prípadného úroku z omeškania/zmluvnej pokuty podľa tejto Zmluvy.

11.7 V prípade porušenia povinnosti Užívateľa podľa tejto Zmluvy je Sprostredkovateľ oprávnený prestať poskytovať Primárny predmet Zmluvy Užívateľovi, obmedziť Licenciu na používanie Softvéru alebo obmedziť použitie akejkoľvek inej časti Systému a/alebo zneprístupniť Užívateľovi Systém a/alebo službu Servisný dohľad.

11.8 V prípade zániku zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou je Užívateľ povinný prestať používať Softvér a jeho prípadné kópie bezpečne vymazať tak, aby k nemu nemali prístup žiadne tretie strany. O splnení tejto povinnosti je povinný bezodkladne písomne informovať Sprostredkovateľa.

11.9 Sprostredkovateľ sa zaväzuje odinštalovať Hardvér najneskôr do 30 dní odo dňa ukončenia Zmluvy.

Článok XII.
MLČANLIVOSŤ A RIEŠENIE SPOROV

12.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách.

12.2 Každá zo Zmluvných strán berie na vedomie, že za dôverné informácie sa v právnom vzťahu založenom touto Zmluvou považujú informácie, ktoré sa Zmluvné strany dozvedia v priamej či nepriamej súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy, predovšetkým všetky údaje uložené v informačných systémoch Zmluvných strán, informácie o právach a povinnostiach, cenách, priebehu plnenia tejto Zmluvy, informácie týkajúce sa obchodného tajomstva, know-how, technických parametrov, výkresov alebo špecifikácií Systému činnosti, štruktúry a/alebo hospodárskych výsledkov Zmluvných strán. Každá zo Zmluvných strán je povinná zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách a chrániť ich pred neoprávneným, úplným alebo čiastočným sprístupnením tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany.

12.3 Zmluvná strana:

a) je povinná nakladať s dôvernými informáciami druhej Zmluvnej strany tak, že obmedzí prístup k nim iba na svojich zamestnancov, prípadne osôb pracujúcich na plnení tejto Zmluvy, a to iba v rozsahu nevyhnutnom pre plnenie predmetu tejto Zmluvy, pričom tieto osoby sú povinné zachovávať mlčanlivosť v rovnakom rozsahu ako Zmluvná strana podľa tohto článku;

b) nepoužije dôverné informácie poskytnuté v súlade s touto Zmluvou k inému účelu ako tomu vymedzenému touto Zmluvou ani ich žiadnym spôsobom nesprístupní tretím osobám;

c) nebude vytvárať akékoľvek kópie dôverných informácií a/alebo Softvéru poskytnutých druhou Zmluvnou stranou v súlade s touto Zmluvou, pokiaľ to nie je potrebné na účely plnenia tejto Zmluvy.

12.4 Povinnosť mlčanlivosti sa neaplikuje v prípade, ak Zmluvná strana zodpovedne preukáže, že dôverná informácia sa stala všeobecne známa alebo je povinná predmetnú dôvernú informáciu sprístupniť na základe zákona - v takomto prípade, ak Zmluvná strana má v úmysle dôvernú

informáciu sprístupniť, je povinná o tom bez zbytočného odkladu informovať vopred druhú Zmluvnú stranu. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje, ak je dôverná informácia sprístupnená v potrebnom rozsahu právnemu zástupcovi, daňovému alebo účtovnému poradcovi alebo audítorovi Zmluvnej strany, ak tieto osoby budú preukázateľne zaviazané Zmluvnou stranou k povinnosti mlčanlivosti zmluvne alebo budú mať túto povinnosť uloženú zákonom. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť podľa tejto Zmluvy sa nepovažuje ani poskytnutie informácií orgánom štátnej správy, samosprávy, prokuratúry alebo iným právnickým osobám a fyzickým osobám, ktorým zákon zveruje rozhodovanie o právach a povinnostiach za podmienky, že poskytnutie informácie súvisí s činnosťou subjektu, ktorému sa informácia poskytuje. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť sa tiež nepovažuje poskytnutie dôverných informácií tam, kde to prikazuje právny poriadok Slovenskej republiky.

12.5 Užívateľ súhlasí s tým, že sám ani prostredníctvom žiadnej inej osoby nebude vyrábať a ani si nenechá vyrobiť zhodný, obdobný alebo konkurenčný Softvér alebo inú časť Systému alebo jeho časti na základe akýchkoľvek technických informácií získaných v súvislosti s touto Zmluvou bez predchádzajúceho písomného súhlasu Sprostredkovateľa.

12.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že vyvinú maximálne úsilie k odstráneniu prípadných sporov vyplývajúcich z tejto Zmluvy vzájomnou dohodou.

12.7 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy a ktoré nebudú odstránené dohodou, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené pred vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky.

12.8 Rozhodným právom pre riešenie sporov vzniknutých z tejto Zmluvy je právny poriadok Slovenskej republiky.

Článok XIII.
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

13.1 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce dohody Zmluvných strán, ústne či písomné.

13.2 Akékoľvek zmeny Zmluvy musia byť dohodnuté formou písomného dodatku k tejto Zmluve, ktorým dôjde k úprave zmluvných podmienok.

13.3 Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy ukázalo ako neplatné či nevymáhateľné alebo sa takým počas trvania účinnosti tejto Zmluvy stalo, nemá taká skutočnosť vplyv na ostatné ustanovenia, ak nestanoví inak kogentné ustanovenie zákona. Zmluvné strany sa zaväzujú také ustanovenie nahradiť platným a vymáhateľným ustanovením, ktoré je svojím obsahom pôvodnému ustanoveniu najbližšie.

13.4 Ak sa splnenie tejto Zmluvy stane nemožným v dôsledku vyskytnutia sa vyššej moci, Zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na vyššiu moc odvolať, je povinná do dvoch mesiacov od vyskytnutia sa vyššej moci požiadať druhú Zmluvnú stranu o úpravu Zmluvy v tej časti, ktorá bola vyskytnutím sa prípadu vyššej moci dotknutá. Ak nedôjde k dohode, má Zmluvná strana, ktorá sa odvolala na vyššiu moc, právo odstúpiť od tejto Zmluvy. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia oznámenia o odstúpení. Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú prípady, ktoré nie sú závislé od vôle Zmluvných strán a Zmluvné strany ich nemôžu ovplyvniť, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, katastrofy a iné skutočnosti, ktoré nastanú na strane Užívateľa, Sprostredkovateľa alebo dodávateľov Sprostredkovateľa. Pre účely tejto Zmluvy sa za dodávateľov Sprostredkovateľa považujú tie osoby, ktoré poskytujú, zabezpečujú, vyrábajú, dodávajú alebo iných spôsobom sprostredkovávajú Sprostredkovateľovi tovary alebo služby nevyhnutné pre riadne plnenie záväzkov Sprostredkovateľa z tejto Zmluvy.

13.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že sa budú počas realizácie tejto Zmluvy oboznamovať o všetkých skutočnostiach spôsobilých mať vplyv na realizáciu práv a povinností vyplývajúcich z právnych

vzťahov založených touto Zmluvou.

13.6 Zmluvné strany sa dohodli, že práva a povinnosti z tejto Zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov Zmluvných strán. Riadne zabezpečenie takéhoto prechodu je povinnosťou dotknutej Zmluvnej strany.

13.7 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto prílohy:
Príloha č. 1: Poskytovanie služby „Sprostredkovanie predaja“;
Príloha č. 2: Špecifikácia Hardvéru a Softvéru;
Príloha č. 3: Mesačné poplatky za užívanie Systému;
Príloha č. 4: Poskytovanie technologického servisu („Servisný dohľad“);

13.8 Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých Sprostredkovateľ dostane jeden rovnopis a Užívateľ jeden rovnopis.

13.9 Strany prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, že porozumeli jej obsahu ako aj jej právnym dôsledkom, súhlasia s nimi a na dôkaz toho k nej pripojujú svoje podpisy.

Sprostredkovateľ Ing. Ladislav Heglas, prokurista V Žiline, dňa 22.03.2024	Užívateľ Ernest Benko, starosta obce Beckov V Beckove, dňa 22.03.2024

Príloha č. 1: Sprostredkovanie predaja

1. Predmetom Zmluvy je aj záväzok Sprostredkovateľa:
    a) prevádzkovať a spravovať Systém na sprostredkovanie predaja Elektronických lístkov pre Užívateľa podľa podmienok dohodnutých v Zmluve a v tejto Prílohe č. 1;
    b) zabezpečiť vydávanie/zasielanie Elektronických lístkov ako potvrdenie platby za plnenie poskytnuté koncovému zákazníkovi Užívateľa.
2. Sprostredkovateľ sa najmä zaväzuje, že pre Užívateľa v jeho mene a na jeho účet uskutočnením právnych úkonov alebo uskutočnením inej činnosti za odplatu špecifikovanú v tejto Prílohe zariadi prostredníctvom elektronickej aplikácie nainštalovanej a prevádzkovanej Sprostredkovateľom na Hardvéri, webovej lokalite a serveroch sprostredkovanie predaja Elektronického lístka, pričom predaj sa zaväzuje Sprostredkovateľ sprostredkovať v súlade s lehotami a spôsobom stanoveným touto Prílohou a zaväzuje sa prijaté elektronické platby odovzdávať Užívateľovi prevodom na bankový účet Užívateľa.
3. Odplatu prijatú za Elektronické lístky sa Sprostredkovateľ zaväzuje odovzdať Užívateľovi zaslaním na bankový účet Užívateľa, a to súhrnne za celý kalendárny mesiac, najneskôr do 15 dní po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom boli platby vybrané Sprostredkovateľom, pričom číslo účtu Užívateľa pre účely odovzdávania odplaty za Elektronické lístky oznámi Užívateľ Sprostredkovateľovi najneskôr do 15 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
4. V prípade, ak celková výška Sprostredkovateľom prijatých platieb za Elektronické lístky predané za kalendárny mesiac nedosiahne v danom kalendárnom mesiaci čiastku 50,- €, odovzdá Sprostredkovateľ prijaté platby Užívateľovi zaslaním na bankový účet Užívateľa súhrnne za niekoľko kalendárnych mesiacov, a to do 15 dní po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom Sprostredkovateľ prijaté platby spolu s dovtedy neodovzdanými platbami za predchádzajúce mesiace dosiahnu v súhrne čiastku minimálne 50,- €, najneskôr však vždy dvakrát ročne – do 15 dní po uplynutí prvého kalendárneho polroka a následne do 15 dní po uplynutí druhého kalendárneho polroka. Predchádzajúci odsek sa v takom prípade nepoužije.
5. Sprostredkovateľovi náleží za sprostredkovanie predaja podľa vyššie uvedených odsekov od Užívateľa odmena mesačne vo výške 4% + 0,03 € z každej prijatej platby uhradenej bezhotovostne. K tejto sume sa pripočíta DPH podľa platných právnych predpisov.
6. Výška odmeny podľa predchádzajúceho odseku zahŕňa zároveň aj poplatok banke, či akékoľvek iné náklady Sprostredkovateľa súvisiace s prijatím platieb za sprostredkovanie.
7. Mesačnú odmenu za sprostredkovanie uhradí Užívateľ Sprostredkovateľovi na základe faktúry vystavenej Sprostredkovateľom. Sprostredkovateľ v tejto faktúre okrem odplaty za poskytovanie súvisiacich služieb podľa Zmluvy uvedie aj odmenu podľa tejto Prílohy, t. j. položku a čiastku za sprostredkovanie.
8. Sprostredkovateľ je oprávnený poveriť plnením práv a povinností špecifikovaných v tejto Prílohe tretie osoby. Za ich činnosť však zodpovedá Užívateľovi tak, ako by ich vykonával sám.
9. Užívateľ berie na vedomie, že Sprostredkovateľ ohľadom sprostredkovania predaja Elektronických lístkov pôsobí výlučne ako sprostredkovateľ a nezodpovedá za nastavenie podmienok predaja Elektronických lístkov a ich prípadné porušovanie zo strany koncových zákazníkov Užívateľa resp. tretích osôb.

Príloha č. 2: Špecifikácia Hardvéru a Softvéru

2.1 Špecifikácia Hardvéru podľa Čl. II. Zmluvy:



2.2 Špecifikácia Softvéru podľa Čl. II. Zmluvy:

<u>Aplikácie nainštalované na Hardvéri:</u>

Servisná aplikácia

Aplikácia nainštalovaná na Zariadení, ktorej úlohou je poskytovať informácie v reálnom čase o technickom stave Zariadení min. v rozsahu:

- Stav komunikácie Zariadenia s ostatnými súčasťami Systému;
- Stav spotrebného materiálu v Zariadení (napr. dochádza tlačiarňový papier);
- Stav hotovosti v Zariadení (napr. stav naplnenosti trezora);

- Technický stav komponentov Zariadenia (napr. zaseknutý papier v tlačiarni, chyba v platobnej časti Zariadenia).

Predajná aplikácia
Aplikácia, nainštalovaná na Zariadení, ktorá sprostredkováva predaj parkovacích lístkov za krátkodobé parkovanie. Minimálna funkcionalita aplikácie predstavuje:

- Zadanie EČV vozidla;
- Zakúpenie parkovacieho lístka hotovostnou aj bezhotovostnou metódou;
- Prolongácia už zakúpeného parkovacieho lístka;
- Možnosť zvoliť digitálnu formu lístka bez nutnosti tlače;
- Výber dĺžky parkovacieho času.

Aplikácie sprostredkované na webovom sídle:

Monitoring
Modulárna aplikácia umožňujúca sledovanie Zariadenia a prijímanie oznámení o technickom stave Zariadenia. Minimálna funkcionalita aplikácie predstavuje:

- Možnosť sledovať v reálnom čase technický stav Zariadenia;
- Sledovanie upozornení, ktoré Zariadenie odosiela;
- Sledovanie stavu spotrebného materiálu v Zariadení;
- Sledovanie stavu hotovostného trezora a jeho naplnenosti.

Reportingový systém
Modulárna aplikácia umožňujúca generovanie štatistických výstupov pre účely rozhodovania alebo sledovania ekonomickej výkonnosti systému. Minimálna funkcionalita predstavuje:

- Štatistické výstupy v podobe rôznych typov grafov a tabuliek
- Možnosť exportovať výstupy do štandardných formátov (napr. PDF, CSV, XLSX, DOCX)

Príloha č. 3: Mesačné poplatky za užívanie Systému

EMcard, a.s., Bánovská cesta 7,010 01, Žilina Slovak Republic
E-mail: emcard@emcard.sk, Phone No.: +421 905 630 558
Company No.: 35812401, VAT ID No.:SK2020236537

Obec Beckov

Cenová ponuka
Pripravil: Patrik Hudec

Názov	Množstvo	Cena bez DPH/kus	Celková cena bez DPH	Celková cena s DPH
Vstupné investičné náklady				
Inštalácia parkovacieho automatu	1	600,00 €	600,00 €	720,00 €
Spolu			**600,00 €**	**720,00 €**
Mesačné prevádzkové náklady				
Parkovací automat EM416PKS - platba mincami a platobnou kartou, tlačiareň, napájanie solárny panel + dobíjanie/možnosť pripojenia na verejné osvetlenie, 230V prípojku, čítačka QR, plne farebný dotykový displej	1	120,00 €	120,00 €	144,00 €
Licencia na softvér (prehľady a štatistiky o predaných lístkoch, servisný monitoring zariadení, kontrolná aplikácia)	1	40,00 €	40,00 €	48,00 €
Servisný dohľad	1	20,00 €	20,00 €	24,00 €
Spolu licencia a servis/mesiac			**180,00 €**	**216,00 €**
Poplatky za bezhotovostné transakcie (variabilný + fixný poplatok)		**4%/transakcia** **0,03€/transakcia**		

Bez predošlého písomného povolenia nie je možné túto ponuku zverejniť alebo poskytnúť tretím stranám.
Cena nezahŕňa prípravu inštalačného miesta, t. j. prípravu základovej platne, elektrickú prípojku a iné prípravné práce.
Všetky ceny sú v EUR/kus, EXW Žilina, bez ciel alebo iných potenciálnych poplatkov.
Platobné podmienky: špecifikované v zmluve.

Príloha č. 4: Poskytovanie technologického servisu (tzv. Servisný dohľad)

1. Sprostredkovateľ poskytuje Užívateľovi tzv. Servisný dohľad, ktorým sa rozumie technologický servis na dodaný Systém, ktorý je predmetom Zmluvy, podľa podmienok uvedených v tejto Prílohe počas celej doby trvania Zmluvy.
2. Ak nie je dohodnuté inak, všetky práva a povinnosti týkajúce sa poskytovania technologického servisu sú upravené v tejto Prílohe.
3. Sprostredkovateľ poskytuje na dodaný Systém technologický servis na dobu, za ktorú je riadne a včas uhradený paušálny poplatok podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy zo strany Užívateľa.
4. Sprostredkovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, poskytovať a vykonávať pre Užívateľa služby spočívajúce v odstraňovaní relevantných vád Systému v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za podmienok stanovených touto Prílohou Zmluvy.
5. Za vadu v zmysle tejto Zmluvy sa považuje výlučne taká chyba Systému, na základe ktorej Systém nefunguje v súlade s touto Zmluvou a dodanou Dokumentáciou (ďalej len „**Vady**“).
6. Vady v zmysle tejto Zmluvy sú zaradené do nasledujúcich kategórií:
   (a) Vady kategórie 1 sú Vady, ktoré spôsobujú, že celý Systém je nefunkčný;
   (b) Vady kategórie 2 sú Vady, ktoré spôsobujú, že časť Systému, ktorej funkčnosť je potrebná pre plnenie Zmluvy, resp. niektorý spôsob platenia za Elektronické lístky je nefunkčný a
   (c) Vady kategórie 3 sú ostatné Vady, ktoré nemajú vplyv na funkčnosť Systému.
7. Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť Sprostredkovateľovi súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie povinností Sprostredkovateľa.
8. Sprostredkovateľ sa zaväzuje začať poskytovať Užívateľovi technologický servis odo dňa podpisu preberacieho protokolu oboma Zmluvnými stranami podľa bodu 5.4 Zmluvy.
9. Sprostredkovateľ má právo na vzdialený monitoring a diagnostiku Zariadení za účelom výkonu povinností podľa tejto Zmluvy.
10. Sprostredkovateľ má právo na preventívny servis a profylaktiku Zariadení. Užívateľ je povinný poskytnúť všetku súčinnosť pre vykonanie takéhoto servisu alebo profylaktiky.
11. Užívateľ je povinný oznámiť výskyt Vady Sprostredkovateľovi bez zbytočného odkladu potom, ako mohol túto Vadu zistiť pri vynaložení primeranej odbornej starostlivosti.
12. Pred odoslaním požiadavky na technologický servis je Užívateľ povinný kontaktovať Sprostredkovateľa za účelom diagnostiky Vady, ktorá sa na Systéme vyskytla. Diagnostika Vady zo strany Sprostredkovateľa je záväzná.
13. Užívateľ je povinný zaslať aj podrobný popis Vady, pre ktorú je požadované vykonanie technologického servisu a jej zaradenie do príslušnej kategórie. Sprostredkovateľ nie je povinný začať s vykonávaním technologického servisu až do doby, kým mu je doručený podrobný popis Vady.
14. Sprostredkovateľ sa zaväzuje vykonať technologický servis a odstrániť:
   (a) Vady kategórie 1 do 7 pracovných dní od doručenia popisu Vady Sprostredkovateľovi;
   (b) Vady kategórie 2 do 21 pracovných dní od doručenia popisu Vady Sprostredkovateľovi a
   (c) Vady kategórie 3 a v prípade, ak sa Vady týkajú Hardvéru, pri jeho najbližšom fyzickom obhliadnutí a v prípade, ak sa týkajú iných častí Systému, pri ich najbližšej aktualizácii.
15. Sprostredkovateľ neručí za dáta umiestnené na médiách, ktoré sú súčasťou servisovaného Hardvéru. Pokiaľ oprava Hardvéru vyžaduje jeho odoslanie Sprostredkovateľovi , Užívateľ je povinný pred zaslaním Hardvéru všetky dáta nachádzajúce sa na Hardvéri zálohovať a nepevné pamäťové média z Hardvéru vybrať.

16. Odstránením Vád sa rozumie oprava Systému, výmena vadných častí alebo celého Hardvéru a ďalej ak aktualizácia prípadne preinštalovanie Softvéru tak, aby prevádzkyschopnosť Systému bola zabezpečená minimálne v takom rozsahu a kvalite ako pred vznikom Vady, pričom právo voľby spôsobu odstránenia Vady má Sprostredkovateľ.
17. Sprostredkovateľ má nárok na úhradu nákladov spojených s opravou časti Systému, ktorá bola vynútená neoprávneným zásahom do Systému osobou, ktorá k uskutočneniu zásahu nebola výslovne Sprostredkovateľom splnomocnená, a to aj Užívateľom, ak nemal na zásah do Systému súhlas Sprostredkovateľa alebo vandalizmom. Za neoprávnený zásah sa považuje aj poškodenie alebo odstránenie sériového čísla, plomby alebo iného označenia Hardvéru bez ohľadu na zavinenie Užívateľa.
18. Zmluvné strany berú na vedomie a akceptujú, že Servisný dohľad sa nevzťahuje na nasledovné jednoduché úkony týkajúce sa Hardvéru, ktoré je Užívateľ povinný realizovať samostatne:
    - výmena papiera v tlačiarni;
    - výmena trezora mincí;
    - odstránenie zaseknutého papiera v tlačiarni;
    - odomknutie parkovacieho automatu a otvorenie jednotlivých blokov (blok displeja, blok trezora, atď.);
    - očistenie parkovacieho automatu od nečistôt, grafitov a podobne;
    - náhrada polepov v prípade poškodenia;
    - reštart parkovacieho automatu.