



Zmluva o štandardnej a rutinnej údržbe a vývoji softvéru

uzavretá podľa zákona č.513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

Meno a adresa Prijemcu**Úrad pre verejné obstarávanie**

Dunajská 68
P. O. BOX 58
820 04 Bratislava

IČO: 31797903
DIČ: 2021511008
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000062756/8180

Zapísaný v

Zastúpený: Ing. Béla Angyal
predseda úradu

ďalej len „Objednávateľ“

Číslo Prijemcu: 612 159

Základná doba platnosti
Zmluvy:
35 mesiacov

Meno a adresa Poskytovateľa**IBM Slovensko, spol. s r.o.**

Polus Millennium Tower
Vajnorská 100/A
832 86 Bratislava

IČO: 31337147
IČ DPH: 2020300337
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Bratislava
Číslo účtu: 2622002341/1100

Zapísaný v obchodnom registri Okresného
súdu Bratislava I., Odd. Sro, vložka č.
3897/B

Zastúpený: Ing. Boris Kékesi,
konateľ a generálny riaditeľ

ďalej len „IBM“ alebo „Dodávateľ“

Číslo Zmluvy:

SEH001N

Zmluva nadobúda
účinnosť:

1.3.2007

Preambula

Objednávateľ a IBM Slovensko spol. s r.o.(ďalej len "IBM") sa dohodli, že úplnú zmluvu o poskytovaní služieb softvérovej servisnej podpory (ďalej len Zmluva) medzi nimi ohľadom nižšie uvedených služieb tvoria nasledujúce dokumenty uvedené v poradí ich priority od najvyššej po najnižšiu:

1. Dodatky k Zmluve o štandardnej a rutinnej údržbe a vývoji softvéru
2. Zmluva o štandardnej a rutinnej údržbe a vývoji softvéru, ďalej „Zmluva“
3. Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach IBM



I. ČASŤ - VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Článok 1 PREDMET ZMLUVY

1.1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie servisnej **podpory a údržby** systému na elektronické verejné obstarávania (EVO). Detailný popis služieb je uvedený v Časti II tejto zmluvy.

Komponenty podliehajúce tejto Zmluve:

| Software |
|---|
| Systém EVO v7.5 vytvorený na základe zmlúv: |
| 1. Zmluva o poskytovaní služieb uzavretá medzi IBM Slovensko, spol. s r.o. ako Dodávateľom a Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií SR ako Objednávateľom zo dňa 19.12.2005 na dodávku systému EVO |
| 2. Zmluva o poskytovaní služieb uzavretá medzi IBM Slovensko, spol. s r.o. ako Dodávateľom a Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií SR ako Objednávateľom zo dňa 13.11.2006 na prepojenie systémov EVO a Procurio (ZOVO) |

Tabuľka č. 1

1.2. **Ďalší rozvoj** systému EVO podľa potrieb objednávateľa. Detailný popis služieb je uvedený v Časti III tejto zmluvy.

Článok 2 MIESTO A ČAS POSKYTOVANIA SLUŽIEB

2.1. Služby budú vykonávané formou vykonávania práce v priestoroch IBM. V prípade potreby, ktorá vyplynie z charakteru poskytovanej služby a po vzájomnej konzultácii zmluvných strán, časť služieb bude vykonávaná v priestoroch, kde je prevádzkovaný systém EVO (on site), alebo v priestoroch Objedávateľa.

2.2. Služby budú poskytované v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 17:00.

Článok 3 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1. Cena a platobné podmienky

3.1.1 Cena bola stanovená dohodou zmluvných strán podľa Zákona č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.

3.1.2 Splatnosť faktúr je 14 dní po ich obdržaní.

3.1.3 Ceny neobsahujú DPH. DPH bude účtovaná podľa platných predpisov platných v deň vystavenia faktúry.

3.1.4 Faktúry budú zasielané na nasledujúcu adresu:



Úrad pre verejné obstarávanie
Dunajská 68, P.O.BOX 58
820 04 Bratislava 24

- 3.1.5 Neoddeliteľnou súčasťou faktúry za služby vykonané nad rámec mesačného paušálu bude Mesačný výkaz služieb, ktorý bude obojstranne podpísaný vedúcim projektu za stranu Dodávateľa a vedúcim projektu za stranu Objednávateľa.
- 3.1.6 Všetky faktúry musia obsahovať nasledujúce údaje v súlade s príslušným ustanovením zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
- 3.1.7 Cena za služby Podpory a údržby je detailne popísaná v II. Časti tejto Zmluvy. Cena za služby Ďalší rozvoj – Rozvojové a zmenové konanie je detailne popísaná v III. Časti tejto Zmluvy.

3.2. Platobné a sankčné ustanovenia

- 3.2.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ bude realizovať platby priebežne, na základe osobitných faktúr, vystavovaných v súlade a za podmienok stanovených touto Zmluvou, bankovým prevodom finančných prostriedkov na účet Dodávateľa, so splatnosťou podľa bodu 3.1.2 po obdržaní faktúry Objednávateľom.
- 3.2.2 Splatnosťou sa pre účely výkladu a realizácie tejto Zmluvy rozumie odpísanie finančných prostriedkov z účtu Objednávateľa.
- 3.2.3 IBM môže zvýšiť priebežné poplatky za produkty alebo služby, ako aj sadzobník a minimá za prácu pri službách poskytovaných na základe tejto Zmluvy po vzájomnom odsúhlasení zmluvnými stranami k dátumu stanovenému IBM v písomnom oznámení a bude uplatnené v rámci nasledujúceho zúčtovacieho obdobia. Písomné oznámenie musí obsahovať aj zdôvodnenie. Prvé zvýšenie podľa tohto bodu je možné uplatniť najskôr k 1.1. nasledujúceho kalendárneho roka. Nasledujúce zvýšenie je možné uplatniť minimálne v troj mesačných intervaloch. Dodávateľ má právo vypovedať Zmluvu v prípade, že medzi Objednávateľom a Dodávateľom nedojde k vzájomnému odsúhlaseniu zvýšených poplatkov.
- 3.2.4 Ak sa v priebehu realizácie plnenia vyskytnú okolnosti, majúce charakter mimoriadnej udalosti, ktorá nebola spôsobená zmluvnými stranami a jej predvídanie nebolo možné očakávať, zvýšené potrebné a nevyhnutné náklady s tým súvisiace budú Dodávateľovi uhradené po písomnej dohode s Objednávateľom.
- 3.2.5 Pokiaľ si Objednávateľ explicitne vyžiada aktivitu zamestnancov Dodávateľa mimo pracovných hodín, potom je Dodávateľ oprávnený účtovať ďalej uvedené sadzby človekohodín aj s prirážkami uvedenými v tabuľke č. 2 nižšie.

| Číslo | Popis | Sadzba |
|-------|-------|--------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Tabuľka č. 2



V prípade nutnosti výjazdu pracovníka Dodávateľa z titulu Objednávateľom vyžadanej pohotovosti je Dodávateľ oprávnený účtovať primerané cestovné náklady v súlade so zákonom č. 283/2002 Z.z. o cestovných náhradách v znení zákona č. 530/2004 Z.z., zákona č. 81/2005 Z.z. a zákona č. 312/2005 Z.z. po dohode s Objednávateľom.

Článok 4 PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

4.1 Všeobecné povinnosti zmluvných strán

- 4.1.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že do 10 dní od podpísania zmluvy ustanovia RVP ako hlavný dozorný, kontrolný a rozhodujúci orgán.
 - 4.1.1.1 Objednávateľ nominuje do RVP troch zástupcov, dodávateľ dvoch zástupcov. Nomináciu členov urobia obe strany tak, aby členovia RVP svojimi kompetenciami a právomocami sprostredkovali maximálnu možnú rozhodovaciu právomoc v obchodných, zmluvných, rozpočtových, vecných aj organizačných otázkach, ktoré môžu byť riešené v súvislosti s realizáciou predmetu tejto zmluvy.
 - 4.1.1.2 RVP na svojej ustanovujúcej porade definuje režim práce, ktorý bude záväzný pre obe strany.
 - 4.1.1.3 Stretnutí RVP sa budú zúčastňovať vedúci projektu za obe strany.

4.2 Povinnosti Objednávateľa

- 4.2.1 Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia predmetu podľa tejto Zmluvy zabezpečí v záujme plynulého priebehu plnenia nevyhnutnú súčinnosť, spočívajúcu predovšetkým v poskytnutí potrebných informácií, materiálnych prostriedkov, odovzdaní potrebných údajov a podkladov, ako aj spresnení týchto údajov a podkladov. Potreba takýchto informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.
- 4.2.2 Objednávateľ sa zaväzuje používať aplikačné programové vybavenie v súlade s dokumentáciou Dodávateľa a dodržiavať všetky postupy popísané v dokumentácii.
- 4.2.3 Objednávateľ sa zaväzuje nemeniť ani neupravovať aplikačné programové vybavenie, neprípať k nemu iné programové vybavenie, okrem Dodávateľom autorizovaného programového vybavenia, ktoré bude komunikovať s EVO cez programové rozhranie dodané Dodávateľom a nepoužívať ho so zariadeniami, ktoré Dodávateľ písomne neautorizoval.
- 4.2.4 Objednávateľ sa zaväzuje upozorniť Dodávateľa v najkratšom možnom čase na výskyt chyby.
- 4.2.5 Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní pracovníkom Dodávateľa prístup do svojich priestorov a poskytne im potrebné prístupové práva a technické vybavenie potrebné pre realizáciu plnení podľa tejto Zmluvy. Zároveň sa Objednávateľ zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi vzdialený prístup na testovacie a produkčné prostredie objednávateľa.

4.3 Povinnosti Dodávateľa

- 4.3.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že ním poverení pracovníci budú pri realizácii plnenia podľa tejto Zmluvy plne rešpektovať platné právne predpisy Slovenskej republiky, ako aj vnútorné predpisy Objednávateľa, pokiaľ s nimi budú riadne oboznámení.
- 4.3.2 Dodávateľ sa zaväzuje, že plnenie bude uskutočňovať v súlade s pokynmi Objednávateľa a včas mu oznámi všetky skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na zmenu realizácie plnenia.
- 4.3.3 V naliehavých prípadoch, ak je to v záujme Objednávateľa je Dodávateľ oprávnený aj bez súhlasu Objednávateľa, ktorý nebolo možné získať včas, odchýliť sa od dohodnutých podmienok, avšak len v prípade, ak to táto Zmluva výslovne nezakázala.
- 4.3.4 Dodávateľ nesie zodpovednosť za to, že služby podľa tejto Zmluvy budú poskytované s primeranou odbornou starostlivosťou a že budú zodpovedať aktuálnemu popisu príslušnej služby (vrátane definovaných akceptačných kritérií plnenia) obsiahnutých v tejto Zmluve.
- 4.3.5 Dodávateľ berie na vedomie, že pri opakovanom neplnení svojich zmluvných povinností v lehotách mu vyplývajúcich z tejto zmluvy, zmluvné strany pristúpia k rokovaniu o zmluvných pokutách s cieľom uzavrieť vzájomnú dohodu o Dodatku o zmluvných pokutách k tejto Zmluve.

4.4 Práva Dodávateľa

- 4.4.1 Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou v zmysle Článku 3 viac ako 30 dní, Dodávateľ má právo jednostranne prerušiť práce vykonávané na základe Zmluvy až do splatenia pohľadávok Objednávateľom bez možnosti uplatňovania akýchkoľvek sankcií voči Dodávateľovi a bez zodpovednosti Dodávateľa za škody vzniknuté na strane Objednávateľa v dôsledku prerušenia prác. Dodávateľ je povinný oznámiť túto skutočnosť písomne najneskôr 1 pracovný deň pred prerušením prác. Počas prerušenia prác je prerušené tiež plynutie všetkých lehôt pre výkony Objednávateľa nezávisle od stavu ich rozpracovania v okamihu oznámenia o prerušení prác.

Článok 5 ZÁRUKY A ZÁRUČNÉ LEHOTY

- 5.1 Záruka na výkony v rámci časti III. „Ďalší rozvoj - Zmenové a rozvojové konanie“ je 6 mesiacov. Záručná doba pre zmenové konanie začína plynúť dňom akceptácie upgrade.

Článok 6 VYŠŠIA MOC

- 6.1 Dodávateľ aj objednávateľ nebude zodpovedný za omeškanie pri plnení povinností alebo za nevykonanie povinností, ak boli spôsobené okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť, tak ako je táto definovaná príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany vylučujú aplikáciu § 300 Obchodného zákonníka.

Článok 7 POŽADOVANÉ OPRÁVNENIA A INDEMNITA (ODŠKODNENIE)

- 7.1 Objednávateľ zodpovedá za bezodkladné zaistenie a poskytnutie akýchkoľvek nevyhnutných oprávnení Dodávateľovi, ktoré Dodávateľ potrebuje pre prístup, používanie alebo úpravu softvéru, hardvéru, firmvéru a iných produktov používaných Objednávateľom, pre ktoré Dodávateľ poskytuje služby na základe tejto Zmluvy.

- 7.2 Nevyhnutné oprávnenia znamenajú akékoľvek práva alebo súhlasy, ktoré potrebuje Dodávateľ alebo jeho subdodávateľia za účelom získania práva alebo licencií pre prístup, používanie alebo úpravu (vrátane vytvoreného odvodeného diela) k softvéru, hardvéru, firmvéru a iným produktom Objednávateľa alebo tretej strany, bez toho aby tým boli porušené vlastnícke alebo iné práva (vrátane práv k patentom a copyrightom) Dodávateľa alebo vlastníkov takých produktov.
- 7.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že odškodní Dodávateľa proti prípadným finančným a iným nárokom, ktoré budú proti Dodávateľovi vznesené v súvislosti s porušením práv tretích strán (vrátane práv k patentom a copyrightom), ku ktorým dôjde z dôvodov nezabezpečenia nevyhnutných oprávnení Objednávateľom pre Dodávateľa.
- 7.4 Dodávateľ bude zbavený povinnosti splniť svoje záväzky, ktoré môžu byť dotknuté tým, že Objednávateľ nezabezpečil Dodávateľovi bezodkladne akékoľvek nevyhnutné oprávnenia.

Článok 8 ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

- 8.1 Každá zo zmluvných strán je oprávnená od Zmluvy odstúpiť, ak druhá zmluvná strana podstatne porušuje povinnosti, ktoré jej vyplývajú z ustanovení tejto Zmluvy.
- 8.2 Za podstatné porušenie povinností sa považujú nasledujúce situácie:
- Ak IBM neplní svoje povinnosti podľa tejto zmluvy načas a na neplnenie bol upozornený a tieto nie sú splnené ani v dodatočne poskytnutej lehote 30 dní odo dňa zaslania písomného upozornenia (alebo porušenie zmluvy nebolo odstránené v tomto termíne).
 - Ak ÚVO nezrealizuje príslušné platby alebo neposkytuje potrebnú súčinnosť ako je definované v tejto zmluve a na neplnenie bol upozornený a tieto nie sú splnené ani v dodatočne poskytnutej lehote 30 dní odo dňa zaslania písomného upozornenia.
- 8.3 Odstúpenie od Zmluvy si zmluvné strany písomne oznámia bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o podstatnom porušení Zmluvy dozvedeli a písomne poskytlí primeranú lehotu na nápravu druhej zmluvnej strane.
- 8.4 Účinky odstúpenia nastanú okamihom doručenia písomného prejavu o odstúpení od tejto zmluvy druhej zmluvnej strane, s výnimkou tých práv a povinností, kde z povahy vecí vyplýva, že nemôžu byť ukončené okamžite. Tieto práva a povinnosti budú ukončené v primeranej lehote.
- 8.5 V prípade odstúpenia od Zmluvy, budú všetky materiály vrátené strane, ktorá ich vydala. Také materiály, ktoré nie je možné vrátiť, budú preukázateľne zničené. Nevzťahuje sa na materiály, ktoré boli riadne protokolárne odovzdané a prevzaté.
- 8.6 Pri odstúpení od Zmluvy zo strany Objednávateľa pre podstatné porušenie Zmluvy zo strany IBM sa uplatní nasledujúci postup:
Dodávateľ vráti všetky čiastky zaplatené Objednávateľom podľa tejto Zmluvy s výnimkou tých čiastok, ktoré boli zaplatené za úspešné vykonanie čiastkového plnenia podľa tejto Zmluvy.
Odstúpenie od zmluvy sa nedotýka práva na náhradu škody za podmienok dojednaných v tejto Zmluve.
- 8.7. Pri odstúpení od Zmluvy zo strany Dodávateľa pre podstatné porušenie Zmluvy zo strany Objednávateľa sa uplatní nasledujúci postup:
Dodávateľ si ponechá všetky čiastky zaplatené Objednávateľom pred dátumom ukončenia Zmluvy za uskutočnené plnenie.
Objednávateľ zaplatí všetky čiastky fakturované za už poskytnuté čiastkové plnenia do dňa ukončenia Zmluvy.
Objednávateľ zaplatí za už poskytnuté čiastkové plnenia pomernú časť z čiastky, ktorá mala byť fakturovaná podľa platobného harmonogramu. Pomernou časťou sa rozumie pomer medzi (i) počtom dní od začiatku tohto platobného obdobia do dátumu ukončenia a (ii) celkovým počtom dní v tomto období. "Platobným obdobím" sa pre účely tohto článku rozumie interval medzi 2 dňami nasledujúcimi v platobnom harmonograme.
Objednávateľ uhradí Dodávateľovi všetky náklady, ktoré mu vzniknú v súvislosti s predčasným ukončením tejto Zmluvy z dôvodov preukázateľných nárokov tretích strán voči



Dodávateľovi (vrátane nárokov predajcov a subdodávateľov), a preukázateľné náklady vzniknuté prerušením tohto projektu.

- 8.8 Pokiaľ pri podstatnom porušení Zmluvy zo strany Objednávateľa dôjde ku náprave v dodatočnej lehote stanovenej Dodávateľom, časový harmonogram plnenia bude posunutý tak, aby reflektoval dopad tohto porušenia a nápravy.

Článok 9 ZMLUVNÉ OBDOBIE

- 9.1. Táto Zmluva nadobúda účinnosť dňom 1.3.2007 a uzatvára sa na dobu určitú do 31.12.2009.
- 9.2. Ktorákoľvek zo zmluvných strán sa môže rozhodnúť ku koncu kalendárneho roka prebiehajúceho zmluvného obdobia vypovedať túto zmluvu bez uvedenia dôvodu a to písomným oznámením najmenej 1 mesiac pred koncom prebiehajúceho kalendárneho roka zmluvného obdobia druhej zmluvnej strane.
- 9.3. Zmluva bude ukončená k dátumu uvedenému v bode 9.1. pre registrované servisné incidenty, ktoré sú v štádiu riešenia bude dodané riešenie.

II. ČASŤ – PODPORA A ÚDRŽBA

Zmluvné strany sa dohodli, že pod pojmom „údržba“ sa pre účely výkladu a realizácie tejto Zmluvy rozumejú nasledovné činnosti uvedené v tabuľke č. 3, pričom:

- Služby poskytované Dodávateľom na základe „Chybového hlásenia“ z pracoviska HelpDesk Objednávateľa sú vymenované v bode 1.
- Služby poskytované Dodávateľom bez aktivovania služby Objednávateľom sú vymenované v bodoch: 7, 8, 17, 18, 23 a tiež služby podľa bodov 3, 9, 11, 13 ak sú iniciované dodávateľom
Vykonalie služieb uvedených v bodoch 3, 9, 11, 13 a 23 bude vopred oznámené elektronickou formou Objednávateľovi na kontaktnú adresu uvedenú v Prílohe č.2, ak budú iniciované Dodávateľom,
- Služby poskytované Dodávateľom na základe „Požiadavky na súčinnosť“ z pracoviska HelpDesk Objednávateľa alebo písomnou dohodou vedúcich projektov sú vymenované v bodoch 2, 4, 5, 10, 12, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 24, 25 a tiež služby podľa bodov 3, 9, 11, 13 ak sú iniciované objednávatelom.
- Služby poskytované Dodávateľom aktivované z pracoviska HelpDesk Objednávateľa iným spôsobom ako definovaným vo vyššie popísaných bodoch sú vymenované v bodoch 5, 6, 10, 21, 22

Výkony a služby sú definované v nasledujúcej tabuľke č. 3.

Údaj „Bez limitu“ znamená, že všetky náklady spojené s popísanou činnosťou sú zahrnuté v rámci mesačného paušálu.

Údaj „Limit“ znamená jediný a spoločný objem 80 človekohodín, ktoré sú zahrnuté v rámci mesačného paušálu. Nevyčerpanú časť človekohodín mesačného limitu je možné presunúť v rámci kvartálu podľa bodu 1.2.3.

Údaj „Podľa hodín“ znamená, že žiadne náklady spojené s popísanou činnosťou nie sú zahrnuté v rámci mesačného paušálu a budú fakturované osobitne na základe akceptačného konania podľa bodu 1.2.2.

| # | Činnosť | Limit |
|----|---|------------|
| 1. | Odstraňovanie chýb aplikačnej vrstvy EVO v rámci záručného aj pozáručného servisu (t.j. odstraňovanie chýb v prevádzke a v testovaní). Odstránenie sa vykoná formou patchu, resp. spôsobmi uvedenými v II. Časti tejto Zmluvy. | Bez limitu |
| 2. | Odstraňovanie chýb v EVO, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov. | Limit |
| 3. | Návrh prispôsobenia aplikačného programového vybavenia k najnovšej verzii operačných systémov nasadených na technických platformách Objednávateľa v rámci platného technického projektu: <ul style="list-style-type: none"> • návrh o vhodnosti prechodu na novú verziu po jej uvoľnení pre Slovenskú republiku tak, aby pre Objednávateľa nenastalo riziko zníženej podpory nasadených verzií • návrh update, ak verzie niektorého z prvkov systémovej a databázovej platformy sú natoľko neaktuálne, že pre ne prestáva poskytovať podporu originálny tvorca • návrh zmeny alebo rozšírenia prvkov systémovej platformy, resp. návrh zmeny alebo optimalizácie aplikácie zmenou programového kódu v prípade, ak sa zmenia podmienky na trhu informačných technológií, záťaž systému alebo jeho | Limit |

| # | Činnosť | Limit |
|-----|---|-------------|
| | priepustnosť. | |
| 4. | Poskytovanie nových verzií programového vybavenia EVO s nezmeneným funkčným rozsahom (update), vyvinutých z podnetu Dodávateľa alebo Objednávateľa, za účelom zvýšenia jeho kvality (rýchlosť spracovania, stabilita, úspora zdrojov). | Limit |
| 5. | Osobná podpora pri zabezpečení testovania opravených funkčností EVO pracovníkmi Objednávateľa. | Limit |
| 6. | Poskytnutie konzultácií (priamych, telefonických a elektronických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na Chybové hlásenia EVO pre pracovníkov HelpDesk Objednávateľa v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00hod. v prípade, ak odovzdaná dokumentácia nie je dostačujúca. | Limit |
| 7. | Služba HelpDesk – služba pre preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou EVO a servisných požiadaviek Objednávateľa. Dostupnosť HelpDesk a kontaktné adresy sú uvedené v Prílohe č.2 tejto Zmluvy. | Bez limitu |
| 8. | Dokumentovanie zmien a zásahov v EVO súvisiacich s odstraňovaním chýb: | Bez limitu |
| 9. | Identifikácia potenciálnych rizík v EVO, ohrozujúcich jeho prevádzku a spôsobujúcich výpadky, resp. obmedzenia funkcionality EVO a predkladanie návrhov Objednávateľovi na ich elimináciu. | Limit |
| 10. | Poskytovanie konzultácií (elektronickou cestou) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky EVO v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod. | Limit |
| 11. | Monitorovanie a podpora funkčností systémovej, aplikačnej a dátovej vrstvy EVO: <ul style="list-style-type: none"> - sledovanie parametrov systému - sledovanie kapacity systému | Limit |
| 12. | Monitorovanie, dohľad a zabezpečenie prevádzkových postupov EVO. | Limit |
| 13. | Zálohovanie všetkých súborov a databáz EVO | Limit |
| 14. | Vyškolenie vybraných pracovníkov Objednávateľa <ul style="list-style-type: none"> • na prevádzkové postupy modulov EVO a spôsob práce koncových používateľov • používateľské školenie na prácu so systémom EVO | Podľa hodín |
| 15. | Vypracovanie a realizácia jednorazových výstupov, procedúr a ostatných služieb pre zabezpečenie operatívnych požiadaviek súvisiacich s prevádzkou EVO. | Podľa hodín |
| 16. | Systémová podpora, pre ktorú existuje štandardná podpora dodávateľov jednotlivých prvkov platforiem, a ktorú môže vykonať Dodávateľ, ak ho o to Objednávateľ požiada. | Podľa hodín |
| 17. | Projektové riadenie – okrem činností, ktoré sú vykonávané výlučne v súvislosti s konkrétnym zmenovým listom | Bez limitu |
| 18. | Udržiavanie technického a personálneho prostredia potrebného k zásahom u Dodávateľa | Bez limitu |
| 19. | Konzultačné, plánovacie a riadiace práce pri zavádzaní systému EVO a jeho nových verzií do produkčnej prevádzky. | Podľa hodín |
| 20. | Nastavenie parametrov modulov. | Podľa hodín |
| 21. | Konzultácie a realizácia prác pre prevádzkovú a testovaciu infraštruktúru. | Podľa hodín |
| 22. | Integračné práce pre spoluprácu EVO s inými informačnými systémami Objednávateľa. | Podľa hodín |

| # | Činnosť | Limit |
|-----|---|-------------|
| 23. | Aktualizácia antivírusového systému (NOD32) | Limit |
| 24. | Ďalšie služby podľa objednávky nevymenované v predchádzajúcich bodoch - asistenčné služby (pre vytvorenie a zadávanie zákazky prostredníctvom systému EVO) - a pod. | podľa hodín |
| 25 | Aktualizácia používateľskej príručky | Limit |

Tabuľka č. 3

Služby poskytované Dodávateľom vymenované v bodoch 14 a 21 nebudú jednorázovo spoplatnené v nasledovnom rozsahu:

- o Prvé školenie podľa bodu 14 tabuľky č. 3 v rozsahu 2 dni po 8 hodín
- o Konzultácie a realizácie prác podľa bodu 21 tabuľky č. 3 v rozsahu 16 človekohodín.

1.1. Spôsob a termíny plnenia

Spôsob a termín plnenia predmetu Zmluvy v časti Údržba je definovaný postupom „Chybové hlásenie“ v zmysle bodu 1.3 II. Časti Zmluvy a postupom „Požiadavka na súčinnosť“ v zmysle bodu 1.4 II. Časti Zmluvy.

1.2. Cena a platobné podmienky za služby Údržby a podpory

Zmluvné strany sa dohodli, že za realizáciu plnenia Objednávateľ uhradí Dodávateľovi mesačné paušálne poplatky vo výške 746 000,- Sk bez DPH (887 740,- Sk s DPH). Cena paušálnych služieb ročne je 8 952 000,- Sk bez DPH, čo tvorí 19% z ceny diela. Objednávateľ a Dodávateľ sa dohodli, že mesačné paušálne poplatky budú fakturované podľa bodu 1.2.2 mesačne. Pri realizácii plnenia za neúplný mesiac bude Dodávateľ fakturovať alikvotnú časť mesačného paušálneho poplatku.

Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že za realizáciu plnenia v mesiaci december príslušného kalendárneho roka Objednávateľ uhradí Dodávateľovi zálohový mesačný paušálny poplatok v prvom mesiaci do 10. dňa po podpise Zmluvy vo výške 746 000,- bez DPH (887 740,- Sk s DPH). Táto zálohová platba sa zúčtuje v mesiaci december (do 20. 12. 2007).
Pre ďalšie roky bude zaplatený zálohový paušálny poplatok za mesiac december do 10. januára. Tento zálohový poplatok sa zúčtuje v mesiaci december príslušného kalendárneho roka (do 20. 12. 2008 pre rok 2008 a do 20. 12. 2009 pre rok 2009).

1.2.1. Platby mesačného paušálneho poplatku bude Dodávateľ fakturovať mesačne v posledný kalendárny deň v mesiaci. Dátum fakturácie je zároveň dátumom zdaniteľného plnenia. Fakturácia sa vykoná v SKK.

1.2.1.1 Prvá faktúra podľa tohto bodu sa uskutoční v posledný kalendárny deň v mesiaci v ktorom bola Zmluva podpísaná v zmysle bodu 1.2.1.2

1.2.1.2 Pre obdobie od podpisu zmluvy do začiatku nasledujúceho kalendárneho mesiaca sa bude fakturovať alikvotná časť paušálneho poplatku a k nemu prislúchajúci objem človekohodín na limitované činnosti.

1.2.2. Pre prípadné výkony nad rámec mesačného paušálneho poplatku, ktoré budú obojstranne písomne potvrdené, platí sadzba podľa tabuľky č. 2. Platby za výkony nad rámec mesačného paušálneho poplatku bude Dodávateľ fakturovať mesačne podľa nasledovného postupu:

1.2.2.1 Dodávateľ je povinný predložiť Mesačný výkaz služieb do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca za každý mesiac, v ktorom boli

Objednávateľovi odovzdané výkony, ktoré sa fakturujú nad rámec mesačného paušálu.

- 1.2.2.2 Objednávateľ písomne potvrdí Mesačný výkaz služieb do 5. pracovného dňa odo dňa obdržania výkazu zo strany Dodávateľa podľa bodu 1.2.2.1. Ak sa Objednávateľ k výkazu prác do 5. pracovného dňa odo dňa obdržania výkazu nevyjadrí, akceptoval ho v plnom rozsahu.
- 1.2.2.3 Fakturácia výkonov sa vykonáva mesačne na základe akceptovaných Mesačných výkazov služieb. Fakturuje sa vždy spätne za uplynulý kalendárny mesiac bezodkladne po odsúhlasení Mesačného výkazu služieb za uplynulý kalendárny mesiac v zmysle bodu 1.2.2.2

1.2.3. V prípade nevyčerpania stanoveného limitu človekohodín v rámci príslušného mesiaca je možné nevyčerpanú časť človekohodín čerpať v rámci nasledujúceho mesiaca. Nevyčerpaný limit však nie je možné preniesť do nasledujúceho kalendárneho roka.

1.2.4. V prípade prekročeného čerpania stanoveného limitu človekohodín určeného pre mesiac november sa odrátajú človekohodiny vykonané nad rámec mesačného limitu z limitu človekohodín určených pre mesiac december.

1.3. Chybové hlásenie (CHH)

1.3.1 Klasifikácia chyby

Objednávateľ podľa závažnosti klasifikuje chybu kategóriami podľa bodu 1.27 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

Klasifikáciu chýb vykoná príslušný pracovník Objednávateľa. Pokiaľ do lehoty na reakciu na chybové hlásenie podľa bodov 1.3.2.1 až 1.3.2.3 nepodá Dodávateľ námietku, považuje sa klasifikácia chyby za akceptovanú zo strany Dodávateľa. V prípade námietok zo strany Dodávateľa riešia rozpor dohodou vedúci projektu za obe strany podľa Prílohy č. 2. Pokiaľ nie je možné dospieť k dohode, bude tento rozpor postúpený na Riadiaci výbor projektu.

Podľa závažnosti sú chyby pre účely tejto Zmluvy klasifikované nasledovnými kategóriami:

| Klasifikácia | Popis |
|---------------|---|
| „Kategória A“ | Kritická chyba (havária EVO) – ohrozuje zabezpečenie základných činností systému EVO. Znemožňuje využívanie EVO, alebo jeho časti, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Jeho prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné. |
| „Kategória B“ | Vážna chyba – neohrozuje základné činnosti systému EVO. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní EVO, alebo jeho časti. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením Objednávateľa. |
| „Kategória C“ | Bežná chyba – neobmedzuje zabezpečenie základných činností systému EVO a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku EVO. |

Tabuľka č. 4

1.3.2 Lehota riešenia chýb

Pre riešenie chýb podľa tabuľky č. 3, body 1 a 2 platia podľa závažnosti nasledujúce časové lehoty:

| Klasifikácia chyby | Lehota na riešenie |
|--------------------|--|
| „Kategória A“ | lehota riešenia pre pohotovostný zásah |
| „Kategória B“ | lehota riešenia pre vážnu chybu |
| „Kategória C“ | bežná lehota riešenia |

Tabuľka č. 5

Lehoty riešenia chýb plynú od okamihu autorizácie chyby pracovníkom Dodávateľa.

Ak vo výnimočných prípadoch riešenie chyby vyžaduje dlhší čas, lebo odstránenie vyžaduje metodické dopracovanie a zmenu funkčnosti EVO, alebo odstránenie vyžaduje mimoriadne rozsiahly zásah, je Dodávateľ povinný doručiť Objednávateľovi do polovice lehoty, ktorá je stanovená na riešenie daného typu chyby informáciu, že na odstránenie chyby nepostačuje daná lehota. V požiadavke zároveň Dodávateľ zdôvodní nedostatočnosť lehoty na riešenie a navrhne dodatočný termín riešenia chyby. Zodpovedný pracovník na strane Objednávateľa požiadavku o dodatočný termín posúdi, a ak dôvody na predĺženie sú dostatočné, potvrdí Dodávateľovi akceptovanie predĺženia riešenia chyby. V opačnom prípade oznámi Dodávateľovi zamietnutie požiadavky alebo po dohode s vedúcim projektu Dodávateľa určí nový dodatočný termín. Od dátumu zamietnutia, resp. určenia nového dodatočného termínu pokračuje plynutie lehoty, resp. novej lehoty na odstránenie chyby. V lehote od odoslania požiadavky Objednávateľa na súčinnosť zo strany Dodávateľa do doručenia odpovede zo strany Objednávateľa na požiadavky Dodávateľa neplynú lehoty na vyriešenie chýb. Požiadavkou na súčinnosť sa rozumie najmä žiadosť o pridelenie prístupových práv a odpoveď na informáciu o nepostačujúcej lehote na odstránenie chyby v zmysle tohto článku.

Ak podklady pre riešenie chyby nie sú dostačujúce, alebo sú potrebné ďalšie doplňujúce podklady, bez ktorých nebude možné pokračovať v riešení, je Dodávateľ povinný požiadať Objednávateľa o doplnenie podkladov.

Zodpovedný pracovník na strane Objednávateľa zabezpečí doplnenie podkladov a ich zaslanie Dodávateľovi. Lehota na úplné odstránenie chyby pokračuje v plynutí od doručenia doplňujúcich podkladov Objednávateľom.

1.3.2.1 Lehota riešenia pre pohotovostné zásahy (kategória A)

| | Reakcia [h] | Sprevádzkovanie [h] | Úplná náprava [h] |
|--------------------------|-------------|---------------------|-------------------|
| Všetky chyby kategórie A | 8 | 16 | 24 |

Tabuľka č. 6

Lehoty plynú v pracovných dňoch od 8.00 hod. do 17.00 hod. a počítajú sa od času prevzatia nahlásenia CHH. Výnimkou z uvedených lehôt môžu byť stavy odôvodnené:

- zavinením vyššou mocou, prípadne iné dôvody, vylučujúce zodpovednosť
- písomnou dohodou zmluvných strán (napríklad akceptovanie provizórneho riešenia pre organizačné dôvody až do doby vhodnejšej na realizáciu definitívneho riešenia).

1.3.2.2 Lehota riešenia pre vážnu chybu (kategória B)

Lehota riešenia pre vážnu chybu je 7 pracovných dní, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak vo výnimočných prípadoch riešenie chyby vyžaduje dlhší čas, lebo odstránenie vyžaduje metodické dopracovanie a zmenu funkčnosti systému EVO, alebo odstránenie vyžaduje mimoriadne rozsiahly zásah, je Dodávateľ povinný doručiť Objednávateľovi do 3,5 pracovných dní požiadavku o odklad. Vedúci projektu na strane Objednávateľa požiadavku o odklad posúdi do 3,5 pracovných dní, a ak dôvody na odklad sú dostatočné, potvrdí Dodávateľovi akceptovanie odkladu riešenia chyby. V opačnom prípade oznámi Dodávateľovi zamietnutie požiadavky. Od dátumu doručenia zamietnutia pokračuje plynutie lehoty na odstránenie chyby.

1.3.2.3 Bežná lehota riešenia (kategória C)

Bežná lehota riešenia je 15 pracovných dní, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak vo výnimočných prípadoch riešenie chyby vyžaduje dlhší čas, lebo odstránenie vyžaduje metodické dopracovanie a zmenu funkčnosti systému EVO, alebo odstránenie vyžaduje mimoriadne rozsiahly zásah, je Dodávateľ povinný doručiť Objednávateľovi do 7 pracovných dní požiadavku o odklad.

Vedúci projektu na strane Objednávateľa požiadavku o odklad posúdi do 3,5 pracovných dní, a ak dôvody na odklad sú dostatočné, potvrdí Dodávateľovi akceptovanie odkladu riešenia chyby. V opačnom prípade oznámi Dodávateľovi zamietnutie požiadavky. Od dátumu doručenia zamietnutia pokračuje plynutie lehoty na odstránenie chyby.

1.3.3 Spôsob a postup riešenia chýb

Objednávateľ zadá Chybové hlásenie podľa bodu 1.15 Prílohy č.1 (ďalej len „CHH“) Dodávateľovi. Chybu kategórie A nahlási na telefón Dodávateľa, pričom uvedie všetky informácie potrebné na vyriešenie chyby, ktoré si vyžiada Dodávateľ. Pre posúdenie dátumu a času nahlásenia chyby je rozhodujúci údaj špecifický pre použitú prenosovú cestu podľa bodu 1.30 Prílohy č. 1

Dodávateľ bezodkladne pri prevzatí CHH posúdi klasifikáciu chyby. V prípade, že Dodávateľ nesúhlasí s klasifikáciou chyby ako A a B, je povinný sa okamžite spojiť so zodpovedným pracovníkom Objednávateľa, a zdôvodniť, prečo klasifikáciu chyby nemožno považovať za chybu kategórie A a B. Ak zodpovedný pracovník Objednávateľa neakceptuje toto zdôvodnenie, platí pôvodná klasifikácia chyby. Ak toto zdôvodnenie akceptuje, oznámi preklasifikáciu chyby Dodávateľovi.

Dodávateľ odovzdáva Objednávateľovi výkazy o odstránení chyby v lehotách podľa bodu 1.3.2.

Pri analýze Chybového hlásenia Dodávateľ posudzuje oprávnenosť chyby. Ak nahlásená chyba vznikla v dôsledku chyby používateľa, nedodržaním postupov podľa dokumentácie k systému, alebo sa jedná o požiadavku na úpravu dát, ktorá nemá súvis s programovou chybou, prípadne sa jedná o požiadavku na vygenerovanie jednorazových výstupov, resp. úpravy v systéme mimo pôvodnej špecifikácie, Dodávateľ uvedie, že sa jedná o neoprávnené Chybové hlásenie spolu s náležitým zdôvodnením neoprávnenosti.

Možné spôsoby odstránenia chyby:

- nasadenie opraveného programového súboru do testovania formou patchu
- oprava dát v produkčnom systéme
- nasadenie opraveného programového súboru do produkčného systému formou patchu
- zmena konfigurácie, reinstalácia
- reinstalácia, resp. oprava a výmena systémových prvkov
- importovanie transportnej požiadavky na vývojový a testovací systém

1.3.3.1 Náležitosti Výkazu o odstránení chyby

Výkaz o odstránení chyby musí obsahovať:

- popis príčiny chyby
- použitý alebo navrhovaný spôsob odstránenia chyby. Pri návrhu spôsobu odstránenia chyby je Dodávateľ povinný zabezpečiť, aby po oprave chyby korektne pracovali okrem modulu, kde sa chyba vyskytla aj ostatné moduly. Ak je potrebné okrem samotnej opravy chyby zabezpečiť aj iné zásahy do systému, aby tento korektne pracoval ako celok, je povinný Dodávateľ na to vo výkaze upozorniť
- odhad dopadov na prevádzkové parametre systému po realizovaní navrhovanej opravy chyby.

Výkazy posudzuje u Objednávateľa zodpovedný pracovník, ktorý kontroluje splnenie povinných náležitostí, úplnosť a formálnu korektnosť výkazov. Ak výkaz nespĺňa všetky náležitosti, považuje sa za nedodaný. Túto skutočnosť oznámi zodpovedný pracovník Objednávateľa zodpovednému pracovníkovi Dodávateľa. Od okamihu oznámenia o nespĺnení náležitostí pokračuje plynutie lehoty na odstránenie chyby.

Ak nie je do 5 pracovných dní zo strany Objednávateľa vznesená výhrada k nesplneniu povinných náležitostí výkazu, považuje sa odstránenie chyby za splnené k dátumu odovzdania výkazu, pokiaľ z ďalších ustanovení tejto Zmluvy nevyplýva niečo iné.

1.3.3.2 Postup riešenia chýb v lehote pre pohotovostné zásahy

Pri jednotlivých požiadavkách zmluvné strany, pokiaľ sa nedohodnú inak, spolupracujú v nasledujúcej postupnosti krokov:

| # | Objednávateľ | Dodávateľ | Poznámka |
|----|--|---|-------------------------|
| 1. | Zadanie požiadavky (Chybové hlásenie) | | Autorizuje pracovník HD |
| 2. | | Posúdenie kompletnosti podkladov | |
| 3. | | Posúdenie oprávnenosti požiadavky | |
| 4. | Pridelenie prístupových práv | | Môžu byť preddefinované |
| 5. | | Príprava urgentného zásahu v produkčnom systéme | |
| 6. | Schválenie nasadenia formou patchu/opravy dát v produkčnom systéme | | Môže byť preddefinované |
| 7. | Nasadenie do produkčného systému formou patchu | Oprava dát v produkčnom systéme | |
| 8. | | Doplnenie dokumentácie o nasadení | Do 5 pracovných dní |

Tabuľka č. 7

V prípade, ak Dodávateľ odovzdá Objednávateľovi postup a odporúčenie, na základe ktorého môže vykonať zásah v produkčnom systéme Objednávateľ bez účasti Dodávateľa, môže Objednávateľ vykonať zásah v produkčnom systéme bez účasti Dodávateľa.

V prípade, ak je z časového hľadiska vytvorený priestor na pretestovanie opravy chyby v testovacom prostredí pred nasadením opravy do produkčného systému, Objednávateľ vykoná otestovanie opravy chyby.

Pokiaľ oprava nasadená do produkčného systému preukázateľne neodstráni ohlásenú chybu tak, aby táto oprava eliminovala havarijný stav aspoň na chybu kategórie B alebo C, považuje sa chyba za neodstránenú, pričom platí, že:

- Dodávateľ bude povinný túto odstrániť opätovne v súlade s postupom predpokladaným ustanoveniami tohto bodu 1.3.3.2 a súčasne človekohodiny vynaložené Dodávateľom na odstránenie tejto neodstránenej chyby sa nebudú zahŕňať do príslušného limitu na odstránenie chyby.
- Pokiaľ oprava nasadená do produkčného systému odstráni ohlásenú chybu tak, aby táto oprava eliminovala havarijný stav aspoň na chybu kategórie B, resp. C, Dodávateľ bude povinný bez ďalšieho predmetnú chybu opraviť spôsobom a v lehotách určených touto Zmluvou na odstraňovanie chýb kategórie B, resp. C a to podľa klasifikácie chyby, ktorú vykoná Objednávateľ.

1.3.3.3 Riešenie chýb v bežnej lehote a v lehote pre vážne chyby

Pri jednotlivých požiadavkách zmluvné strany, pokiaľ sa nedohodnú inak, spolupracujú v nasledujúcej postupnosti krokov, pre spôsob odstránenia chyby:

1. Nasadenie opraveného programového súboru do testovania a do produkčného systému formou patchu:

| # | Objednávateľ | Dodávateľ | Poznámka |
|-----|---|-----------------------------------|--|
| 1. | Zadanie požiadavky (Chybové hlásenie) | | Autorizuje pracovník HD |
| 2. | | Posúdenie kompletnosti podkladov | |
| 3. | | Posúdenie oprávnenosti požiadavky | |
| 4. | | Žiadosť o prístup na čítanie | Ak je to nevyhnutné k dohľadaniu príčiny chyby |
| 5. | | Analýza a návrh riešenia | |
| 6. | | Výkaz o odstránení chyby. | |
| 7. | Niektorá z možností: - Schválenie riešenia podľa návrhu - Zrušenie požiadavky | | Vyjadrenie Objednávateľa do 5 pracovných dní, inak sa požiadavka chápe ako predčasne akceptovaná |
| 8. | Nasadenie riešenia na testovanie | | V elektronickej forme. Na základe poverenia vykoná Dodávateľ |
| 9. | Testovanie | | Pri chybách prechod na krok 1 tabuľky č 8. |
| 10. | Schválenie nasadenia do produkčného systému | | Poradie nasadzovania dodržiava poradie realizácie zmien a opráv. |
| 11. | Nasadenie do produkčného systému | | Termín nasadenia určí Objednávateľ. Na základe poverenia vykoná Dodávateľ |

Tabuľka č. 8

2. Oprava dát v produkčnom systéme

| # | Objednávateľ | Dodávateľ | Poznámka |
|----|---|---|---|
| 1. | Zadanie požiadavky (Chybové hlásenie) | | Autorizuje pracovník HD |
| 2. | | Posúdenie kompletnosti podkladov | |
| 3. | | Posúdenie oprávnenosti požiadavky | |
| 4. | | Žiadosť o prístup na čítanie | Ak je to nevyhnutné k odstráneniu chyby |
| 5. | | Analýza a návrh riešenia | |
| 6. | | Výkaz o odstránení chyby spolu s korekčným programom. | |
| 7. | Niektorá z možností: - Schválenie riešenia podľa návrhu - Zrušenie požiadavky | | Vyjadrenie Objednávateľa do 5 pracovných dní, inak sa požiadavka chápe ako zrušená. |
| 8. | | Žiadosť o pridelenie prístupových práv | Ak je to nevyhnutné k odstráneniu chyby. Termín |

| # | Objednávateľ | Dodávateľ | Poznámka |
|-----|------------------------------|----------------------|---|
| | | | vykonania zásahu sa určí po dohode so Dodávateľom |
| 9. | Pridelenie prístupových práv | | Ak je to nevyhnutné k odstráneniu chyby |
| 10. | | Realizácia riešenia. | |

Tabuľka č. 9

V prípade, ak Dodávateľ odovzdá Objednávateľovi postup a odporúčanie, na základe ktorého môže vykonať zásah v produkčnom systéme Objednávateľ bez účasti Dodávateľa, môže sa tak Objednávateľ rozhodnúť.

3. Zmena konfigurácie, reinstalácia

| # | Objednávateľ | Dodávateľ | Poznámka |
|-----|---|---|---|
| 1. | Zadanie požiadavky (Chybové hlásenie) | | Autorizuje pracovník HD |
| 2. | | Posúdenie kompletnosti podkladov | |
| 3. | | Posúdenie oprávnenosti požiadavky | |
| 4. | | Žiadosť o prístup na čítanie | Ak je to nevyhnutné k odstráneniu chyby |
| 5. | | Analýza a návrh riešenia | |
| 6. | | Výkaz o odstránení chyby spolu s opravným skriptom alebo popisom krokov riešenia. | |
| 7. | Niektorá z možností: - Schválenie riešenia podľa návrhu - Zrušenie požiadavky | | Vyjadrenie Objednávateľa do 5 pracovných dní, inak sa požiadavka chápe ako zrušená. |
| 8. | | Žiadosť o pridelenie prístupových práv | Ak je to nevyhnutné k odstráneniu chyby. Termín vykonania zásahu sa určí po dohode so Dodávateľom |
| 9. | Pridelenie prístupových práv | | Ak je to nevyhnutné k odstráneniu chyby |
| 10. | | Realizácia riešenia | |

Tabuľka č. 10

V prípade, ak Dodávateľ odovzdá Objednávateľovi postup a odporúčanie, na základe ktorého môže vykonať zásah v produkčnom systéme Objednávateľ bez účasti Dodávateľa, môže sa tak Objednávateľ rozhodnúť.

4. Reinstalácia, resp. oprava a výmena systémových prvkov

| # | Objednávateľ | Dodávateľ | Poznámka |
|----|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| 1. | Zadanie požiadavky (Chybové hlásenie) | | Autorizuje pracovník HD |
| 2. | | Posúdenie kompletnosti podkladov | |

| # | Objednávateľ | Dodávateľ | Poznámka |
|----|---|---|---|
| 3. | | Posúdenie oprávnenosti požiadavky | |
| 4. | | Žiadosť o prístup na čítanie | Ak je to nevyhnutné k odstráneniu chyby |
| 5. | | Analýza a návrh riešenia | |
| 6. | | Výkaz o odstránení chyby spolu s opravným skriptom alebo popisom krokov riešenia. | |
| 7. | Niektorá z možností: - Schválenie riešenia podľa návrhu - Zrušenie požiadavky | | Vyjadrenie Objednávateľa do 5 pracovných dní, inak sa požiadavka chápe ako zrušená. |
| 8. | Realizáciu vykoná príslušné servisné pracovisko Objednávateľa. | | Na základe dohody vykoná Dodávateľ. |

Tabuľka č. 11

5. Všeobecné ustanovenia k riešeniu chýb v bežnej lehote a v lehote pre vážne chyby

Doba potrebná na testy u Objednávateľa sa nepočíta do lehoty riešenia, a to ani v tom prípade, že v procese testovania budú zistené chyby. Lehota na vyriešenie chyby sa okamihom nasadenia riešenia na testovanie prerušuje a po odovzdaní výsledkov testov ďalej pokračuje.

Pokiaľ schválené riešenie chyby neodstráni ohlásenú chybu, považuje sa chyba za neodstránenú, pričom platí, že:

- Dodávateľ bude povinný túto odstrániť opätovne v súlade s postupom predpokladaným ustanoveniami bodu 1.2.3.3 a súčasne
- človekohodiny vynaložené Dodávateľom na odstránenie tejto neodstránenej chyby sa nebudú zahŕňať do príslušného limitu na odstránenie chyby.

1.4. Požiadavka na súčinnosť

1.4.1 Spôsob a postup riešenia Požiadaviek na súčinnosť podľa bodu 1.16 prílohy č.1 tejto zmluvy (ďalej len „PS“)

Objednávateľ zadá PS.

Ak riešenie predmetu PS vyžaduje zásah do produkčného systému, realizáciu zásahu schvaľuje vedúci projektu Objednávateľa.

Objednávateľ akceptuje službu dodanú Dodávateľom z podnetu PS. V prípade, že Objednávateľ neakceptuje službu, je povinný predložiť písomné zdôvodnenie Dodávateľovi a požiadať Dodávateľa o doriešenie PS. Sporné prípady riešia vedúci projektu oboch zmluvných strán.

1.4.1.1 Riešenie chýb uvedených v tabuľke č. 3:

Postup riešenia týchto chýb sa riadi obdobne podľa ustanovení bodu 1.3 II. Časti tejto Zmluvy.

1.4.1.2 Realizácia služieb podľa bodov 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24 tabuľky č. 3:

Objednávateľ zadá PS.



V závislosti od obsahu a rozsahu PS sa môžu vedúci projektov dohodnúť, že formálne náležitosti riešenia (formulár Zmenový list podľa bodu 1.21 Prílohy č 1 (ďalej len „ZL“), postup definície, odsúhlasovanie, proces akceptácie a spôsob fakturácie riešenia) PS budú riešené ako pri zmenovom a rozvojom konaní.

Vedúci projektu na strane Dodávateľa po dohode s vedúcim projektu na strane Objednávateľa navrhne postup, lehotu a odhad prácnosti realizácie predmetu PS. Lehota realizácie, akceptovaná obidvoma zmluvnými stranami, sa považuje za záväzný termín plnenia predmetu PS.

Ak riešenie predmetu PS vyžaduje zásah do produkčného systému, realizáciu zásahu schvaľuje vedúci projektu Objednávateľa.

Dodávateľ po vyriešení predmetu PS vypracuje popis realizácie vykonanej a doručí ho Objednávateľovi.

Objednávateľ akceptuje službu dodanú Dodávateľom z podnetu PS. V prípade, že Objednávateľ neakceptuje službu, je povinný predložiť písomné zdôvodnenie Dodávateľovi a požiadať Dodávateľa o doriešenie PS. Sporné prípady riešia osobitne splnomocnení zástupcovia oboch zmluvných strán určení v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.

V prípade, že Objednávateľ zruší PS, všetky vykonané práce až do okamihu zrušenia PS sa započítajú do zrealizovaných prác.

III. ČASŤ – ĎALŠÍ ROZVOJ

Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely výkladu a realizácie tejto Zmluvy sa pod pojmom „Ďalší rozvoj - Zmenové a rozvojové konanie“ rozumejú činnosti podľa bodov 1.20 až 1.29 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

V rámci Ďalšieho rozvoja môže Dodávateľ poskytovať nasledovné služby. Uvedený zoznam služieb nie je definitívny a závisí od požiadaviek Objednávateľa.

| # | Činnosť |
|-----|---|
| 1. | Vykonanie analýzy rizík pre aktivity a procesy, ktoré môžu svojimi dôsledkami ohroziť služby poskytované Objednávateľom, resp. činnosti, ktoré mu vyplývajú zo zákona |
| 2. | Zabezpečenie presného času pre systém EVO |
| 3. | Plánovanie kontinuity činností <ul style="list-style-type: none"> - analýza procesov, vybranie kritických činností a definovanie potrebných časov obnovy - vypracovanie plánov kontinuity týchto činností v prípade havárie, ktorá by mala dopad na prostriedky, ktoré tieto činnosti podporujú – vypracovanie alternatívneho plánu kontinuity procesu obstarávania - vypracovanie plánov obnovy funkčnosti pre prostriedky, ktoré sú kritické z hľadiska podporovaných činností - testovanie plánov obnovy a školenie zamestnancov |
| 4. | Validácia potrieb zosúladenia systému EVO s platnou legislatívou Slovenskej republiky a technickými a organizačnými opatreniami a následné zabezpečenie súladu |
| 5. | Úprava kryptografických metód <ul style="list-style-type: none"> - nahradenie algoritmu MD5 iným algoritmom pre vytváranie digitálnych odtlačkov, ktorý je považovaný za dostatočne silný |
| 6. | Generovanie kľúčového páru používateľa plne pod kontrolou používateľa bez účasti systému EVO |
| 7. | Dodanie a nastavenie centrálného log servera na ukladanie auditných záznamov zo zariadení potrebných pre systém EVO |
| 8. | Dodanie a nastavenie servera na zálohovanie zariadení potrebných pre systém EVO a obnovu systému v prípade výpadku systému EVO |
| 9. | Dodanie antivírusového systému (NOD32) |
| 10. | Dopracovanie systému EVO na prechod na zaručený elektronický podpis |
| 11. | Úpravy systému EVO vyplývajúce zo zmeny súvisiacej legislatívy |
| 12. | Úpravy systému EVO na základe používateľských požiadaviek Objednávateľa vyplývajúcich zo skúseností prevádzkovania systému EVO |
| 13. | Iné |

Tabuľka č. 12

1.1. Spôsob a termín plnenia

1.1.1 Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať zmeny programového vybavenia na základe schváleného harmonogramu na riešenie uprade.

1.1.2 Schválený harmonogram špecifikuje okrem vecných požiadaviek Objednávateľa aj termíny plnenia, t.j. termíny odovzdania upravených programov alebo upravených programových



balíkov na testovanie a do produkčného systému. Uvedené termíny sa považujú za odsúhlasené podpísaním harmonogramu obidvoma zmluvnými stranami.

- 1.1.3 Objednávateľ je povinný podpísať protokol o odovzdaní upgrade na akceptačné testy do 7 pracovných dní po nasadení na testovanie, ak boli splnené podmienky, ktoré sú popísané v bode 1.25 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 1.1.4 Ak sa v priebehu realizácie plnenia vyskytnú okolnosti, predvídanie ktorých nebolo možné očakávať, a ktoré môžu mať dopad na termín realizácie alebo prekročenie kalkulovaných nákladov, Dodávateľ o týchto okolnostiach bezodkladne písomne informuje Objednávateľa. Objednávateľ obratom, najneskôr však do 3 pracovných dní, pošle svoje stanovisko k riešeniu nepredvídaných okolností. Stanovisko bude obsahovať niektorú z alternatív: akceptáciu zmien, zamietnutie riešenia alebo pozastavenie riešenia do času odstránenia okolností (napr. doplnenie špecifikácie zadania).
- 1.1.5 Chyby a nedostatky zistené v priebehu akceptačných testov je Objednávateľ povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi. Spôsob označenia určia vedúci projektu obidvoch zmluvných strán. Tieto chyby sa Dodávateľ zaväzuje odstrániť bezplatne v lehotách do 7 pracovných dní.
- 1.1.6 Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, odstránené chyby a nedostatky odovzdá Dodávateľ Objednávateľovi vo forme patch-u.
- 1.1.7 Chyby a nedostatky zistené po ukončení akceptačných testov Dodávateľ odstráni bezplatne v súlade so záručnými podmienkami.
- 1.1.8 Neoddeliteľnou súčasťou odovzdávania zmien k programovému vybaveniu je odovzdanie dokumentácie podľa bodov 1.25 a 1.28 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 1.1.9 Za termín ukončenia riešenia konkrétnej zmeny programového vybavenia sa považuje dátum podpisu Protokolu o akceptácii upgrade. Podmienky akceptácie upgrade sú uvedené v bode 1.28 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 1.1.10 Objednávateľ bezodkladne informuje Dodávateľa o termíne zahájenia akceptačných testov, o priebehu akceptačných testov (ukončenie testovania jednotlivých ZL), o plánovanom a o skutočnom čase nasadenia upgrade do produkčného systému.

1.2. Cena a platobné podmienky za služby Ďalší rozvoj - Rozvojové a zmenové konanie

- 1.2.1 Zmluvné strany sa dohodli, že plnenia „ROZVOJOVÉ A ZMENOVÉ KONANIE“ budú fakturované nasledovne:
30% po odovzdaní analýzy a návrhu riešenia
30% po obojstrannom podpise protokolu o odovzdaní upgrade na akceptačné testy
40% po obojstrannom podpise protokolu o akceptácii upgrade.

Takto členené splátky budú uvedené v podpísanom harmonograme riešenia upgrade.

- 1.2.2 Objednávateľ sa zaväzuje, že za jednu človekohodinu uhradí Dodávateľovi cenu podľa tabuľky č. 13:

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Tabuľka č. 13

- 1.2.3 Zmenovým konaním sa zvyšuje finančný základ hodnoty diela pre výpočet paušálu pre údržbu o hodnotu novej funkcionality EVO. Zvýšenie sa určí ročne, spätne za predchádzajúci rok za všetky akceptované výkony a bude odsúhlasené formou písomného dodatku ku Zmluve.
- 1.2.4 Platby podľa tohto článku bude Dodávateľ fakturovať v termínoch podľa podpísaného harmonogramu, ak nedošlo k jeho úprave z dôvodu predĺženia riešenia chýb. Fakturácia sa vykoná v SK.
- 1.2.5 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ bude realizovať platby za konzultácie poskytované v rámci zmenového a rozvojového konania schválené Objednávateľom alebo za analýzy a návrhy riešenia schválené Objednávateľom v prípade zrušenia požiadavky. Platby budú realizované mesačne na základe osobitnej faktúry vystavenej Dodávateľom do 5. pracovného dňa bežného mesiaca. Neoddeliteľnou prílohou faktúry budú záznamy o konzultácii s vyčíslenou cenou alebo položkový zoznam jednotlivých analýz, s vyčíslenou cenou schválené vedúcim projektu Objednávateľa.
- 1.2.6 V prípade, že sa v rámci „Rozvojového a zmenového konania“ využijú služby a produkty tretích strán nezúčastnených na vývoji a dodaní diela podľa predmetu tejto Zmluvy, budú sa uplatňovať ceny a poplatky týchto tretích strán podľa ich aktuálneho cenníka.

1.3. Postupnosť krokov

Pri jednotlivých požiadavkách zmluvné strany, pokiaľ sa písomne nedohodnú inak, spolupracujú v nasledujúcej postupnosti krokov.

| # | Objednávateľ | Dodávateľ | Poznámka |
|----|---|--|---|
| 1. | Zadanie požiadavky na zmenu alebo rozvoj na formulári Zmenový list (ďalej ZL), obsah ktorého si vedúci projektu zmluvných strán odsúhlasia a podpíšu. | | Autorizuje zodpovedný pracovník Objednávateľa |
| 2. | | Posúdenie komplexnosti zadania, požiadavka o doplnenie podkladov odsúhlasená na úrovni vedúcich projektov. | Ak je potrebné |
| 3. | Doplnenie podkladov k zadaniu Zmenového listu | | Ak je potrebné |
| 4. | Konzultácie, za účelom podrobnej definície požadovanej zmeny (Vyžiadanie konzultácie. Potvrdenie konzultácie. Potvrdené na úrovni vedúcich projektov) | | Konzultácie môžu prebiehať zadaniu požiadavky, takže postupnosť krokov môže byť v poradí 4,1. Ak je zadanie jednoznačné a jasné, konzultácie nie sú potrebné. |
| 5. | Niektorá z možností: - Pokračovanie v ďalšej postupnosti krokov - Zrušenie/nezadanie ZL | | |

| # | Objednávateľ | Dodávateľ | Poznámka |
|-----|--|---|--|
| 6. | Analýza a návrh riešenia, štúdia vykonateľnosti | | Objednávateľ môže analýzu kedykoľvek zastaviť. |
| 7. | Niektorá z možností: - Schválenie riešenia podľa návrhu - Zadanie upravenej požiadavky, návrat ku kroku 5 - Zrušenie požiadavky | | Vyjadrenie do 20 pracovných dní, inak postup ako pri zrušení požiadavky. Potvrdenie požiadavky je neodvolateľné. |
| 8. | | Fakturácia prác (za kroky 4, 6) | |
| 9. | Zaradenie ZL do harmonogramu riešenia upgrade | | Po dohode zmluvných strán je možné riešiť ZL mimo harmonogramu ako mimoriadny ZL |
| 10. | Obojstranné podpísanie harmonogramu riešenia upgrade | | |
| 11. | | Fakturácia splátky za podpísanie harmonogramu riešenia upgrade. | |
| 12. | | Realizácia riešenia | |
| 13. | | Odovzdanie upgrade na akceptačné testy. | |
| 14. | Vypracovanie harmonogramu testovania | | |
| 15. | Akceptačné testy | | Podpis Protokolu o odovzdaní upgrade na akceptačné testy. |
| 16. | | Fakturácia splátky za nasadenie upgrade na akceptačné testy | |
| 17. | | Vypracovanie a dodávka opravného patchu | |
| 18. | Akceptácia patchu | | |
| 19. | Nasadenie upgrade do prevádzky | Prípadná podpora pri nasadení | Podpis Protokolu o akceptácii upgrade. |
| 20. | | Fakturácia splátky za akceptáciu upgrade | |

Tabuľka č. 14

Zmluvné strany sa dohodli, že každé zadanie ZL oznámi Objednávateľ písomne oprávneným pracovníkom Dodávateľa. Kontaktné informácie pre oznámenie ZL písomne určia po vzájomnej dohode vedúci projektu obidvoch zmluvných strán.

1.4. Náležitosti

1.4.1 Každý ZL musí obsahovať najmä náležitosti špecifikované v bode 1.21 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

1.4.2 Objednávateľ má právo v odôvodnených prípadoch vystaviť mimoriadne ZL, ktoré sa budú riešiť vytvorením osobitného harmonogramu alebo úpravou schváleného harmonogramu v prípadoch, kedy termín riešenia osobitného ZL kolide s termínmi stanovenými



v schválenom harmonograme. Požiadavku na úpravu schváleného harmonogramu odovzdá Dodávateľ spolu s Analýzou a návrhom riešenia.

- 1.4.3 Chronologická postupnosť nasadzovania do produkčného systému musí zodpovedať postupnosti odovzdávania na akceptačné testovanie.

IV. ČASŤ - ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

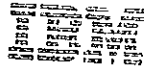
- 1.1 Táto zmluva o podpore a údržbe EVO alebo jej jednotlivá časť nie je prevoditeľná úplne alebo čiastočne na tretie strany bez predošlého písomného súhlasu druhej strany.
- 1.2 Ak niektoré ustanovenie tejto zmluvy sa stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, platnosť, účinnosť a vymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy nebude týmto dotknutá, alebo oslabená. Zmluvné strany vykonajú nevyhnutné kroky vedúce k nahradeniu neplatných častí takými ustanoveniami, ktoré budú v súlade s platnou legislatívou.
- 1.3 Všetky zmeny tejto zmluvy na podporu a údržbu EVO a jej dodatkov musia byť vykonané v písomnej forme a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 1.4 Všetky oznámenia, inštrukcie, užívateľské príručky a iné dokumenty vrátane komunikácie medzi zmluvnými stranami budú v slovenskom jazyku.
- 1.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Príloha č.1 – Definícia pojmov
 - Príloha č. 2 - Kontaktné miesta a adresy pre komunikáciu
 - Príloha č. 3 - Zmenový list – šablóna dokumentu
 - Príloha č. 4 – Analýza a návrh riešenia – šablóna dokumentu
- 1.6 Akékoľvek spory, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené dohodou. V prípade nedosiahnutia dohody sa budú spory riešiť na miestne a vecne príslušnom súde.
- 1.7 Pokiaľ nie je v tejto Zmluve a jej prílohách dohodnuté inak, platia príslušne ustanovenia Dohody o všeobecných obchodných podmienkach IBM (Form. č. Sk-4575-06, vydanie 09/2004) a podporne ustanovenia zák. č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v platnom znení a príslušné ustanovenia súvisiacich právnych predpisov.
- 1.8 Objednávateľ týmto potvrdzuje, že obdržal a čítal všetky zmluvné podmienky obsiahnuté v tejto zmluve a jej prílohách, resp. na ktoré táto Zmluva a jej prílohy odkazujú a že s nimi súhlasí. Táto Zmluva nezakladá žiadnej tretej strane nároky alebo práva vynútiteľné treťou stranou voči Objednávateľovi alebo voči Dodávateľovi.



1.9 Táto zmluva o podpore a údržbe systému EVO je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch. Každá zo zmluvných strán obdrží po dva (2) exempláre.

1.10 Zmluvné strany potvrdzujú, že táto Zmluva nebola uzatvorená v tiesni, ani iných nápr. nevýhodných podmienok, uzatvárajú ju slobodne, vážne a s jej obsahom súhlasia.

| | |
|---|---|
| Podpis v mene Objednávateľa | Podpis v mene Dodávateľa |
| Autorizovaný podpis | Autorizovaný podpis |
| Ing. Béla Angyal | Ing. Bóris/Kékési |
| predseda Úradu pre verejné obstarávanie | Kurátor a generálny riaditeľ IBM Slovensko spol.s.r.o |
| Dátum 20.2.2004 | Dátum 20.2.2004 |
| Miesto | Miesto |
| Bratislava | Bratislava |

 Slovensko
spol. s r.o.
Petus Millennium Tower
Vajnorská 100/A, 832 86 Bratislava 3
Daňové IČ: 2020360337, DPH IČ: SK2020360337
-15-



DOHODA O VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENKACH IBM

Zmluva č.: SEH001N

Zákazník č.: 612159

Zákazník:

Úrad pre verejné obstarávanie
Dunajská 68
P. O. BOX 58
820 04 Bratislava

IČO: 31797903

DIČ: 2021511008

Bankové spojenie:

Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000062756/8180

(ďalej len „zákazník“)

a

IBM Slovensko, spol. s r.o.

Polus Millenium Tower

Vajnorská 100/A

832 86 Bratislava 3

IČO: 31 337 147

DIČ: SK2020300337

Bankové spojenie:

TATRABANKA Bratislava, a. s.

č. ú.: 2622002341/1100

(ďalej len „IBM“)

Týmto Všeobecnými obchodnými podmienkami IBM (ďalej len „Obchodné podmienky“) sa riadi predaj strojov, poskytovanie licencií k programom a poskytovanie služieb spoločnosťou IBM Slovensko, spol. s r.o.

Tieto Obchodné podmienky, transakčné dokumenty a príslušné prílohy tvoria úplnú Dohodu (ďalej len „Dohoda“) zmluvných strán s ohľadom na príslušné transakcie a nahrádzajú tak všetky predchádzajúce ústne alebo písomné dojednania medzi zmluvnými stranami.

Zmluvné strany potvrdzujú svojím podpisom súhlas s týmito Obchodnými podmienkami. Po podpise tejto Dohody sa 1) v rozsahu v akom to povoľujú príslušné právne predpisy alebo ak to nie je dohodnuté inak, akákoľvek reprodukcia tejto Dohody, jej príloh a transakčných dokumentov vyhotovená spoľahlivými prostriedkami (napr. fotokópia alebo faxová kópia) bude považovať za originál a 2) týmito Obchodnými podmienkami riadia všetky dodávky produktov a služieb.

Zákazník:

Podpis oprávneného zástupcu

Meno (čitateľne)

IBM Slovensko, spol. s r.o.
Polus Millenium Tower
Vajnorská 100/A, 832 86 Bratislava 3
Daňové IČ: 2020300337, DPH IČ: SK2020300337

Podpis oprávneného zástupcu

Meno (čitateľne)

Ing. Boris Kékeš

Generálny riaditeľ a konateľ spoločnosti

Po podpísaní žiadame vrátiť jednu kópiu na adresu IBM uvedenú vyššie.

OBSAH

| | |
|--|--|
| Časť I. - Všeobecné podmienky..... | |
| 1.1 Definície | |
| 1.2 Štruktúra Dohody | |
| 1.3 Dodávka | |
| 1.4 Cena a platobné podmienky | |
| 1.5 Zmeny zmluvných podmienok | |
| 1.6 Obchodní partneri IBM | |
| 1.7 Patenty a autorské práva | |
| 1.8 Obmedzenie zodpovednosti | |
| 1.9 Všeobecné ustanovenia..... | |
| 1.10 Ukončenie Dohody | |
| 1.11 Geografický rozsah a rozhodujúce právo | |
| Časť II. - Záruky | |
| 2.1 Záruky IBM | |
| 2.2 Rozsah záruky | |
| Časť III. - Stroje | |
| 3.1 Výrobný status..... | |
| 3.2 Vlastníctvo a riziko poškodenia a straty | |
| 3.3 Inštalácia , | |
| 3.4 Strojový kód a LIC | |
| Časť IV. - Služby | |
| 4.1 Pracovníci | |
| 4.2 Vlastníctvo Materiálov a licencií | |
| 4.3 Servis pre stroje-údržba (počas a po uplynutí záručnej doby) | |
| 4.4 Automatický pozáručný servis | |
| 4.5 Iné pokrytie údržby | |
| 4.6 Automatická obnova Služieb | |
| 4.7 Ukončenie a vypovedanie Služby | |

Časť I. - Všeobecné podmienky

1.1 Definície

Zákazníkom inštalovaný stroj je stroj IBM, ktorý si zákazník inštaluje v súlade s inštrukciami IBM.

Dátum inštalácie znamená nasledujúce:

- a) pre IBM Stroje, za ktorých inštaláciu je zodpovedná IBM, je dátum inštalácie pracovný deň nasledujúci po dni, kedy IBM stroj nainštaluje, alebo ak dôjde k omeškaniu inštalácie z dôvodu na strane zákazníka deň, v ktorý IBM poskytne stroj k dispozícii zákazníkovi pre následnú inštaláciu,
- b) pre stroj inštalovaný zákazníkom (tzv. CSU) a stroje iného pôvodu než od IBM (ďalej len „non-IBM“), je dátumom inštalácie druhý pracovný deň nasledujúci po dodávke stroja do miesta určeného zákazníkom, a
- c) pre program je dátumom inštalácie --
 1. v prípade základnej licencie: termín, ktorý nastane neskôr:
 - (i) deň nasledujúci po dni skončenia testovacieho obdobia, alebo
 - (ii) druhý pracovný deň nasledujúci po dodaní programu do miesta určeného zákazníkom,
 2. dátum (uvedený v transakčnom dokumente), ku ktorému IBM oprávnila zákazníka vytvoriť kópiu programu, a
 3. pre spolplatiteľný komponent: deň, kedy zákazník vykoná distribúciu kópie spolplatiteľného komponentu v rámci oprávneného použitia programu.

Podnik je právnická osoba (ako napr. obch. spoločnosť), jej dcérske spoločnosti, ktoré vlastní aspoň z 50-tich percent. Pojem „podnik“ sa vzťahuje len na časť podniku sídliacu v Slovenskej republike.

Licenčný interný kód (LIC) je strojový kód, ktorý používajú niektoré stroje označené IBM ako „Určité stroje“.

Stroj znamená samotný stroj, jeho prvky, konverzie, upgrady, súčasti alebo doplnky, resp. ich ľubovoľnú kombináciu. Pojem „stroj“ zahŕňa stroje IBM aj non-IBM (vrátane iných zariadení), ktoré IBM poskytuje zákazníkovi.

Strojový kód je mikrokód, základný vstupno/výstupný systémový kód (nazývaný „BIOS“), pomocné nástroje, diagnostiky, ovládače zariadení, dodávané so strojmi IBM.

Materiály sú literárne a iné diela podliehajúce autorským právam (ako napr. niektoré programy, výpisy zdrojového kódu, programovacie nástroje, dokumentácia, reporty, nákresy a pod.), ktoré môže IBM dodať zákazníkovi ako súčasť služieb. Pojem „materiály“ však nezahŕňa programy definované v týchto Obchodných podmienkach, Strojový kód alebo LIC.

Non-IBM Program je program tretej strany licencovaný na základe osobitnej licenčnej zmluvy.

Iný IBM Program je IBM Program licencovaný na základe osobitnej licenčnej zmluvy IBM, napr. Medzinárodnej licenčnej zmluvy pre programy IBM („IPLA“ - IBM International Program License Agreement).

Produkt je stroj alebo program.

Program je nasledovné, vrátane originálu a všetkých úplných alebo čiastočných kópií:

- 1) strojom čitateľné inštrukcie a dáta,
- 2) komponenty,
- 3) audiovizuálny obsah (ako dizajn, texty, nahrávky alebo obrázky), a
- 4) licencované materiály súvisiace s Programom.

Pojem Program zahŕňa Licenčné programy, iné IBM Programy, alebo Non-IBM Programy, ktoré IBM poskytne zákazníkovi, nezahŕňa však strojový kód, LIC alebo Materiály.

Služba znamená plnenie úlohy, poskytnutie poradenstva alebo konzultácie, pomoci, podpory alebo prístupu k zdroju (ako napr. prístupu k informačnej databáze), ktorú IBM sprístupní zákazníkovi.

Špecifikácia je dokument poskytujúci informácie o určitom produkte. IBM nazýva takýto dokument pre IBM stroje "Oficiálne zverejnené špecifikácie" („Official Published Specifications“) a pre Licenčné programy IBM „Licensed Program Specifications“ („Špecifikácie licenčného programu“).
Krajinami západnej Európy sú: Andorra, Rakúsko, Belgicko, Cyprus, Česká republika, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Nemecko, Grécko, Maďarsko, Island, Írsko, Taliansko, Lotyšsko, Lichtenštajnsko, Litva, Luxemburgsko, Malta, Monako, Holandsko, Nórsko, Poľsko, Portugalsko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španielsko, Švédsko, Švajčiarsko, Veľká Británia, Vatikán, a ktorákoľvek ďalšia krajina následne pričlenená ku Európskej únii odo dňa jej pristúpenia.

1.2 Štruktúra Dohody

Ak nie je ďalej dohodnuté inak, zákazník berie na vedomie, že nižšie uvedené podmienky na základe ktorých kupuje stroje, obstaráva programové licencie a získava služby, sa vzťahujú k jednotlivým transakciám a sú od seba právne nezávislé.

Prípadné dodatočné podmienky pre produkty a služby sú uvedené v dokumentoch nazvaných transakčné dokumenty, ktoré tvoria spolu s týmito Obchodnými podmienkami úplnú „Dohodu“ (ďalej len „Dohoda“). Ku každej obchodnej transakcii sa vzťahuje jeden alebo viac transakčných dokumentov (napr. zmluvy [kúpna zmluva, zmluva o dielo, zmluva o poskytovaní služieb, ďalej len „zmluvy“], objednávky, prílohy, harmonogramy, rozpisy, dodatky a pod.).

Pokiaľ by nastal rozpor medzi podmienkami zmluvy či objednávky a Obchodnými podmienkami, majú prednosť podmienky zmluvy alebo objednávky. Ak nie je dohodnuté inak, majú v prípade rozporu podmienky ostatných transakčných dokumentov prednosť pred ustanoveniami týchto Obchodných podmienok a pred zmluvou či objednávkou.

Zákazník akceptuje dodatočné podmienky uvedené v Transakčných dokumentov: 1) ich podpísaním, 2) použitím produktu alebo služby alebo umožnením ich použitia tretej strane, alebo 3) uskutočnením platby za produkt alebo službu.

Produkt alebo služba sa stane predmetom Dohody potom, ako IBM prijme objednávku zákazníka) zaslaním transakčného dokumentu zákazníkovi, 2) odoslaním stroja alebo sprístupnením programu zákazníkovi, alebo 3) poskytnutím služby.

1.3 Dodávka

IBM vyvinie všetko úsilie, aby splnila požiadavky zákazníka na dodávku produktov a služieb, ktoré si zákazník objedná a bude zákazníka informovať o priebehu dodávky.

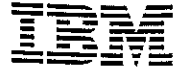
Prípadné náklady na dopravu budú uvedené v transakčnom dokumente.

1.4 Cena a platobné podmienky

Čiastka splatná za produkty alebo služby bude založená na jednom alebo na viacerých druhoch nasledujúcich typov ceny: cena hradená jednorázovo, cena hradená priebežne (ďalej len „priebežné poplatky“), na báze odpracovaného času a spotrebovaného materiálu (napr. za služby hradené na hodinovej báze, tzv. „time and materials“) alebo pevná cena. V závislosti od konkrétneho typu služby sa môžu vyskytnúť ďalšie náklady (ako napr. za zvláštny režim zaobchádzania s produktami, mimoriadne cestovné náklady). V takomto prípade bude IBM vopred informovať zákazníka o možnom výskyte týchto nákladov.

Priebežné poplatky za produkty začínajú nabiehať v deň inštalácie. Ceny za služby sú účtované podľa určenia IBM buď vopred, priebežne počas poskytovania služby alebo po ukončení služby.

Predplatené služby, ktoré zákazník hradí vopred, musia byť vyčerpané v príslušnom zmluvnom období. Pokiaľ IBM neurčí inak, neposkytuje dobropisy ani náhrady poplatkov za nevyčerpané predplatené služby.



Ceny

Jednorázové a priebežné poplatky môžu byť založené na meraní skutočného alebo oprávneného používania (napr. počet užívateľov alebo veľkosť procesora pri programoch, odpočty tarifikačtoru pri pozáručnom servise alebo čas pripojenia pri sieťových službách). Zákazník sa zaväzuje poskytovať informácie o skutočnom používaní, ak to bude IBM požadovať. Ak Zákazník vykoná zmeny svojho prostredia tak, že to ovplyvní cenu za použitie (napr. zmena veľkosti procesora alebo konfigurácie pri programoch), zaväzuje sa zákazník okamžite upovedomiť o tejto skutočnosti IBM a zaplatiť príslušnú cenu. Priebežné poplatky budú adekvátne upravené. Pokiaľ to nie je dohodnuté inak, IBM neposkytuje dobropisy alebo náhrady za splatné alebo už zaplatené platby. V prípade, že IBM zmení základ pre meranie, uplatnia sa podmienky pre zmenu ceny.

Zákazník obdrží dobropis zo zníženia poplatkov pri čiastkach, ktoré sa stanú splatnými v deň účinnosti alebo po dni účinnosti daného zníženia.

IBM môže zvýšiť priebežné poplatky za produkty alebo služby, ako aj sadzobník a minimá za prácu pri službách poskytovaných na základe týchto podmienok, ak poskytne zákazníkovi písomné oznámenie 3 mesiace vopred. Zvýšenie bude účinné k dátumu stanovenému IBM v písomnom oznámení a bude uplatnené v deň, ktorý nastane skôr, a to buď v deň fakturácie alebo v prvý deň zúčtovacieho obdobia.

IBM môže zvýšiť jednorázovo hradené ceny bez oznámenia. Zvýšenie jednorázovo hradených cien sa však u zákazníka neuplatní, ak 1) IBM obdrží objednávku zákazníka pred ohlásením príslušného zvýšenia a 2) pokiaľ do troch mesiacov odo dňa, kedy IBM obdrží objednávku zákazníka nastane jedna z nasledujúcich skutočností:

- a) IBM odošle stroj zákazníkovi alebo mu sprístupní program,
- b) zákazník vytvorí oprávnenú kópiu programu alebo preniesie splatiteľnú časť programu na iný stroj, alebo
- c) zvýšená cena za používanie programu sa stane sa splatnou.

Platobné podmienky

Cena je splatná po obdržaní daňového dokladu - faktúry a platba realizovaná spôsobom, ktorý špecifikuje IBM v transakčných dokumentoch. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť fakturovanú sumu vrátane prípadných úrokov z omeškania.

Zákazník znáša celkové náklady a nesie zodpovednosť za zabezpečenie všetkých nevyhnutných povolení od akéhokoľvek vládneho alebo iného príslušného úradu tak, aby bolo zabezpečené colné odbavenie produktov vzťahujúce sa na ich dovoz do krajiny inštalácie.

V prípade, že zákazníkovi vznikne zo zákona povinnosť uhradiť daň, clo, odvod alebo zákonom stanovený iný poplatok v súvislosti s uskutočnením transakcie podľa týchto Obchodných podmienok, okrem tých, ktoré vychádzajú z povinnosti IBM platiť daň z príjmu, zaväzuje sa zákazník uhradiť túto čiastku v súlade s platnými právnymi predpismi tak, ako je to uvedené na faktúre alebo predloží dokument dokladujúci výnimku zo splnenia príslušnej povinnosti.

1.5 Zmeny zmluvných podmienok

1.5.1 IBM môže navrhnúť zmenu zmluvných podmienok formou písomného oznámenia zákazníkovi tri mesiace vopred. Tieto zmeny nemajú spätnú účinnosť. Zmena bude účinná od dátumu určeného v písomnom oznámení a bude uplatnená pri nových zmluvách alebo objednávkach, pri obnoviteľných zmluvách alebo objednávkach a pri priebežne hradených prebiehajúcich transakciách dohodnutých na dobu neurčitú (s výnimkou zmien podmienok ukončenia licencie, ktoré môžu byť zmenené len pri nových objednávkach). Ak IBM zmení podmienky prebiehajúcej transakcie s možnosťou obnovy zmluvného obdobia a tieto zmeny:



- (i) zasahujú do aktuálneho zmluvného obdobia, a
- (ii) ak ich zákazník odôvodnene považuje za nevýhodné,

môže IBM požiadať o odloženie týchto zmien až do konca zmluvného obdobia.

1.5.2 Zákazník súhlasí, že nižšie uvedené skutočnosti budú považované za prejav jeho súhlasu s oznámenou zmenou a budú mať za následok zavedenie tejto zmeny na všetky príslušné transakcie k uvedenému dátumu účinnosti zmeny:

- a) zákazník si po uvedenom dátume účinnosti zmeny objedná produkty alebo služby,
- b) zákazník nezašle do 90 dní odo dňa oznámenia zmeny námietky proti obnoveniu dodávok služieb, alebo
- c) zákazník do 90 dní od dátumu oznámenia zmeny buď nepožiada o odklad účinnosti oznámenej zmeny do konca zmluvného obdobia alebo neukončí v súlade so zmluvnými podmienkami zmluvu týkajúcu sa prebiehajúcej transakcie.

1.5.3 Zmena ceny bude zavedená v súlade s časťou *Cena a platobné podmienky vyššie*.

1.5.4 V ostatných prípadoch, aby bola zmena zmluvných podmienok platná, je potrebný podpis oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán. Akékoľvek dodatočné alebo odchylné podmienky písomne oznámené zákazníkovi sú neplatné (ako napr. dodatočné alebo odchylné podmienky uvedené v objednávke).

1.6 Obchodní partneri IBM

IBM uzavrela zmluvy s určitými organizáciami (ďalej len „Obchodní partneri IBM“) za účelom sprostredkovania predaja a podpory vybraných produktov alebo služieb. Ak si zákazník objedná na základe týchto Obchodných podmienok IBM produkty alebo služby IBM, ktorých predaj zákazníkovi sprostredkuje Obchodný partner IBM, IBM potvrdzuje, že zodpovedá za ich poskytovanie podľa záručných a iných podmienok uvedených v týchto Obchodných podmienkach. IBM však nezodpovedá za 1) konanie alebo opomenutie Obchodných partnerov IBM, 2) ďalšie povinnosti, ktoré majú Obchodní partneri IBM voči zákazníkovi alebo za 3) produkty alebo služby, ktoré Obchodní partneri IBM dodajú zákazníkovi na základe svojich vlastných zmlúv.

1.7 Patenty a autorské práva

Pre účely tohto článku zahŕňa pojem „produkt“ aj Materiály, strojový kód a licenčný interný kód (LIC).

IBM bude na svoje náklady viesť obhajobu zákazníka pred akýmkoľvek nárokom tretej strany z dôvodu porušenia patentu alebo autorského práva produktom, ktorý IBM dodala zákazníkovi na základe týchto Obchodných podmienok. IBM uhradí zákazníkovi všetky náklady, náhradu škody a trovy konania a právneho zastúpenia, ktoré súd určí v konečnom súdnom rozhodnutí, resp. náklady zahrnuté v dohode o vyrovnaní schválenej IBM a to za splnenia podmienky, že zákazník:

- a) bezodkladne písomne opovedomí IBM o takomto nároku, a
- b) umožní IBM viesť obhajobu a rokovanie o vyrovnaní sporu a bude spolupracovať s IBM pri takejto obhajobe a akýchkoľvek rokovaniach o vyrovnaní sporu.

Nápravy

Ak sa stane produkt predmetom takéhoto nároku alebo ak je dôvodné predpokladať, že sa predmetom takéhoto nároku stane, zákazník súhlasí s tým, že umožní IBM zabezpečiť zákazníkovi oprávnenie pre ďalšie používanie produktu, produkt modifikovať alebo ho nahradiť takým produktom, ktorý bude prinajmenšom funkčne ekvivalentný. Pokiaľ sa podľa uváženia IBM, nedá za primeraných podmienok využiť ani jednu z uvedených možností, zaväzuje sa zákazník, že na základe písomnej žiadosti vráti dotknutý produkt IBM. IBM v takomto prípade poskytne zákazníkovi náhradu rovnú:

- a) čistej účtovnej hodnote stroja za predpokladu, že zákazník dodržiaval všeobecne platné účtovné princípy,
- b) hodnote, ktorú zákazník zaplatil IBM za vytvorenie Materiálov.

Tento článok upravuje vyčerpávajúco všetky záväzky IBM voči zákazníkovi z titulu porušenia patentov a autorských práv.

Nároky, za ktoré IBM nezodpovedá

IBM nezodpovedá za žiadne záväzky týkajúce sa nárokov založených na nasledovnom:

- a) čomkoľvek, čo poskytol zákazník a bolo začlenené do produktu, alebo na skutočnosti, že IBM konala v súlade s dizajnom, špecifikáciami alebo pokynmi dodanými zákazníkom alebo treťou stranou v zastúpení zákazníka,
- b) úprave produktu vykonanej zákazníkom alebo použitím licenčného programu v inom než určenom operačnom prostredí,
- c) modifikácii, prevádzke alebo použití produktu s inými produktami, ktoré neboli dodané zo strany IBM ako systém, alebo kombinácii, prevádzke alebo používaní produktu s iným produktom, dátami, prístrojom alebo obchodnými metódami, ktoré neboli poskytnuté IBM alebo distribúciou, prevádzkou alebo používaním produktu v prospech tretích strán mimo podniku zákazníka, alebo
- d) porušení práv samostatným Non-IBM produktom alebo samostatným Iným IBM Programom.

1.8 Obmedzenie zodpovednosti

Môžu nastať okolnosti, keď z dôvodu neplnenia na strane IBM alebo z iného dôvodu vznikne zákazníkovi nárok na náhradu škody od IBM. V každom takomto prípade bez ohľadu na to, na akom základe bude mať zákazník právo požadovať náhradu škody od IBM (vrátane podstatného porušenia, nedbanlivosti, uvedenia do omylu, nesprávnej interpretácie alebo iného nároku alebo porušenia záväzkového alebo mimozáväzkového vzťahu), bude IBM zodpovedať maximálne do nasledujúcej výšky:

- a) platieb, na ktoré odkazujú podmienky uvedené v časti Patenty a autorské práva vyššie,
- b) výšky škody na zdraví (vrátane úmrtia) a škody na nehnuteľnom a hnutelnom majetku;
- c) v prípade inej skutočnej priamej škody do výšky vyššej z nasledujúcich možností: U. S. \$ 100,000 (alebo ekvivalentu vyjadreného v slovenských korunách konvertovaných výmenným kurzom NBS, uverejneným v pracovný deň predchádzajúci dátumu platby relevantnej faktúry zákazníkom, alebo ak taký nie je, v deň porušenia zo strany IBM) alebo ceny (ak sa jedná o priebežné poplatky, uplatní sa výška zodpovedajúca súhrnu priebežných poplatkov za 12 mesiacov) za produkt alebo službu, ktorá je predmetom nároku. Na účely tohto odseku zahŕňa pojem produkt aj Materiály, strojový kód a licenčný interný kód (LIC).

Toto obmedzenie platí aj pre subdodávateľov IBM a vývojárov programov. Jedná sa o maximum, za ktoré budú IBM, jej subdodávatelia a vývojári programov spoločne zodpovední.

S odvolaním sa na ustanovenie § 379 Obchodného zákonníka obe zmluvné strany konštatujú s ohľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy, že celková predvídateľná škoda, ktorá by mohla vzniknúť, neprekročí čiastky uvedené pod písmenom c) tohto článku vyššie.

Položky, za ktoré IBM nezodpovedá

Za žiadnych okolností nebudú IBM, jej subdodávatelia či vývojári programov zodpovední za nasledujúce skutočnosti, a to aj v prípade, že by IBM bola na takúto možnosť vopred upozornená:

- a) stratu alebo škodu na záznamoch či dátach;
- b) za zvláštnu, náhodnú alebo nepriamu škodu alebo akékoľvek následné hospodárske škody, alebo
- c) ušlý zisk, stratu obchodných príležitostí, ušlé príjmy, ujmu spôsobenú poškodením dobrého mena alebo za nedosiahnuté úspory.

Toto obmedzenie sa uplatní v tom rozsahu, v akom to umožňujú právne predpisy Slovenskej republiky.

1.9 Všeobecné ustanovenia

1. Žiadna zo zmluvných strán neudeľuje na základe týchto Obchodných podmienok druhej zmluvnej strane právo používať jej ochranné známky či iné označenia (vrátane ochranných známkov či označení v rámci podniku) na účely propagácie alebo publikovania bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
2. Všetky vymieňané informácie medzi zmluvnými stranami sa nepovažujú za dôverné. Pokiaľ by niektorá strana požadovala výmenu dôverných informácií, bude za týmto účelom podpísaná Zmluva o výmene dôverných informácií.
3. Každá zo zmluvných strán je oprávnená uzatvárať obdobné zmluvy s tretími stranami.
4. Každá zo zmluvných strán udeľuje druhej strane len výslovne uvedené práva a licencie. Neudeľujú sa žiadne iné licencie či práva (vrátane licencií a práv k patentom).
5. V rozsahu, v akom to umožňujú príslušné právne predpisy, je každá zo zmluvných strán oprávnená komunikovať s druhou stranou prostredníctvom elektronických prostriedkov a takáto komunikácia bude v rozsahu povolenom zo zákona rovnocenná podpísanej písomnej komunikácii. Identifikačný kód (ďalej len „ID užívateľa“) obsiahnutý v elektronickom dokumente postačuje k overeniu identity odosielateľa a autenticity dokumentu.
6. Každá zo zmluvných strán poskytne druhej strane primeranú lehotu k náprave predtým, než voči druhej strane vznesie nároky súvisiace s neplnením jej povinností.
7. Pokiaľ nie je príslušnými právnymi predpismi stanovené inak, nepodnikne žiadna zo zmluvných strán právne kroky v súvislosti s uplatnením práva vyplývajúceho zo zmluvy alebo s ním súvisiaceho, po uplynutí dvoch rokov odo dňa, kedy toto právo mohlo byť uplatnené po prvýkrát.
8. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za nesplnenie svojich záväzkov, pokiaľ k takémuto neplneniu došlo z dôvodu prekážok vzniknutých nezávisle od jej vôle (napr. Vis Maior).
9. Žiadna zo zmluvných strán nepostúpi ani neprevedie svoje práva alebo záväzky bez predchádzajúceho súhlasu druhej zmluvnej strany vcelku ani sčasti. Akýkoľvek pokus takto urobiť sa bude považovať za neplatný, avšak žiadna zo zmluvných strán nebude bezdôvodne odopierať udelenie takéhoto súhlasu. V prípade postúpenia Dohody (vcelku alebo sčasti) alebo prevodu práv z Dohody v rámci podniku, ktorého je ktorákoľvek zo zmluvných strán súčasťou alebo prechodu na právneho nástupcu, resp. spoločnosť, ktorá vznikla spojením alebo akvizíciou takejto spoločnosti, takéto postúpenie/prevod/prechod si nevyžaduje súhlas druhej zmluvnej strany. IBM je zároveň oprávnená postúpiť svoje platobné pohľadávky vzniknuté na základe zmluvy bez súhlasu zákazníka. Za postúpenie sa nepovažuje, ak IBM prevedie časť svojich obchodných aktivít spôsobom, ktorý bude mať rovnaký dopad na všetkých jej zákazníkov.
10. Zákazník sa zaväzuje, že nebude ďalej predávať žiadne služby IBM bez predošlého písomného súhlasu IBM. Každý pokus tak urobiť je neplatný.
11. Zákazník súhlasí s tým, že Dohoda nezakladá žiadne práva tretím stranám, a že IBM nie je zodpovedná za prípadné nároky tretích strán voči zákazníkovi, s výnimkou prípadov uvedených v časti „Patenty a autorské práva“ alebo v časti „Obmedzenie zodpovednosti“ týkajúce sa škody na zdraví (vrátane úmrtia) a škody na nehnuteľnom a hnutelnom majetku, za ktoré je IBM právne zodpovedná.
12. Zákazník súhlasí s tým, že kupuje stroje za účelom ich ďalšieho používania v rámci podniku a nie pre ich ďalší predaj, leasing alebo prevod na tretie strany, ak sa nejedná o niektorý z uvedených prípadov:
 - A. zaistenie prípadného spätného leasingu (lease-back) strojov, alebo

B. zákazníkovi nebola na stroj poskytnutá zľava a jeho ďalším predajom zákazník nekonkuruje autorizovaným partnerom IBM.

13. Zákazník súhlasí s tým, že umožní IBM uskutočniť nevyhnutné technické úpravy na stroji (napr. z dôvodu bezpečnosti). Akékoľvek odmontované časti sa stávajú majetkom IBM. Zákazník prehlasuje, že je oprávnený vlastníkom stroja alebo záložným veriteľom previesť vlastníctvo odmontovaných častí na IBM.
14. Zákazník súhlasí s tým, že zodpovedá za výsledky získané používaním produktov a služieb.
15. Zákazník súhlasí s tým, že poskytne IBM dostatočný, voľný a bezpečný prístup do priestorov zákazníka tak, aby si mohla IBM plniť svoje povinnosti z tejto Dohody.
16. Zákazník súhlasí s tým, že umožní spoločnosti International Business Machines Corporation a jej dcérskym spoločnostiam uchovávať a používať jeho kontaktné informácie, vrátane mien, telefónnych čísel a e-mailových adries pri ich obchodných aktivitách, kdekoľvek majú tieto pobočky svoje sídlo. Takéto informácie budú spracovávané a používané v súvislosti s obchodnými vzťahmi medzi IBM a zákazníkom, a môžu byť poskytnuté subdodávateľom, obchodným partnerom a spoločnostiam povereným spoločnosťou International Business Machines Corporation a jej dcérskym spoločnostiam za účelom ich používania pri spoločných obchodných aktivitách, vrátane komunikácie so zákazníkom (napr. pri spracovaní objednávok, propagácii, marketingových prieskumoch, a pod.).
17. Zákazník súhlasí s tým, že bude dodržiavať príslušné vývozné a dovozné právne predpisy.
18. Všetky ustanovenia týchto Obchodných podmienok platia v rozsahu, v akom to umožňujú príslušné právne predpisy Slovenskej republiky.

1.10 Ukončenie Dohody

Ak nie je v zmluve dohodnuté inak, sú obe zmluvné strany oprávnené ukončiť Dohodu doručením písomnej výpovede, avšak až potom, ako sú zákazníkom uhradené všetky dlžné čiastky voči IBM vzniknuté na základe Dohody.

Ak niektorá zmluvná strana porušuje podmienky Dohody, druhá strana ju na takéto porušenie písomne upozorní a poskytne jej primeranú lehotu k náprave. Ak v poskytnutej lehote nedôjde k náprave, je poškodená strana oprávnená Dohodu ukončiť písomnou výpoveďou. Výpoveď je účinná okamihom jej doručenia.

Podmienky Dohody, ktoré svojou povahou presahujú dobu platnosti Dohody, resp. zmluvy, zostávajú plne v platnosti a sú účinné až do okamihu ich splnenia, pričom platia aj pre prípadných právnych nástupcov a postupníkov oboch zmluvných strán.

1.11 Geografický rozsah a rozhodujúce právo

Práva, povinnosti a záväzky strán z Dohody platia len v Slovenskej republike, s výnimkou licencií, ktoré platia v tom rozsahu, v akom boli udelené.

Zmluvné strany sa dohodli, že tieto Obchodné podmienky sa riadia, interpretujú a uplatňujú podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, vrátane povinností a záväzkov oboch zmluvných strán. Medzinárodné konvencie o zmluvách v medzinárodnom obchode s tovarom sa neuplatňujú.

Právne spory vyplývajúce z tejto Dohody, budú riešené vecne a miestne príslušným súdom v Slovenskej republike.

IBM nie je povinná vykonávať servis strojov mimo územia Slovenskej republiky, s výnimkou prípadov vyžadovaných právnymi predpismi.



V prípade, ak by sa akékoľvek ustanovenie stalo neplatným alebo nevymáhateľným, ostatné ustanovenia Dohody ostávajú naďalej platné a účinné.

Touto Dohodou nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľov, ktorých sa nemožno zmluvne vzdať alebo ktoré nemôžu byť zmluvne obmedzené.



Časť II. - Záruky

2.1 Záruky IBM

Záruka pre IBM stroje

Záruka pre IBM stroje nadobudnuté v krajinách Západnej Európy bude platná a aplikovateľná vo všetkých krajinách Západnej Európy za predpokladu, že sú v týchto krajinách uvedené na trh a sú tu dostupné.

IBM zaručuje, že každý IBM stroj je bez väd na materiály a spracovaní, a že zodpovedá svojim špecifikáciám.

Záručná doba pre stroj je dané pevné obdobie začínajúce v deň inštalácie. Počas záručnej doby vykonáva IBM záručný servis formou bezplatnej opravy alebo výmeny stroja, podľa typu služby stanovenej IBM pre daný stroj. Ak stroj nefunguje počas záručnej doby tak, ako bolo zaručené a IBM nie je schopná 1) takúto funkčnosť zabezpečiť, alebo 2) takýto stroj nahradiť iným strojom, ktorý je aspoň funkčne ekvivalentný, môže zákazník stroj vrátiť IBM a IBM vráti zákazníkovi zaplatenú cenu.

Ďalšie podmienky pre služby poskytované pre stroje počas a po záručnej dobe sú uvedené v Časti IV.

Záruka pre IBM Služby

IBM zaručuje, že každá poskytovaná služba bude vykonaná s vynaložením primeranej starostlivosti, znalosti a zručnosti, a že bude zodpovedať aktuálnemu popisu príslušnej služby (vrátane kritérií plnenia) obsiahnutého v príslušnej zmluve, prílohe alebo transakčnom dokumente.

Záruka pre Systémy

Ak poskytuje IBM zákazníkovi produkty ako systém, IBM zaručuje, že jednotlivé produkty sú kompatibilné a budú spolu navzájom pracovať. Táto záruka dopĺňa ostatné príslušné záruky IBM.

2.2 Rozsah záruky

Záruky vymenované vyššie neplatia v prípade nevhodného použitia (vrátane použitia inej kapacity či výkonnosti stroja, než k akej vydala IBM písomné oprávnenie), nehody, modifikácie, nevhodného fyzického alebo operačného prostredia, prevádzkovaní produktu v inom než určenom operačnom prostredí, nevhodnej údržby vykonanej zákazníkom alebo chyby zavinenej produktom, za ktorý IBM nezodpovedá. V súvislosti so strojmi, zákazník stráca nárok na záruku z dôvodu odstránenia alebo zmeny identifikačných štítkov produktu alebo jeho dielu.

Tieto záruky predstavujú výhradné záruky, ktoré IBM poskytuje zákazníkovi, a ktoré nahrádzajú všetky predchádzajúce výslovné alebo odvodené záruky či podmienky vrátane, okrem iného, podmienok predajnosti alebo vhodnosti pre určitý účel.

Položky nekryté zárukou

IBM nezaručuje neprerušenu a bezchybnú prevádzku produktov alebo služieb, ani že IBM opraví všetky vady.

IBM určí stroje, na ktoré záruku neposkytuje.

Ak IBM neurčí inak, poskytuje Materiály, non-IBM produkty a non-IBM služby bez akýchkoľvek záruk. Non-IBM výrobcovia, dodávatelia alebo vývojári však môžu poskytovať zákazníkovi vlastné záruky priamo. Prípadné záruky, pre Iné IBM programy a Non-IBM programy sú uvedené v príslušných licenčných zmluvách.

Časť III. - Stroje

3.1 Výrobný status

Každý IBM Stroj je vyrobený z dielov, ktoré môžu byť nové alebo použité. V niektorých prípadoch nemusí byť stroj nový a mohol byť už predtým inštalovaný. Bez ohľadu na výrobný status stroja platia pre stroj príslušné záručné podmienky.

3.2 Vlastníctvo a riziko poškodenia straty

Vlastníctvo k stroju prechádza na zákazníka alebo prípadného prenajímateľa (ak sa jedná o leasing) po úplnej úhrade splatných čiastok. Pri komponentoch, konverziách a upgradoch zahŕňajúcich aj odstránenie dielov, ktoré sa stanú majetkom IBM, si IBM vyhradzuje právo previesť vlastníctvo až po obdržaní splatných čiastok a obdržaní odstránených dielov.

IBM nesie riziko straty alebo poškodenia stroja až do okamihu jeho odovzdania dopravcovi určenému IBM k odoslaniu na zákazníkovo určené miesta. Po tomto okamihu prechádza riziko straty a poškodenia na zákazníka. Každý stroj bude počas doby do dodania zákazníkovi alebo na miesto ním určené poistený spoločnosťou IBM v prospech zákazníka. V prípade straty alebo poškodenia je zákazník povinný:

- 1) písomne ohlásiť stratu alebo poškodenie IBM do 10 pracovných dní odo dňa dodávky a
- 2) bude sa riadiť pokynmi, ktoré mu IBM následne oznámi,.

3.3 Inštalácia

Zákazník sa zaväzuje, že stroj umiestni v prostredí zodpovedajúcom stanoveným požiadavkám pre príslušný stroj.

IBM používa pre inštaláciu štandardné inštalčné postupy, po ktorých úspešnom prevedení považuje IBM stroj za inštalovaný (na rozdiel od strojov, ktorých inštalácia bola zdržaná z dôvodov na strane zákazníka alebo za ktorých inštaláciu zodpovedá zákazník). Zákazník je zodpovedný za inštaláciu zákazníkovo inštalovaného stroja (označovaných ako CSU) a (ak to nie je dohodnuté inak) aj non-IBM stroja.

Komponenty, konverzie a upgrady strojov

IBM predáva komponenty, konverzie a upgrady určené k inštalácii na strojoch, a v určitých prípadoch len pre inštaláciu na určených strojoch označených sériovým číslom. Také transakcie môžu zahŕňať aj odstránenie dielov a ich vrátenie IBM. Ak nastane takáto situácia, zákazník týmto potvrdzuje, že má povolenie od vlastníka príslušného stroja a prípadného záložného veriteľa na 1) inštaláciu komponentov, konverzií a upgradov, a 2) prevedenie vlastníctva k odstráneným častiam, ktoré sa stávajú majetkom IBM, na IBM. Zákazník ďalej potvrdzuje, že všetky odstránené časti sú pôvodné a nezmenené a v dobrom prevádzkovom stave. Diel, ktorý nahrádza odstránený diel preberá záručný alebo pozáručný status nahradeného dielu. Zákazník sa zaväzuje, že dovoľí IBM inštalovať komponenty, konverzie a upgrady do tridsiatich (30) dní odo dňa ich dodania. V opačnom prípade je IBM oprávnená transakciu zrušiť a zákazník musí vrátiť komponenty, konverzie alebo upgrady IBM na vlastné náklady.

3.4 Strojový kód a LIC

Pre strojový kód je udeľovaná licencia na základe podmienok zmluvy, ktorá je dodávaná spolu s týmto kódom. Strojový kód je licencovaný len za účelom uvedenia stroja do prevádzky v súlade s jeho

Špecifikáciou a len pre kapacitu a výkonnosť, na ktorú zákazník získal písomné oprávnenie od IBM, a za ktorú už IBM obdržala platbu.

Určité stroje, ktoré IBM takto označí (ďalej len „určitý stroj“) používajú licenčný interný kód (LIC). IBM označí určité stroje v transakčnom dokumente. Všetky vlastnícke práva k LIC vrátane práv autorských práv a vlastníctva všetkých kópií LIC (vrátane originálneho LIC, kópií LIC i následných kópií) patria International Business Machines Corporation, niektorej z jej dcérskych spoločností alebo tretej strane. LIC je chránený autorskými právami a je k nemu udeľované právo obstaráť kópiu a právo k používaniu (LIC sa nepredáva). Licencia k LIC je udeľovaná na základe podmienok zmluvy, ktorá je dodávaná spolu s LIC. Licencia k LIC je udeľovaná len za účelom umožnenia správneho fungovania určitého stroja v súlade s príslušnými špecifikáciami a len v rozsahu a spôsobom, pre ktorý bol zákazník písomne autorizovaný IBM a za ktorý už IBM obdržala platbu.

V prípade, že IBM dodáva komponent, konverziu alebo upgrade, ktorý obsahuje len strojový kód alebo licenčný interný kód, neprechádza vlastníctvo k tomuto komponentu, konverzii alebo upgrade.

Akceptovaním týchto podmienok akceptuje zákazník príslušnú IBM licenčnú zmluvu vzťahujúcu sa ku strojovému kódu a licenčné podmienky vzťahujúce sa k LIC. Aktuálne verzie Licenčnej zmluvy IBM na strojový kód a Zmluvy IBM na licenčný interný kód sú dostupné prostredníctvom nasledujúcej adresy URL: [//www-1.ibm.com/servers/support/machine_warranties/](http://www-1.ibm.com/servers/support/machine_warranties/). Licenčné zmluvy na strojový kód a Licenčné zmluvy na licenčný interný kód, môžu byť IBM priebežne menené. Takáto zmena sa uplatní len na strojový kód a LIC, ktoré boli dodané po dátume účinnosti zmeny.



Časť IV. - Služby

4.1 Pracovníci zmluvných strán

Každá zmluvná strana zodpovedá za dohľad, kontrolu, riadenie a kompenzáciu svojich vlastných pracovníkov.

IBM si vyhradzuje právo určiť svojim pracovníkom pracovné zaradenie.

IBM je oprávnená podľa svojej voľby službu alebo jej časť dodať formou subdodávky subdodávateľom, ktorých si IBM zvolí.

4.2 Vlastníctvo k Materiálom a licencie

IBM určí, aké Materiály budú dodané zákazníkovi, a označí tieto Materiály ako Materiály typu I, Materiály typu II, alebo iným spôsobom, ktorý si zmluvné strany dohodnú. Ak nebudú Materiály týmto spôsobom označené, má sa za to, že sa jedná o Materiály typu II.

Materiály typu I sú Materiály, ktoré boli vytvorené počas obdobia poskytovania služieb a sú, v rozsahu v akom to povoľujú príslušné právne predpisy, vlastníctvom zákazníka, ktorý k nim bude mať všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu). IBM si ponechá jednu kópiu týchto Materiálov. Zákazník týmto udeľuje IBM 1) časovo neobmedzenú, nevýhradnú, celosvetovú a vyplatenú licenciu na používanie, vykonávanie, reprodukovanie, zobrazovanie, realizáciu, distribúciu kópií Materiálov typu I (internú aj externú) a právo obstarávať z neho odvodené diela a 2) právo autorizovať ďalšie osoby k vykonávaniu niektorej z vyššie uvedených činností.

Materiály typu II sú Materiály, vytvorené počas obdobia poskytovania služieb alebo v inom čase (ako napr. tie, ktoré vznikli už pred obdobím poskytovania služieb) a sú vlastníctvom IBM alebo tretej strany a IBM alebo tretia strana k nim má všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu). IBM dodá zákazníkovi jednu kópiu týchto Materiálov. IBM udeľuje týmto zákazníkovi časovo neobmedzenú, nevýhradnú, celosvetovú a vyplatenú licenciu na používanie, vykonávanie, reprodukovanie, zobrazovanie, realizáciu a distribúciu kópií Materiálov typu II len pre vnútornú potrebu zákazníka.

Každá zmluvná strana sa zaväzuje, že na každej kópii vytvorenej na základe licencie udelennej v súlade s touto časťou, uvedie autorskoprávnu legendu („všetky práva vyhradené IBM, resp. tretej strane“) a iné výhrady týkajúce sa vlastníctva a autorských práv.

4.3 Servis pre stroje - údržba (počas a po uplynutí záruky)

IBM poskytuje určité typy služieb, ktorých cieľom je udržiavať stroj v stave alebo ho vrátiť do stavu zodpovedajúceho príslušným špecifikáciám. IBM bude zákazníka informovať o dostupnosti jednotlivých typov servisu pre daný stroj. IBM môže podľa svojho uváženia 1) vadný stroj buď opraviť alebo vymeniť a 2) poskytnúť službu buď v mieste zákazníka alebo v servisnom stredisku IBM.

Ak si typ servisu vyžaduje, aby Zákazník doručil vadný stroj IBM, zaväzuje sa zákazník, že stroj odošle vhodne zabalený (predplatene, ak IBM neurčí inak) na miesto určené IBM. Potom, ako stroj IBM opraví alebo vymení, vráti stroj zákazníkovi na náklady IBM, ak nie je dohodnuté inak. IBM zodpovedá za stratu alebo škodu na stroji zákazníka v dobe, keď 1) je stroj v držbe IBM alebo 2) počas prepravy, keď IBM zodpovedá za prepravné náklady.

Všetky komponenty, konverzie či upgrady, pre ktoré IBM poskytuje servis, musia byť inštalované na stroji, ktorý je 1) ak sa jedná o určený stroj, je opatrený zodpovedajúcim sériovým číslom, a 2) je na technickej úrovni kompatibilný s takým komponentom, konverziou či upgradom.

IBM zaisťuje a inštaluje na stroje IBM vybrané technické zmeny, a môže tiež poskytovať preventívnu údržbu.

Zákazník sa zaväzuje, že:

a) ak nie je vlastníkom stroja, získa od vlastníka súhlas k tomu, že IBM bude pre takýto stroj poskytovať servis, a

- b) v prípade, kde je to nutné, predtým ako začne IBM poskytovať servis:
1. sa bude riadiť postupmi pre určenie problému, jeho analýzou a zadaním požiadavky na servis, ktoré sú stanovené IBM,
 2. zabezpečí všetky programy, dáta a zdroje obsiahnuté v stroji a
 3. bude IBM informovať o zmenách v umiestnení stroja.

Výmena

Ak servis zahŕňa výmenu stroja alebo jeho časti, stáva sa vymieňaný diel vlastníctvom IBM a dodaný náhradný diel majetkom zákazníka. Zákazník prehlasuje, že všetky odstránené diely sú pôvodné a nezmenené. Náhradný diel nemusí byť nový, ale bude v dobrom prevádzkovom stave a minimálne funkčne rovnocenný vymieňanému dielu. Na nový náhradný diel prechádza záruka alebo pozáručný servisný status vymieňaného dielu. Zákazník sa zaväzuje, že predtým, ako IBM vymení stroj alebo jeho časť, odstráni všetky komponenty, diely, úpravy, doplnky alebo prídavné zariadenia, pre ktoré IBM neposkytuje servis. Zákazník sa zároveň zaväzuje, že zaistí, aby vymieňané diely neboli zaťažené právami tretích strán alebo aby inak nebola znemožnená ich výmena.

Niektoré diely IBM strojov sú označené ako zákaznikom vymeniteľné jednotky (ďalej len „CRU“ – customer Replaceable Units), napr. klávesnice, pamäte alebo hard disk. IBM poskytuje zákazníkovi tieto CRU s tým, že zákazník si ich vymení sám. Zákazník musí vrátiť vadné CRU IBM do 30 dní odo dňa obdržania náhradných CRU. Zákazník je zodpovedný za nahranie aktualizácií Strojového kódu a LIC pre určité stroje z IBM Internetovej webstránky alebo z iného elektronického média a za dodržiavanie pokynov IBM.

Položky, na ktoré sa servis nevzťahuje

Servisná oprava alebo výmena sa nevzťahuje na:

1. príslušenstvo, zdroje a určité diely, ako napr. batérie, rámy a kryty,
2. stroje poškodené nevhodným použitím, nehodou, úpravou, nevhodným fyzickým alebo prevádzkovým prostredím alebo nevhodnou údržbou zo strany zákazníka,
3. stroje alebo časti stroja, z ktorých boli odstránené identifikačné štítky,
4. chyby spôsobené produktami, za ktoré IBM nezodpovedá,
5. servis zmien vykonaných na stroji, alebo
6. servis stroja, na ktorom zákazník používa inú kapacitu či výkonnosť, než k akej bol písomne autorizovaný IBM.

Rozšírený záručný servis

Pre určité stroje si môže zákazník vybrať možnosť iného než štandardného typu záručného servisu pre daný stroj. IBM účtuje za toto rozšírenie záručného servisu zvláštny poplatok.

Zákazník však nemôže počas záruky tento rozšírený záručný servis zrušiť alebo previesť na iný stroj.

4.4 Automatické pokrytie pozáručným servisom

Ak zákazník nebude písomne požadovať niečo iné, budú po uplynutí záruky všetky stroje IBM, ktoré zákazník kúpi na základe týchto Obchodných podmienok, automaticky zahrnuté pod pozáručný servis za úhradu. Pre novo zahrnuté stroje bude poskytovaný rovnaký typ servisu ako pre stroje rovnakého druhu inštalované v príslušnom mieste. Ak sa na danom mieste nenachádzajú stroje IBM podobného druhu, bude poskytovaný základný typ servisu dostupný pre tento druh stroja. Zákazník môže zrušiť automatický pozáručný servis písomným oznámením zaslaným IBM do jedného mesiaca od dátumu vystavenia prvej faktúry za pozáručný servis stroja. Avšak zákazník uhradí čiastku za pozáručný servis poskytnutý na základe jeho požiadavky.

4.5 Iné pokrytie pozáručným servisom



Ak si zákazník objedná pozáručný servis pre stroje, na ktoré sa nevzťahuje automatické pokrytie pozáručným servisom, bude IBM zákazníka informovať o termíne začatia servisu. IBM je oprávnená stroj do jedného mesiaca odo dňa začatia servisu prehliadnúť. Ak nie je stroj v prijateľnom stave pre poskytovanie servisu, môže si zákazník nechať od IBM za úhradu uviesť stroj do náležitého stavu. V opačnom prípade môže zákazník zrušiť objednávku pozáručného servisu. V takomto prípade však zákazníkovi budú účtované len tie služby, ktoré IBM vykonala na zákazníkovu žiadosť.

4.6 Automatická obnova Služieb

Obnoviteľné služby sa obnovujú automaticky na rovnako dlhé zmluvné obdobie, pokiaľ niektorá zo zmluvných strán druhej strane písomne neoznámí (a to najmenej jeden mesiac pred uplynutím zmluvného obdobia) svoje rozhodnutie službu neobnovovať.

4.7 Ukončenie a vypovedanie Služby

Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť službu, ak si druhá strana neplní svoje povinnosti vzťahujúce sa k danej službe.

Zákazník je oprávnený ukončiť časovo nevymedzenú službu bez kompenzačného poplatku a to na základe písomného oznámenia podaného IBM jeden mesiac vopred, za predpokladu, že zákazník splnil všetky požiadavky uvedené v príslušnom transakčnom dokumente a nastala niektorá z nasledujúcich okolností:

- a) zákazník trvalo odstraňuje príslušný produkt, pre ktorý sa služba poskytuje, z produktívneho používania v rámci podniku zákazníka,
- b) príslušné miesto, pre ktoré sa služba poskytuje, nie je ďalej vlastnené alebo využívané zákazníkom (napr. z dôvodu jeho predaja alebo uzavretia prevádzky), alebo
- c) na stroji sa poskytoval pozáručný servis po dobu aspoň šesť mesiacov a zákazník doručil IBM písomnú výpoveď aspoň jeden mesiac pred ukončením pozáručného servisu

V prípade výpovede sa zákazník zaväzuje uhradiť IBM: 1) za všetky služby poskytnuté IBM a všetky produkty a Materiály, ktoré mu IBM dodala do dátumu účinnosti ukončenia služby, 2) prípadné výdavky, ktoré IBM vzniknú v priebehu ukončenia služby, a 3) prípadné poplatky, ktoré IBM uhradí v súvislosti s ukončením služby.

IBM je oprávnená stiahnuť obnoviteľnú službu alebo službu poskytovanú na dobu neurčitú či podporu určitého produktu na základe písomného oznámenia doručeného zákazníkovi tri mesiace vopred. Ak IBM stiahne Službu, ktorú si zákazník už predplatil, a ktorú IBM zákazníkovi ešte neposkytla v celom rozsahu, IBM vráti zákazníkovi pomernú časť predplatennej ceny.

Všetky podmienky, ktoré svojou povahou presahujú ukončenie alebo stiahnutie služby, zostávajú plne platnými a účinnými až do doby ich splnenia a vzťahujú sa aj na prípadných nástupcov a postupníkov.

Príloha č. 1 k Zmluve o štandardnej a rutinnej údržbe a vývoji softvéru

DEFINÍCIA POJMOV

1.1. „Miesto realizácie plnenia“

Pracovisko Objednávateľa, určené na realizáciu akceptačných testov, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

1.2. „Pracovník Dodávateľa“

Osoba vykonávajúca práce v prospech Dodávateľa na základe pracovnej zmluvy, dohody o vykonaní prác alebo zmluvy o poskytovaní služieb alebo inej obdobnej zmluvy.

1.3. „Pracovník HelpDesk“

Pracovník HelpDesk je oprávnená osoba pre kontakt medzi pracoviskami HelpDesk Objednávateľa a Dodávateľa. Zoznam pracovníkov HelpDesk na strane Objednávateľa a na strane Dodávateľa určia písomne vedúci projektu obidvoch zmluvných strán.

1.4. „Vedúci projektu“

Vedúcimi projektu sa rozumejú kompetentní pracovníci zmluvných strán, ktorí sú zodpovední za odovzdanie a prevzatie zmien programového vybavenia požadovaných prostredníctvom zmenového listu, ako aj za podpisovanie protokolov, časových a finančných výkazov a akejkoľvek inej dokumentácie súvisiacej s predmetom Zmluvy. Vedúci projektu, kontaktné miesta a adresy oboch zmluvných strán sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

1.5. „Riadiaci výbor projektu (RVP)“

RVP je hlavným dozorným, kontrolným a rozhodujúcim orgánom pre dohľad a riadenie aktivít vyplývajúcich z predmetu tejto Zmluvy. RVP má 5 členov (dvaja za dodávateľa a traja za objednávateľa). RVP sa tiež snaží riešiť sporné body, pri ktorých sa nepodarí dospieť ku dohode na úrovni vedúcich projektov a prijíma rozhodnutia, ktoré presahujú kompetencie a právomoci vedúcich projektov.

1.6. „Zodpovedný pracovník“

Zodpovednými pracovníkmi sa rozumejú kompetentní pracovníci zmluvných strán, ktorí sú zodpovední za písomné preberanie a akceptáciu jednotlivých služieb. Zodpovedných pracovníkov určia písomne vedúci projektu obidvoch zmluvných strán.

1.7. „Človekohodina“

60 minút pracovného času, poskytnutého jedným pracovníkom Dodávateľa Objednávateľovi, za účelom plnenia predmetu podľa tejto Zmluvy. Za jednu človekohodinu sa považuje aj zvyškový čas, v prípade, ak presiahol 30 minút.

1.8. „Technologická platforma“

Technologická platforma predstavuje súbor hardvérových, softvérových a komunikačných prvkov nevyhnutných na prevádzkovanie EVO. Do technologickej platformy patria pracovné stanice, servery, komunikačná infraštruktúra, špeciálne zariadenia, systémové prostredie, databázové prostredie, resp. ďalšie komponenty, ktoré nemajú charakter aplikačného programového vybavenia.

Súčasťou technologickej platformy je aj konfigurácia a nastavenie jednotlivých jeho častí. Objednávateľ sa zaväzuje vopred oznámiť všetky plánované zmeny technologickej platformy, ktoré majú vplyv na funkcionality modulov EVO, na ktoré sa táto Zmluva vzťahuje a vykoná ich až po schválení zmien Dodávateľom.

1.9. „Dokumentácia“

Popis dodaných modulov a služieb v dohodnutej forme. Tento popis sa podľa povahy dodaných modulov a služieb môže týkať jedného alebo viacerých z nasledujúcich okruhov dokumentácie, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak:

- používateľská dokumentácia alebo popis zmien
- prevádzkový a systémový manuál

1.10. „HelpDesk“

Služba na strane Objednávateľa a Dodávateľa, ktorá umožňuje v čase od 8:00 hod. do 17:00 hod. každý pracovný deň, zadávanie Chybových hlásení, Požiadaviek na súčinnosť a vznášanie iných požiadaviek na služby.

1.11. „Verzia“

Ucelený stav EVO v tvare, ktorý umožňuje úplnú, samostatnú inštaláciu. Obsahuje nasledovné položky:

- sprievodný list,
- používateľskú dokumentáciu,

1.12. „Upgrade“

Inkrementálna zmena stavu EVO, ktorá umožňuje nasadenie novej funkcionality, zmenu existujúcej funkcionality alebo zmenu údajov oproti poslednému inštalovanému stavu.

Upgrade pozostáva z tých náležitostí verzie, v ktorých nastala zmena oproti aktuálnemu stavu. Aktuálna verzia EVO sa získa inštaláciou poslednej verzie a všetkých nasledujúcich upgradov. V rámci nasadenia upgrade sa nasadia všetky patche, ktoré sú súčasťou upgrade, okrem tých, ktorými nebola modifikovaná funkcionality systému (spravidla majú charakter opravy údajov). Spôsob označenia jednotlivých upgradov určia vedúci projektu obidvoch zmluvných strán.

1.13. „Patch“

Patch je súbor funkcionalít, ktorých nasadenie rieši opravu chýb vo funkcionalite EVO alebo opravu dát. Súčasťou patchu je dokumentácia opráv.

Patch možno nasadiť, pokiaľ v tejto Zmluve nie je uvedené niečo iné alebo pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú písomne inak, len v nadväznosti na upgrade, pre ktorý je určený. Poradie nasadenia patchov v rámci upgrade musí byť dodržané.

Spôsob označenia jednotlivých patchov určia vedúci projektu obidvoch zmluvných strán.

1.14. „Údržba a podpora“

Údržba a podpora pozostáva z dodávky výkonov a služieb vo vzťahu na moduly a funkcie EVO akceptované do rutinnej prevádzky a v rámci testovania.

1.15. „Chybové hlásenie“

Chybové hlásenie (ďalej len „CHH“) predstavuje požiadavku Objednávateľa, aby Dodávateľ prešetril a odstránil chyby obmedzujúce používanie a prevádzku EVO Objednávateľom.

1.16. „Požiadavka na súčinnosť“

Požiadavka na súčinnosť (ďalej len „PS“) predstavuje požiadavku Objednávateľa na realizáciu služieb podľa predmetu Zmluvy Dodávateľom.

1.17. „Vyriešenie“

Vyriešením chyby sa rozumie:

- v prípade chyby kategórie A odstránenie chyby aspoň na úroveň, ktorá eliminuje havarijný stav na chybu kategórie B, C, pre ktorej definitívne vyriešenie platí popis v nasledujúcej odrážke tohto bodu.
- v prípade chyby kategórie B, C odstránenie chyby v hlásenom rozsahu. Ak riešenie chyby vyžaduje programové úpravy EVO, realizuje sa v rámci postupov riadenia zmien zaradením do patchu.

1.18. „Akceptácia služby“

Za akceptáciu služby, vyžadanej formou CHH alebo PS, sa považuje potvrdenie vykonanej služby vedúcim projektu Objednávateľa. Ak Objednávateľ do 14 dní od vykonania služby nepotvrdí akceptovanie/neakceptovanie služby, považuje sa táto za akceptovanú.

Ak vykonanie služby, vyžadanej formou CHH alebo PS, vyžaduje programové úpravy EVO, ktoré sa realizujú v rámci postupov riadenia zmien zaradením do patchu a Objednávateľ do 14 dní od nasadenia služby do testovania nepotvrdí akceptovanie/neakceptovanie služby, považuje sa táto za akceptovanú.

1.19. „Organizačné opatrenia“

Organizačným opatrením je procedúra, ktorej cieľom je zmena spôsobu využívania EVO bez administrátorských zásahov a zmeny EVO (údržbou, zmenovým konaním). Organizačné opatrenie je spravidla úprava prevádzkových postupov, metodické usmernenie, dočasné pozastavenie využívania niektorých funkcií EVO a pod.

Organizačné opatrenie môže byť so súhlasom Objednávateľa použité aj ako dočasné riešenie chyby v EVO.

1.20. „Ďalší vývoj- Zmenové a rozvojové konanie“

Zmenové a rozvojové konanie je formálna procedúra, ktorou sa realizuje požiadavka na zmenu alebo rozvoj modulov EVO. Výsledkom zmenového a rozvojového konania je upgrade jednotlivých modulov EVO, obsahujúci riešenie pre jednu alebo viac požiadaviek na zmenu alebo rozvoj.

Proces zmenového a rozvojového konania je aplikovaný na všetky odovzdané moduly EVO bez ohľadu na to, či sú v danom momente nasadené v produkčnom systéme alebo v testovaní.

Zabezpečením zmenového a rozvojového konania sa rozumie:

- zmeny konfigurácie a funkčnosti systémovej platformy vyvolané:
 - požiadavkami Objednávateľa,
 - rozvojom aplikácie
- zmeny aplikačného programového vybavenia súvisiace s rozvojom systému EVO – požiadavky na zmeny funkčností a nové funkčnosti EVO.
- podpora pri zabezpečení testovania nových, popr. zmenených funkčností EVO pracovníkmi Objednávateľa
- konzultácie k riešeniu nových funkčností EVO
- dokumentovanie všetkých zmien a zásahov v EVO formou používateľskej dokumentácie v dohodnutej forme

1.21. „Zmenový list“

Zmenový list (ďalej len „ZL“) je formálna žiadosť o zmenové a rozvojové konanie.

Každý ZL musí obsahovať:

- číslo ZL
- identifikáciu aplikačného systému a modulu, v ktorom je zmena alebo rozvoj požadovaný
- podrobnú špecifikáciu požiadavky na zmenu alebo rozvoj
- identifikáciu žiadateľa
- prílohy pokiaľ sú potrebné.

Forma ZL je definovaná v Prílohe č.3.

1.22. „Analýza a návrh riešenia“

Na základe ZL vypracuje Dodávateľ analýzu a návrh riešenia. V prípade, že súčasťou ZL je analýza a návrh vypracovaný Objednávateľom, Dodávateľ návrh posúdi, akceptuje alebo podľa potreby doplní.

Analýza a návrh riešenia obsahuje aj štúdiu vykonateľnosti v prípade, že zmena bude vyžadovať zmeny konfigurácie systému, databázy, iných modulov EVO alebo realizácia vyžaduje splnenie iných špecifických predpokladov.

Obsah Analýzy a návrhu riešenia je daný formulárom, ktorý tvorí Prílohu č.4

1.23. „Schválenie analýzy a návrhu riešenia“

Schválením analýzy a návrhu riešenia sa rozumie podpísanie analýzy a návrhu riešenia vedúcimi projektu obidvoch zmluvných strán.

V prípade, že sa Objednávateľ rozhodne nepokračovať v realizácii ZL, túto skutočnosť vyjadrí na formulári Analýza a návrh riešenia. Dodávateľovi v takomto prípade vzniká nárok na fakturáciu prác nevyhnutných na vypracovanie Analýzy a návrhu riešenia.

1.24. „Mimoriadny zmenový list“

Mimoriadny ZL bude Dodávateľ realizovať procesom zmenového a rozvojového konania mimo schválený harmonogram riešenia upgrade, v termíne písomne odsúhlasenom obidvoma zmluvnými stranami. Objednávateľ je povinný ho nasadiť do testovacieho a produkčného prostredia v zmysle usmernenia Dodávateľa.

1.25. „Odovzdanie a prevzatie upgrade do akceptačných testov“

Odovzdaním upgrade do akceptačných testov na základe Protokolu o odovzdaní a prevzatí upgrade do akceptačných testov sa rozumie záväzok Dodávateľa na:

- odovzdanie kompletnej funkčnosti upgrade, a to k dátumu začiatku akceptačných testov podľa schváleného harmonogramu
- odovzdanie upgrade bez chýb, ktoré by mohli znemožniť testovanie ktorejkoľvek funkčnosti
- podľa povahy dodaného upgrade, odovzdanie predbežných verzí:
 - zmien používateľskej dokumentácie

Podmienkou prevzatia upgrade do akceptačných testov Objednávateľom je základné overenie funkčnosti odovzdaného upgrade, bez chýb, ktoré by znemožňovali testovanie EVO ako celku.

Protokol o odovzdaní a prevzatí upgrade do akceptačných testov podpisujú vedúci projektu obidvoch zmluvných strán a je neoddeliteľnou súčasťou faktúry vystavenej Dodávateľom.

1.26. „Akceptačné testy“

Akceptačnými testami sa rozumie proces testovania upgrade Objednávateľom. Pred odovzdaním Dodávateľ zabezpečí otestovanie upgrade vlastnými pracovníkmi. Po úspešnom ukončení akceptačných testov vedúci projektu obidvoch zmluvných strán podpíšu Protokol o akceptácii upgrade.

1.27. „Chyby a nedostatky dodaného programového vybavenia“

Chyba je také správanie sa systému EVO, ktoré nezodpovedá aktuálnej verzii. Najčastejšie dôvody vzniku chyby môžu byť:

- technická nefunkčnosť (napríklad havária programov, neúplné výstupy, zacyklenie programov),
- funkcionálna nezodpovedajúca detailnému funkčnému modelu (napríklad nesprávne vstupné kontroly, nesprávne výpočty a iné prípady nesprávneho spracovania),

Podľa závažnosti sú chyby pre účely tejto Zmluvy klasifikované nasledovnými kategóriami:

| Klasifikácia | Popis |
|---------------|---|
| „Kategória A“ | Kritická chyba (havária EVO) – ohrozuje zabezpečenie základných činností systému EVO. Znemožňuje využívanie EVO, alebo jeho častí, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Jeho prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné. |
| „Kategória B“ | Vážna chyba – neohrozuje základné činnosti systému EVO. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní EVO, alebo jeho častí. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením Objednávateľa. |
| „Kategória C“ | Bežná chyba – neobmedzuje zabezpečenie základných činností systému EVO a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku EVO. |

1.28. „Akceptácia upgrade“

Akceptáciou upgrade sa rozumie podpísanie Protokolu o akceptácii upgrade vedúcimi projektu obidvoch zmluvných strán.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať upgrade:

- ak sa v ňom k dátumu akceptácie stanovenému schváleným harmonogramom nevyskytujú chyby kategórie A. Chyby kategórie B a C, ktoré nebudú odstránené do termínu ukončenia akceptačných testov budú zaznačené do Protokolu o akceptácii upgrade aj s harmonogramom ich odstránenia schváleným vedúcimi projektu za obe strany.
- ak bola odovzdaná aktualizácia používateľskej dokumentácie.

Ak niektorá z týchto podmienok nebola splnená, považuje sa dodanie upgrade k dátumu stanovenému harmonogramom za nesplnené.

Ak boli splnené všetky tieto podmienky, alebo bol upgrade nasadený do rutinnej prevádzky a Objednávateľ napriek tomu nepodpísal Protokol o akceptácii upgrade, považuje sa upgrade za akceptovaný uplynutím 7 dní.

Protokol o akceptácii upgrade podpisujú vedúci projektu obidvoch zmluvných strán a je neoddeliteľnou súčasťou faktúry vystavenej Dodávateľom.

1.29. „Konzultácia“

Konzultáciu si môže Objednávateľ vyžiadať na základe požiadavky typu Požiadavka na súčinnosť.

O konzultáciu žiada Objednávateľ formou Požiadavky na súčinnosť.

1.30. „Dátum a čas špecifický pre použitú prenosovú cestu“

V prípade telefonického kontaktu sa za dátum a čas prijatia informácie považuje dátum a čas uskutočnenia telefonického rozhovoru.

V prípade faxového prenosu sa za dátum a čas prijatia informácie považuje dátum a čas uskutočnenia úspešného faxového prenosu.

V prípade elektronickej pošty sa za dátum a čas prijatia informácie považuje dátum a čas potvrdenia prijatia elektronickej správy a to buď:

- systémom, ak systém vygeneroval automatickú doručku
- prijímateľom, ak systém nevygeneroval automatickú doručku ale prijímateľ správy potvrdí príjem elektronickej správy elektronicky

V prípade listu sa za dátum a čas prijatia informácie považuje dátum a čas na uvedený na doručke

Kontaktné miesta a adresy pre komunikáciu

Dodávateľ:

| <i>Spôsob spojenia</i> | <i>Kontakt</i> |
|---|--|
| Fax: | +421 2 4954 1122 |
| Poštová adresa: | IBM Slovensko, spol. s r. o. Vajnorská 100/A 832 86 Bratislava |
| Vedúci projektu: Osobitne splnomocnení zástupcovia: | |

Objednávateľ:

| <i>Spôsob spojenia</i> | <i>Kontakt</i> |
|---|---|
| Fax: | +421 2 50 26 41 25 |
| Poštová adresa: | Úrad pre verejné obstarávanie Dunajská 68 820 04 Bratislava |
| Adresa pre fakturáciu: | Úrad pre verejné obstarávanie Dunajská 68 820 04 Bratislava |
| Vedúci projektu: Osobitne splnomocnení zástupcovia: | |



Príloha č. 3

Zmenový list číslo:

| | |
|--------------|--|
| Objednávateľ | |
| Modul | |

Stručný popis funkcionality:

| |
|--|
| |
|--|

Podrobný popis funkcionality:

| |
|--|
| |
|--|

Požadovaný termín odovzdania do akceptačných testov
Požadovaný termín nasadenia do rutínnej prevádzky

| |
|--|
| |
| |

| # | Príloha | Formát |
|---|---------|--------|
| | | |

Prílohy špecifikované v horeuvedenom zozname tvoria neoddeliteľnú súčasť tohto zmenového listu.

| | Meno | Dátum |
|------------|------|-------|
| Vypracoval | | |
| Schválil | | |
| Prevzal | | |

Záväzné vyjadrenie dodávateľa

| | |
|--|--|
| Dátum vyjadrenia | |
| Doba realizácie od objednania v kalendárnych dňoch | |
| Počet človekohodín | |
| Zodpovedný zástupca zo strany dodávateľa | |
| Cena bez DPH | |

Popis riešenia, obmedzenia, poznámky k funkcionalite

| |
|--|
| |
|--|

Objednávateľ akceptuje – neakceptuje ponuku dodávateľa.

zodpovedný zástupca za objednávateľa

zodpovedný zástupca za zhotoviteľa



Príloha č. 4

Analýza a návrh riešenia k zmenovému listu číslo:

| | |
|----------|--|
| Adresát: | |
| Fax: | |
| Mail: | |

| | |
|--------------|--|
| Odosielateľ: | |
| Dátum: | |

| | | |
|------------------|---------------|--|
| Názov aplikácie: | Názov modulu: | |
| | | |

| | | |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Požadovaná priorita: | vysoká: <input type="checkbox"/> | stredná: <input type="checkbox"/> |
| nízka: <input type="checkbox"/> | | |

Popis požiadavky na zmenu:

| | | | |
|------------|-------|--------|-------|
| | | | |
| Používateľ | Dátum | Overil | Dátum |
| | | | |

Popis návrhu riešenia a vyčíslenie pracnosti realizácie:

| | | | |
|--|-------|--|-------|
| | | | |
| | Dátum | | Dátum |
| | | | |

Kontrola správnej funkčnosti navrhovanej zmeny:

| | | | |
|------------|-------|--------|-------|
| Používateľ | Dátum | Overil | Dátum |
| | | | |

| | | |
|---|------------------------------|--------|
| # | Príloha | Formát |
| | Časová a finančná kalkulácia | |

Poznámka :

| |
|--|
| |
|--|