

Zmluva

O zabezpečení údržby a o ďalšom vývoji softvéru MSS II - Moving Weather

Zmluvné strany

Odberateľ:

Slovenský hydrometeorologický ústav (ďalej len „SHMÚ“)
Jeséniova 17, 833 15 Bratislava, Slovenská republika
Príspevková organizácia zriadená MŽP SR vydaním zriaďovacej listiny č. 39/1999-5.3 z
dňa 22.12.1999



IČO: 00156884
Zastúpený: Ing. Štefan Škulec, CSc.
Generálny riaditeľ
Bankové spojenie: štátna pokladnica
číslo účtu: 7000075944/8180

Dodávateľ:

IBL Software Engineering s.r.o. (ďalej len „IBL“)
Mierová 103, 821 05 Bratislava, Slovenská republika
Zastúpenie IBL Software Engineering OHG Germany na Slovensku a jej výhradný
dodávateľ,
Spoločnosť s ručením obmedzeným zapísaná na Obchodnom Registri Okresného súdu
Bratislava I, 9.9.1997, vložka číslo 15435/B



IČO: 35726407
Zastúpený: Ing. Michal Weis
výkonný riaditeľ
Bankové spojenie: Tatra Banka Bratislava
číslo účtu: 2626705861/1100

Článok č.1 Predmet Zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je zabezpečenie údržby a ďalšieho vývoja softvéru „MSS II - Moving Weather“ (ďalej len softvér) firmou IBL, ktorá je jeho zhotoviteľom a aj výhradným vlastníkom užívateľských práv na tento softvér. Softvér je inštalovaný na nasledujúcom mieste:

Slovenský hydrometeorologický ústav
Jeséniova 17
833 15 Bratislava
Slovenská republika

Článok č.2 Platnosť Zmluvy

- 2.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluva zaniká výpoveďou jednej zo zúčastnených strán s výpovednou lehotou tri (3) mesiace. Výpoveď musí byť doručená písomnou formou a výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.

Článok č.3 Spôsob plnenia zmluvy a rozsah poskytovaných služieb

- 3.1 IBL vykoná opravy chýb alebo nesprávneho fungovania softvéru, opravy jeho dokumentácie a systémovú podporu za cenu uvedenú v článku 4.3. Zároveň IBL zabezpečí ďalší vývoj, aktualizáciu a opravený kód v súlade s článkom 3.10 tejto zmluvy.
- 3.2 Chyby softvéru sú definované ako rozdiely medzi očakávaným správaním sa softvéru opísanom v manuáli a skutočným správaním sa softvéru.
- 3.3 V prípade, že rozdiel medzi skutočným správaním sa softvéru a jeho opisom v manuáli neovplyvňuje funkčnosť softvéru IBL, po dohode s obstarávateľom, má právo pozmeniť dokumentáciu tak, aby opisovala skutočné správanie softvéru.
- 3.4 SHMÚ zodpovedá za implementovanie a používanie všetkých postupov, zameraných na údržbu a ďalší vývoj softvéru (ďalej len „ÚVS“ = údržba a vývoj softvéru), uvedených v tejto zmluve. Služby zamerané na ÚVS dodávané firmou IBL, budú zahŕňať technické poradenstvo, pomoc pri identifikovaní chyby a dodanie opraveného kódu, ktoré sa uskutočnia zo sídla firmy IBL. SHMÚ zodpovedá za zabezpečenie internetového pripojenia, ktoré umožní vzdialenú administráciu softvéru. Pri zabezpečovaní ÚVS sa budú používať nasledovné spôsoby komunikácie, ktoré môžu byť v neskoršom období doplnené alebo zmenené:
- (a) zákaznícky informačný systém (pozri prílohu A)
 - (b) e-mail: support@iblsoft.com

(c) fax: +421-2-43 42 72 14

(d) telefón: +421-2-43 42 72 27 v pracovné dni od 08⁰⁰ do 17⁰⁰; za pracovné dni sa považuje pondelok, utorok, streda, štvrtok a piatok

(e) núdzový telefón: +421-903-421 933 mimo pracovných hodín

3.5 SHMÚ bude informovať IBL o predpokladaných chybách softvéru podľa postupu na podávanie hlásenia o chybách, uvedeného v Prílohe A tejto zmluvy. IBL si vyhradzuje právo zmeniť alebo doplniť tento postup. Hlásenia musia byť stručné, presné a musia obsahovať podľa možnosti detailný opis okolností zapríčínujúcich chybu, príp. jednoduchý testovací set (návod a príslušné údaje), ktoré umožnia IBL replikovať chybu na vlastnom systéme. V prípade, že príslušné informácie nebudú obsiahnuté v hlásení, IBL si tieto informácie vyžiada, čo môže spôsobiť stratu času pri riešení chyby. SHMÚ pri každom hlásení chyby uvedie prioritu problému:

(a) Critical (kritický)

chyba je vážna, a systém neplní svoje základné funkcie.

(b) Urgent (súrny)

chyba vedie k nesprávnym výstupom a spôsobuje problémy a časové zdržanie pri zmenách postupov nutných kvôli dočasným náhradným riešeniam

(c) Minor (menej významný)

chyba je rušivá, ale nevlýva významne na prácu softvéru, napr. pravopisné chyby, nesprávne zarovnanie, atď.

3.6 V prípade hlásenia kritickej chyby IBL začne túto požiadavku riešiť najneskôr do 4 hodín od jej prijatia. IBL zašle potvrdenie o prijatí hlásenia a prvú opravnú odozvu vykoná do 12 hodín podľa Prílohy A, bodu 8.2.

V prípade súrnej chyby sa toto obdobie predlžuje na dva týždne. V prípade menej významných chýb bude oprava zahrnutá až do novej, aktualizovanej verzie softvéru.

3.7 IBL pridelí každé hlásenie o chybe konkrétnemu zamestnancovi, ktorý sa bude snažiť chybu replikovať na základe poskytnutého popisu. Ak sa pri replikácii vyskytnú ťažkosti, zamestnanec bude kontaktovať SHMÚ, aby získal viac informácií pomocou internetového pripojenia na daný počítač.

Kvôli uľahčeniu spojenia medzi SHMÚ a IBL určí SHMÚ kompetentnú osobu, ktorá bude zodpovedná za jednanie s IBL vo veci určenia a odstránenia chyby, nasledovným spôsobom:

(a) Kritický Poverená osoba k dispozícii nepretržite.

(b) Súrny Poverená osoba k dispozícii počas pracovných hodín.

(c) Menej významný Meno kontaktnej osoby.

- 3.8 IBL umožní SHMÚ prístup k informáciám týkajúcich sa chybových hlásení podaných ostatnými zákazníkmi IBL. Tento prístup bude zabezpečený pomocou zákazníckeho informačného systému.
- 3.9 Navrhnuté opravy budú overené na testovacích setoch zabezpečených SHMÚ, ale nebude sa na nich prevádzkať systematické regresné testovanie. Z toho dôvodu IBL neručí za prípadné vedľajšie účinky. Periodicky budú všetky opravy a nové funkcie zhromaždené do novej verzie softvéru. Nová verzia bude pred vydaním predmetom intenzívneho testovania. SHMÚ zodpovedá za zabezpečenie testovacích setov na testovanie jednotlivých opráv a aj za zabezpečenie podkladov na intenzívne testovanie.
- 3.10 IBL zabezpečí, aby jej produkty boli v súlade s najnovšími zmenami a aktualizáciami postupov WMO a ICAO (Globálny telekomunikačný systém - publikácia WMO č. 386 a dokumentu ICAO Annex 10 Telekomunikácie). Zmeny, požadované WMO a ICAO, ktoré je možné včleniť do softvéru priamo, sú zákazníkovi, ktorí uzavreli zmluvu na zabezpečenie ÚVS, k dispozícii automaticky bez poplatkov.
- 3.11 Firemná politika IBL taktiež zahŕňa snahu o zlepšovanie produktov na základe zákazníckej odozvy. Výsledné vylepšenia budú k dispozícii všetkým zákazníkom IBL, ktorí uzavreli zmluvu na zabezpečenie ÚVS.
- 3.12 IBL požaduje od svojich zákazníkov, aby kontrolovali inštalovaný produkt a informovali IBL o vylepšeniach, ktoré by viedli k zlepšeniu použiteľnosti alebo efektívnosti. Takéto vylepšenia budú zaradené medzi funkcie, ktoré sa IBL bude snažiť zahrnúť do novej verzie softvéru. IBL taktiež žiada svojich zákazníkov, aby pri podávaní návrhov na vylepšenie používali zákaznícky informačný systém, aby sa tieto návrhy mohli zohľadňovať už pri prvotnom vytváraní nových funkcií. Uskutočnenie týchto návrhov bude závisieť od pracovného zaťaženia a naplánovaných projektov, alebo sa ich uskutočnenie upraví prostredníctvom dodatku k zmluve.
- 3.13 SHMÚ zabezpečí dostatočnú špecifikáciu navrhnutých zmien a dodá IBL všetky relevantné informácie potrebné pre implementáciu týchto návrhov.
- 3.14 IBL periodicky zhromaždí všetky opravy a vylepšenia, na ktoré sa nevzťahuje zvláštny poplatok a vytvorí pomocou nich novú verziu. Táto verzia prejde regresným testovaním. Taktiež sa táto verzia pred oficiálnym uvedením bude testovať v meteorologickom ústave. Manuály, ktorých sa budú zmeny týkať, budú taktiež aktualizované a dodané v elektronickej podobe. Pre zákazníkov, ktorí uzavreli zmluvu o zabezpečení ÚVS, sa IBL zaväzuje poskytnúť novú verziu automaticky a bezplatne.
- 3.15 Vylepšenia, ktoré do softvéru pridávajú podstatne novú funkciu vrátane zmien požadovaných WMO a ICAO, ktoré nespádajú do bodov 3.10 a ktorých implementácia vyžaduje od IBL vynaloženie značných zdrojov, budú zákazníkovi ponúkané za zvláštny poplatok. Rozsah nových funkcií a termín ich dodania, prípadne ďalšie finančné náklady budú upravené v dodatkoch k zmluve. IBL si vyhradzuje právo zahrnúť takéto vylepšenia do štandardného softvéru a ponúkať ich všetkým zákazníkom ako voliteľný modul.

- 3.16 IBL poskytne technickú podporu na mieste v prípade výslovnej požiadavky zo strany odberateľa.
- 3.17 SHMÚ zabezpečí kvalitné vzdialené pripojenie prostredníctvom Internetu na požadované počítače.
- 3.18 IBL navštíví miesto inštalácie, ak si to vyžaduje vyriešenie problému, ktorý nie je možné riešiť vzdialeným pripojením.

Článok č.4 Cena a podmienky platby

- 4.1 Cena za zabezpečenie ÚVS je uvedená v článku 4.3 a účtuje sa od dátumu uvedeného v tomto článku. Faktúry budú predkladané v lehote do štrnásť (14) dní po skončení príslušného trojmesačného obdobia údržby. Splatnosť faktúr je tridsať (30) dní od dátumu vystavenia faktúry. Pri omeškaní platby je SHMÚ povinný uhradiť úrok z omeškania vo výške 0.04% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
- 4.2 IBL má právo upraviť cenu za zabezpečenie ÚVS po dohode s SHMÚ, po uplynutí jedného (1) roku od prvého dňa platnosti zmluvy, alebo vždy po uplynutí štyroch trojmesačných fakturačných období. IBL je povinné podpísať dodatok s SHMÚ o zmene ceny minimálne tridsať (30) dní pred začiatkom trojmesačného fakturačného obdobia.
- 4.3 Cena za jedno obdobie údržby je 273 700,- (dvestosedemdesiattri tisíc sedemsto) Sk vrátane 19% DPH.

Typ služby	Popis	Cena s 19% DPH
MSS II – Moving Weather – údržba	inštalácia Nts.SHMU.sk	273 700,- Sk
	Spolu	273 700,- Sk

Jedno obdobie údržby má dĺžku tri (3) mesiace.

- 4.4 Okrem poplatkov za zabezpečenie ÚVS sa SHMÚ zaväzuje hradiť všetky výdavky a konzultačný čas, ak je chyba dokázateľne spôsobená nesprávnym používaním alebo nedbalosťou pri používaní softvéru pracovníkmi SHMÚ; alebo sa jedná o problém dokázateľne mimo predmet určený touto zmluvou. Postup týkajúci sa týchto chýb je uvedený v Prílohe A v bode 9.
- 4.5 Všetky poplatky za vykonanú prácu vyplývajúce z bodu 4.4 sa budú účtovať na základe poplatkov IBL platných v čase vykonania práce.

Článok č.5 Nápravné prostriedky

- 5.1 Zodpovednosť IBL v súvislosti s touto zmluvou sa obmedzuje na obnovenie správneho fungovania softvéru tak, ako je to popísané v manuáloch IBL a v manuáloch WMO týkajúcich sa Globálneho telekomunikačného systému (WMO č. 386) a dokumentu ICAO

Annex 10 Telekomunikácie. V prípade nehody medzi týmito manuálmi sa uprednostňujú manuály WMO, resp. ICAO. V prípade, že sa fungovanie softvéru nezhoduje s opisom uvedeným v IBL manuáli, vyhradzuje si IBL právo zmeniť manuál tak, aby táto zmena nebola v rozpore s manuálmi WMO, resp. ICAO. Ak IBL nie je schopné obnoviť správne fungovanie softvéru po primeranom počte pokusov, najviac však počas 3 mesiacov, má SHMÚ právo okamžite vypovedať zmluvu na zabezpečenie ÚVS pre chybnú položku softvéru. V prípade, že následkom vypovedania SHMÚ nemôže používať akúkoľvek inú položku softvéru, na ktorý sa vzťahuje zmluva o zabezpečení ÚVS, má SHMÚ právo okamžite vypovedať zmluvu na zabezpečenie ÚVS aj pre túto položku. Tento nápravny prostriedok oslobodzuje obe zmluvné strany od povinností týkajúcich sa softvéru, pre ktorý bolo zabezpečenie ÚVS vypovedané, okrem povinnosti SHMÚ zaplatiť všetky poplatky, ktoré vznikli pred vypovedaním zmluvy.

- 5.2 V prípade nedodržania časových lehôt na nastúpenie na opravu, alebo na prvú opravnú odozvu podľa Prílohy A bodu 8.4 zmluvy, je SHMÚ oprávnené účtovať IBL zmluvnú pokutu vo výške:

Omeškanie	Pokuta z ceny zmluvy za každú celú hodinu omeškania
1 až 3 hodiny	0.1 %
4 až 9 hodín	0.2 %
10 a viac hodín	0.5 %

Najvyššia výška jednej zmluvnej pokuty môže byť najviac rovná 20% ceny tejto zmluvy. Najvyššia spoločná výška zmluvných pokút za jedno obdobie údržby môže byť najviac 90% ceny tejto zmluvy.

- 5.3 Pre účely tejto zmluvy sa pre bod 5.2 za riešenie problému považuje aj dočasné náhradné riešenie ktoré významným spôsobom neohrozuje prevádzku predmetu údržby.

Článok č.6 Obmedzenie záruky a nápravných prostriedkov

- 6.1 SHMÚ súhlasí s nasledovnými bodmi:

- IBL nezodpovedá za straty alebo škody zapríčinené oneskoreným poskytnutím zariadenia, produktov, služieb alebo iných položiek poskytovaných na základe tejto zmluvy.
- Poskytované nápravné prostriedky pre prípady porušenia záruk a pre prípady akejkoľvek zodpovednosti IBL (vrátane zodpovednosti IBL v prípade nedbalosti, okrem zodpovednosti za úraz zapríčinený hrubou nedbalosťou zo strany IBL) týkajúce sa zariadenia, produktov a služieb, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva a týkajúce sa ostatných úkonov alebo nevykonania úkonov zo strany IBL, ktoré súvisia s touto zmluvou, sa obmedzujú na nápravné prostriedky uvedené v tejto zmluve.
- IBL nie je v žiadnom prípade zodpovedné za špeciálne, náhodné alebo následné škody, alebo za stratu alebo poškodenie údajov spôsobené používaním softvéru a to aj v

případe, že IBL malo alebo malo mať informácie o možnosti takejto straty alebo poškodenia.

- 6.2 V prípade, že SHMÚ nadobudne presvedčenie, že IBL porušilo jedno alebo viaceré ustanovenia tejto zmluvy, pošle SHMÚ písomné oznámenie IBL v súlade s bodom 9.7, kde uvedie detailný popis porušenia zmluvy. Ak IBL nezabezpečí nápravu tohto porušenia do štyroch (4) týždňov, má SHMÚ právo okamžite vypovedať zmluvu v súlade s bodom 9.7. V takomto prípade má IBL naďalej nárok na vyplatenie alikvotnej časti za aktuálne obdobie údržby zo strany SHMÚ.
- 6.3 IBL súhlasí s uhradením škôd na zariadeniach, ktoré vzniknú preukázateľne vinou pracovníkov IBL v priebehu servisného zásahu či už vzdialeného alebo osobného, najviac však do výšky ceny tejto zmluvy podľa bodu 4.3.
- 6.4 Výška pokuty bude určená na základe nákladov na uvedenie zariadení do pôvodného stavu.
- 6.5 IBL nenesie zodpovednosť za škody a problémy zapríčinené treťou osobou, a tieto nespádajú ani do rámca tejto zmluvy.

Článok č.7 Nepredvídateľné udalosti

- 7.1 V prípade akýchkoľvek nepredvídateľných udalostí, ktoré znemožnia jednej alebo oboom zmluvným stranám v uskutočnení alebo v čiastočnom plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, menovite: požiar, prírodné pohromy, vojna, vojnové operácie akéhokoľvek druhu, blokády, štrajky, zákaz exportu a importu, vládne opatrenia alebo iné vážne udalosti majúce vplyv na zúčastnené strany, čas určený na predĺženie záväzkov bude predĺžený o dobu trvania týchto udalostí.
- 7.2 V prípade, že nastanú vyššie spomínané udalosti uvedené v bode 7.1, musí postihnutá strana neodkladne informovať druhú stranu písomnou formou. Ak nepredvídateľné udalosti, ktoré bránia jednej zo strán v plnení povinností zakotvených v tejto zmluve, pretrvávajú dlhšie ako stodvadsať (120) dní, od dňa výskytu nepredvídateľnej udalosti (vrátane), má druhá strana právo na zrušenie zmluvy. V prípade zrušenia zmluvy sú obe strany oslobodené od všetkých záväzkov obsiahnutých v tejto zmluve.

Článok č.8 Právne riešenie sporov

- 8.1 Obe strany sa pokúsia riešiť každý spor, týkajúci sa tejto zmluvy, dohodou. Ak nemôže byť táto dohoda dosiahnutá, všetky spory, polemiky, sťažnosti spojené s touto zmluvou alebo jej porušením, budú riešené súdnou cestou.
- 8.2 Táto zmluva sa riadi zákonmi platnými v Slovenskej republike.

Článok č.9 Všeobecné ustanovenia

- 9.1 Žiadna zo zmluvných strán nemôže postúpiť alebo iným spôsobom previesť svoje práva alebo povinnosti zakotvené v tejto zmluve, pokiaľ nedostane písomný súhlas druhej strany, ktorá nesmie takýto súhlas neodôvodnene odoprieť. IBL si vyhradzuje právo previesť svoje pohľadávky uplatňované na základe tejto zmluvy.
- 9.2 Táto zmluva predstavuje úplnú zmluvu medzi IBL a SHMÚ vo veci zabezpečenia údržby a ďalšieho vývoja softvéru. Táto zmluva ukončuje všetky predchádzajúce ústne alebo písomné dohody medzi zmluvnými stranami vo veci údržby a ďalšieho vývoja softvéru.
- 9.3 Žiadna zo zmluvných strán nebude na základe tejto zmluvy podnikáť kroky, ktorých príčina vznikla pred dobou dlhšou ako jeden (1) rok.
- 9.4 Dodatky, zmeny, úpravy alebo zrušenie tejto zmluvy sú možné len písomnou formou, podpísané oprávnenými zástupcami oboch strán.
- 9.5 Ak SHMÚ zanedbá platbu sumy, ktorú dlhuje IBL na základe tejto zmluvy, alebo zanedbá iné povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy, má IBL právo vypovedať zmluvu výpoveďou podanou v písomnej podobe s trojmesačnou výpoveďnou lehotou. Povinnosť SHMÚ zaplatiť všetky neuhradené poplatky, ktoré vznikli na základe tejto zmluvy, pretrváva aj po vypovedaní zmluvy. Vypovedanie zmluvy zo strany IBL sa vzťahuje na celé obdobie údržby, za ktorú SHMÚ neuhradilo príslušnú cenu.
- 9.6 Oznámenia, podané ktoroukoľvek zo zmluvných strán, budú platné len ak budú podané písomnou formou a doručené osobne, faxom, alebo doporučenou listovou zásielkou na nasledovnú korešpondenčnú adresu:

Adresované IBL:

IBL Software Engineering
Mierová 103
821 05 Bratislava
Slovenská republika
fax: +421-2 43 42 72 14

Adresované SHMÚ:

Slovenský hydrometeorologický ústav
Jeséniova 17
833 15 Bratislava
Slovenská republika

Oznámenia budú považované za prijaté v deň doručenia v prípade osobného doručenia a faxu alebo štrnásť (14) dní po dátume odoslania v prípade doporučenej listovej zásielky.

Článok č.10 Záverečné ustanovenia

- 10.1 Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu.
- 10.2 Zmluva nadobúda účinnosť 1.1.2005.
- 10.3 Zmluvné strany si zmluvu prečítali, porozumeli jej a na znak súhlasu ju podpísali oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán.

Zmluva o zabezpečení údržby a o d'alsom vývoji softvéru MSS II – Moving Weather

V Bratislave, dňa 13. 1. 2005

IBL Software Engineering

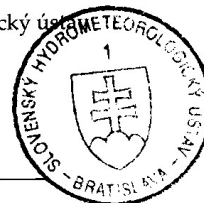


(podpis)

Ing. Michal Weis

Výkonný riaditeľ
IBL Software Engineering

Slovenský hydrometeorologický ústav



(podpis)

Ing. Štefan Škulec, CSc.

Generálny riaditeľ

Príloha A Podávanie hlásení o chybách

IBL Software Engineering
Mierová 103
821 05 Bratislava
Slovakia
tel: +421-2 4342 7227
fax: +421-2 4342 7214
e-mail: support@iblsoft.com

OBSAH

1. Cieľ
2. Rozsah
3. Definície
4. Zákaznícky informačný systém (*d'alej ZIS*)
 - 4.1 Podanie hlásenia o chybe pomocou ZIS
 - 4.2 Pridelené mená a heslá
 - 4.3 Kontrola podaných hlásení
 - 4.4 Prístup k hláseniam podaných ostatnými zákazníkmi
5. Podanie hlásenia o chybe e-mailom
6. Podanie hlásenia o chybe telefonicky
7. Podanie hlásenia o chybe faxom
8. Povinnosti koordinátora IBL
9. Postup pri ohlásených chybách, na ktoré sa nevzťahuje táto zmluva

1. Cieľ

Cieľom tejto prílohy je opísať postup pri podávaní hlásení o chybách pomocou Zákazníckeho informačného systému prístupného cez Internet. V prípade, že ZIS nie je z nejakého dôvodu k dispozícii, zákazníci môžu podať hlásenie o chybe aj e-mailom, telefonicky, alebo faxom.

2. Rozsah

Tento postup obsahuje kroky, ktoré musí zákazník vykonať pri hlásení chyby a kroky, ktoré musí po prijatí hlásenia vykonať IBL.

3. Definície

Koordinátor: Zamestnanec IBL, ktorého povinnosti zahŕňajú spracovanie hlásení o chybách spôsobom uvedeným v tejto Prílohe.

Chyba: Chyba je definovaná ako rozdiel medzi očakávaným správaním sa softvéru opísaným v manuáli a skutočným správaním sa softvéru.

5. Kliknite tlačidlo **Submit**. Hlásenie je týmto podané a po spracovaní hlásenia dostanete e-mail potvrdzujúci prijatie hlásenia. Hláseniu bude koordinátorom priradený stav *Working* a chyba bude pridelená konkrétnemu zamestnancovi IBL.

4.2 Pridelené prihlasovacie mená a heslá

Za účelom prístupu na ZIS prideluje IBL pre SHMÚ nasledovné prihlasovacie mená a heslá:

Meno	Heslo
shmuntc	oP3rNtc

Obr.1

support.iblsoft.com - Visual Weather

Submit report View reports My reports Search Select software Preferences Main page Logout							
◀ previous	[records 1 - 16 of 156]						next ▶
Task name	Assigned to	Submitted by	Inserted	Status	Priority	Change	
layer upperair - global level doesn't redraw	Michal Weis	Michal Weis	2003-03-05 12:29:52	Waiting	Minor	Change	
remove/disable plain/uencode in eml setup	Jan Prokop	Andrej Hosna	2003-02-19 11:21:29	Waiting	Minor	Change	
astro library documentation	Aniko Toth	Andrej Hosna	2003-02-18 17:48:56	Waiting	Minor	Change	
Systemconfig	Aniko Toth	Jan Prokop	2003-02-18 15:39:11	Waiting	Minor	Change	
AMDAR layer	Andrej Hosna	Michal Weis	2003-02-18 10:44:28	Waiting	Minor	Change	
handle missval_id for layer numbers	Michal Weis	Michal Weis	2003-02-18 08:53:29	Waiting	Minor	Change	
AMDAR in bufr	Andrej Hosna	Michal Weis	2003-02-17 17:26:05	Waiting	Minor	Change	
Mapeditor > WeatherIcons tab	Aniko Toth	Jan Prokop	2003-02-13 16:57:58	Waiting	Minor	Change	
layer coast - grid - map edge	Michal Weis	Jan Prokop	2003-02-11 16:09:13	Waiting	Minor	Change	
bufr decoder reports unknown tokens	Andrej Hosna	Michal Weis	2003-02-11 07:52:53	Waiting	Minor	Change	
czech radar fix	Andrej Hosna	Michal Weis	2003-02-06 15:10:51	Waiting	Minor	Change	
Documentation for new thermodyn function	Aniko Toth	Andrej Hosna	2003-01-27 09:16:02	Waiting	Minor	Change	
color-expiring of report-icons	Jan Prokop	Michal Weis	2003-01-17 10:24:08	Waiting	Minor	Change	
Odoslanie spravy v Task Manageri	Jan Prokop	Aniko Toth	2003-01-08 14:14:34	Working	Minor	Change	
Memory leak in customer editor	Jan Prokop	Andrej Hosna	2003-01-07 19:10:53	Waiting	Minor	Change	
◀ previous	[records 1 - 16 of 156]						next ▶

4.3 Kontrola podaných hlásení

Zákazník môže kedykoľvek skontrolovať aktuálny stav všetkých chýb, o ktorých podal hlásenie. Pri kontrole stavu postupujte nasledovne:

1. Pristúpte na internetovú stránku <http://support.iblsoft.com>.
2. V okne **Customer login** zadajte meno a heslo, ktoré Vám bolo poskytnuté na tento účel (viď odsek 4.2 tejto prílohy).

3. Zvoľte názov softvéru, ktorého stav hlásení chcete skontrolovať (*Moving Weather*). V prípade, že ste uzavreli zmluvu o ÚVS len pre jeden produkt tento krok vynechajte.
4. Kliknite na tlačidlo **My reports**. ZIS zobrazí zoznam všetkých hlásení, ktoré boli podané pomocou aktuálne použitého prihlasovacieho mena a hesla. Zoznam hlásení obsahuje aj informáciu o stave práce na chybe (*Waiting, Working, alebo Completed*).

4.4 Prístup k hláseniam podaných ostatnými zákazníkmi

V súlade s odsekom 3.8 Zmluvy o údržbe a ďalšom vývoji softvéru môže zákazník získať informácie o chybových hláseniach podaných ostatnými zákazníkmi IBL. Prístup k hláseniam ostatných zákazníkov získate nasledovne:

1. Pristúpte na internetovú stránku <http://support.iblsoft.com>.
2. V okne **Customer login** zadajte meno a heslo, ktoré Vám bolo poskytnuté na tento účel (viď odsek 4.2 tejto prílohy).
3. Zvoľte názov softvéru, ktorého stav hlásení chcete skontrolovať (*Moving Weather*). V prípade, že ste uzavreli zmluvu o ÚVS len pre jeden produkt tento krok vynechajte.
4. ZIS automaticky zobrazí zoznam všetkých požiadaviek a hlásení o chybách, ktoré pre zvolený softvér podali všetci zákazníci (viď obr.1).

5. Podanie hlásenia o chybe e-mailom

- 5.1. Hlásenie o chybe je možné podať e-mailom na nasledovnú e-mailovú adresu: support@iblsoft.com. V predmete e-mailu zákazník uvedie "*Fault Report*".
- 5.2. Hlásenie podané e-mailom musí obsahovať nasledovné informácie:

Kontaktná osoba: (meno a telefónne číslo)
System:
Priorita chyby (<i>Kritická/Súrna/Menej významná</i>):
Popis chyby:

6. Podanie hlásenia o chybe telefonicky

- 6.1 Hlásenie o chybe je možné podať telefonicky koordinátorovi na telefónnom čísle IBL +421-2 4342 7227. V prípade neprítomnosti koordinátora je ktorýkoľvek iný zamestnanec IBL povinný zaznamenať hlásenie a dodržať postup uvedený v odseku 8.
- 6.2 Telefonické podanie hlásenia sa musí uskutočniť v súlade s bodom 3.4 zmluvy. V núdzovom prípade, mimo pracovných hodín, môže zákazník zavolať na nasledovné núdzové telefónne číslo IBL: +421-903-421 933

7. Podanie hlásenia o chybe faxom

- 7.1 Hlásenie o chybe je možné podať faxom na faxové číslo +421-2 4342 7214. V záhlaví faxu uvedenie zákazník nadpis "*Fault Report*".

7.2 Hlásenie podané faxom musí obsahovať nasledovné informácie:

Názov pracoviska:
Dátum:
Čas:
Kontaktná osoba: (meno a telefónne číslo)
System:
Priorita chyby (<i>Kritická/Súrna/Menej významná</i>):
Popis chyby:

- 7.3 Ak do 24 hodín od odoslania faxu (okrem faxov odoslaných v piatok po 15.00 hod) nedostane zákazník e-mail potvrdzujúci prijatie hlásenia o chybe, IBL odporúča, aby sa zákazník informoval o prijatí hlásenia odoslaného faxom.
- 7.4 V prípade faxov odoslaných v piatok po 15.00 hod., ktorých prijatie nebolo potvrdené e-mailom, by sa mal zákazník o prijatí faxu informovať až nasledujúci pondelok po 15.00 hodine.

8. Povinnosti koordinátora IBL

- 8.1 V prípade hlásení o chybách podaných e-mailom, faxom alebo telefonicky zodpovedá koordinátor IBL za zadanie týchto hlásení do ZIS v mene zákazníka. Po zadaní hlásení do ZIS sa s týmito hláseniami pracuje rovnako ako s hláseniami, ktoré boli zadané do ZIS priamo zákazníkom.
- 8.2 Koordinátor IBL zodpovedá za zabezpečenie toho, aby zákazník dostal nasledovné e-mailové správy:
- (a) e-mailová správa potvrdzujúca prijatie hlásenia o chybe
 - (b) e-mailová správa informujúca zákazníka o opravení chyby
- 8.3 Koordinátor IBL zodpovedá za pridelenie ohlásenej chyby zamestnancovi IBL, do ktorého kompetencie spadá daný komponent softvéru. Meno tohto zamestnanca je uvedené v zozname hlásení zobrazenom na ZIS pod hlavičkou "Assigned to".
- 8.4 Koordinátor IBL zodpovedá za zabezpečenie toho, že IBL nastúpi na riešenie a podnikne opravné kroky v nasledovnom časovom intervale:

	nastúpenie na opravu chyby	prvá opravná odozva
v prípade kritickej chyby	do 4 hodín	do 12 hodín
v prípade súrnej chyby	do 4 pracovných dní	do 2 týždňov
v prípade menej významnej chyby	podľa vývojových kapacít	v aktualizovanej verzii softvéru

9. Postup pri ohlásených chybách, na ktoré sa nevzťahuje táto zmluva

9.1 V prípade, že koordinátor IBL pri diagnostikovaní chyby zistí, že chyba je podľa bodu 4.4 zmluvy spôsobená:

- a) nesprávnym používaním pracovníkmi SHMÚ
- b) nedbalosťou pri používaní softvéru pracovníkmi SHMÚ
- c) problémom dokázateľne mimo predmet určený touto zmluvou, napr. chybou hardvéru, operačného systému a pod.

písomne alebo telefonicky oznámi túto skutočnosť zodpovednej osobe SHMÚ najneskôr jednu (1) hodinu po zistení tejto skutočnosti.

9.2 Zodpovedná osoba SHMÚ môže zaslať IBL žiadosť o vyriešenie danej chyby na základe doleuvedeného formuláru. Žiadosť môže byť odoslaná e-mailom, faxom, alebo doporučenou listovou zásielkou.

9.3 IBL bude v riešení problému pokračovať len v prípade prijatia písomnej žiadosti.

9.4 Na chyby uvedené v bode 9.1 sa nevzťahujú časové intervaly určené na nastúpenie na opravu chyby a na prvú opravnú odozvu uvedené v tejto zmluve.

9.3 Všetky poplatky za vykonanú prácu sa budú účtovať na základe poplatkov IBL platných v čase vykonania práce.

Žiadosť o odstránenie chyby, na ktorú sa nevzťahuje zmluva o ÚVS	
Žiadam IBL o odstránenie chyby uvedenej v popise.	
SHMÚ súhlasí, že uvedená chyba spadá pod bod 4.4 Zmluvy o údržbe a d'alšom vývoji softvéru a jej oprava bude spoplatnená podľa bodu 4.5, na základe poplatkov IBL platných v čase vykonania práce.	
Popis chyby:	
Meno zodpovednej osoby: Podpis a pečiatka:	Dátum: