

Zmluva č.: A5/041 O údržbe softvéru

uzatvorená v zmysle zákona č.513/1991 Z. z. (Obchodný zákonník) a zákona
č.618/2003 Z. z. (Autorský zákon) v znení neskorších predpisov
medzi

Objednávateľom : **SR - Ministerstvo financií Slovenskej republiky**
Sídlo: Štefanovičova 5
P.O.BOX 82
817 82 Bratislava 15
Slovenská republika
Zastúpený: Ing. Jana Červenáková, vedúca úradu
IČO: 00151742
DIČ: nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000001400/8180

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Dodávateľom: **IDS Scheer Slovakia, s.r.o**
Sídlo: Čajakova 18, 811 05 Bratislava
Konateľ: Ing. Jaroslav Zamborský - výkonný riaditeľ
Spnomocnený zástupca rokovať vo veciach zmluvných :
Ing. Ján Sirota, BPM & ARIS Sales Director
tel. : +421 2 52626371-2, e mail : j.sirota@ids-scheer.sk
Bankové spojenie Tatra banka, a.s. Bratislava
číslo účtu : 2626253797/1100
IČO: 31403646
IČ DPH: SK2020355018
Registrácia spoločnosti: Výpis z Obchodného registra Okresného súdu
Bratislava I., oddiel Sro, vložka č.9677/B

(ďalej len „dodávateľ“)

Preambula

Dodávateľ - IDS Scheer Slovakia, je priamym zastúpením firmy IDS Scheer AG, Altenkesseler Strasse 17, 661 15 Saarbrücken na území Slovenskej republiky a je výhradným miestom pre poskytovanie služieb základnej údržby softvéru rodiny ARIS. IDS Scheer AG je vlastníkom licenčných práv k softvéru rodiny ARIS. IDS Scheer Slovakia s.r.o. prehlasuje, že na základe licenčnej zmluvy nadobudlo od IDS Scheer AG práva lokalizácie do slovenského jazyka a distribúcie softvéru rodiny ARIS pre Slovenskú republiku a má právo postúpiť sublicencie softvéru rodiny ARIS na tretiu osobu. Právo využívať softvér rodiny ARIS je bez časového obmedzenia.

Článok I. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa obnoviť k 1. októbru 2005 poskytovanie služieb **Základnej údržby** softvérových produktov prerušenú od 1. januára 2004 pre: 2 licencie ARIS Easy Design; 1 licenciu ARIS Toolset a 1 licenciu ARIS Server.
2. Predmetom tejto zmluvy ďalej je záväzok dodávateľa obnoviť k 1. októbru 2005 poskytovanie služieb **Základnej údržby** softvérových produktov prerušenú k 1. januáru 2005 pre: 2 licencie ARIS Toolset a 1 licenciu ARIS Publisher.
3. Predmetom tejto zmluvy ďalej je záväzok dodávateľa vykonávať za podmienok dohodnutých touto zmluvou **Základnú údržbu** softvéru pre špecifikovaný softvér podľa odstavca I.4. v období od 1. októbra do 31. decembra 2005 a záväzok objednávateľa za činnosť vykonávanú v súlade s touto zmluvou zaplatiť IDS Scheer Slovakia dohodnutú cenu. Rozsah prác a dodávok je určený v kapitole 2. „Všeobecných podmienok pre zmluvy o údržbe pre softvér IDS Scheer AG“, ktorá je neoddeliteľnou prílohou tejto zmluvy.
4. Zoznam produktov pre Základnú údržbu softvéru podľa tejto zmluvy:

Produkt / Služba		Počet produktov/
B	ARIS Easy Design (Verzia 6.23 Slovenská + Anglická alebo Nemecká)	
B.1	Základný systém (obsahuje štandardnú databázu (lokálny) a viac-užívateľský prístup)	2
C	ARIS Toolset (Verzia 6.23 Slovenská + Anglická alebo Nemecká)	
C.1	Základný systém (obsahuje štandardnú databázu (lokálny) a viac-užívateľský prístup)	3
K	Doplnkové produkty pre ARIS Toolset 6.23, ARIS Toolset for SAP NetWeaver 6.23, ARIS Easy Design 6.23 and ARIS Easy Design for SAP NetWeaver 6.23	
K.8	ARIS Web Publisher obsahuje 300 Run-Time-Licencii (obsahuje ARIS Web Connectivity pre R/3 a ARIS Web Connectivity pre Lotus Notes)	1
T	ARIS Business Server 6.23 (pre všetky produkty ARIS - a ARIS for SAP NetWeaver)	
T.1.1	ARIS Business Server 6.23 (obsahuje štandardný databázový systém Sybase) 1-25 Užívateľov	1

Článok II. Cena a platobné podmienky

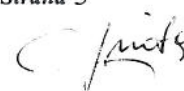
1. Cena za obnovenie služieb Základnej údržby podľa bodu I.1 činí 160.524,- Sk bez DPH, DPH je 30.499,56 Sk, cena vrátane DPH predstavuje 191.023,60 Sk. Dodávateľ vystaví faktúru do 10 dní od dátumu podpisu tejto zmluvy oboma stranami.
2. Cena za obnovenie služieb Základnej údržby podľa bodu I.2 činí 89.505,- Sk bez DPH, DPH je 17.005,95 Sk, cena vrátane DPH predstavuje 106.510,95 Sk. Dodávateľ vystaví faktúru do 10 dní od dátumu podpisu tejto zmluvy oboma stranami.
3. Cena Základnej údržby podľa bodu I.3 činí 52.767,- Sk bez DPH, DPH je 10.025,73 Sk a cena vrátane DPH predstavuje 62792,73 Sk. Dátumom fakturácie bude 15. december 2005.
4. V zmysle ustanovení § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov cena celkom za body I.1 až I.3 bez DPH činí 302.796,- Sk, 19% DPH spolu predstavuje 57.531,24 Sk a cena spolu s DPH je 360.327,24 Sk.
5. Dodávateľ sa zaväzuje vystaviť faktúry s 30 dňovou lehotou splatnosti od dátumu fakturácie. V prípade, že splatnosť faktúry prípadne na deň pracovného voľna alebo pracovného pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať najbližší nasledujúci pracovný deň.
6. Objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru dodávateľovi na prepracovanie pokiaľ faktúra nebude vystavená v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy. Vrátením faktúry nastáva prerušenie plynutia jej lehoty splatnosti a nová 30 dňová lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia novej opravenej faktúry dodávateľom.

Článok III. Dodacie podmienky

1. Dodávateľ bude poskytovať základnú údržbu produktov uvedených v článku I., odstavci 3, to znamená najmä dodať objednávateľovi nové lokalizované release a verzie produktov na nosičoch obvyklých pre tento produkt (CD) do 20 pracovných dní od ich uvedenia na slovenský trh.

Článok IV. Všeobecné obchodné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomné vzťahy, ktoré vznikli podpisom tejto zmluvy zodpovedajú ustanoveniam Obchodného zákonníka a Autorského zákona platných na území Slovenskej republiky a Všeobecných podmienok pre zmluvy o údržbe pre softvér IDS Scheer AG, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy. Zmluvné strany podpisom tejto zmluvy zároveň potvrdzujú, že sa oboznámili s ich znením.



Článok V.
Záverečné ustanovenia

1. Zmluva o údržbe softvéru sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2005. Zmluva bude predĺžená o ďalších 12 mesiacov s výnimkou prípadu, keď objednávateľ 30 dní pred vypršaním doby platnosti zmluvy písomne oznámi dodávateľovi, že zmluva nebude obnovená (upozornenie o nepredĺžení zmluvy).
2. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán.
3. Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží 2 výtlačky.
4. Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať iba písomnými dodatkami podpísanými štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán.
5. Vzťahy, ktoré nie sú touto zmluvou upravené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona platného na území Slovenskej Republiky.

V Bratislave, dňa: **29 SEP. 2005**

V Bratislave, dňa: **26. 9. 2005**



Ing. Jana Červenáková,
vedúca úradu
Ministerstvo financií Slovenskej republiky



Ing. Jaroslav Zamborsky
konateľ a výkonný riaditeľ
IDS Scheer Slovakia, s.r.o.

MINISTERSTVO FINANCIÍ SR
Stefanovičova 5
817 82 BRATISLAVA 15
01



Všeobecné podmienky pre zmluvy o údržbe pre softvér IDS Scheer AG verzia 07/2004

Nasledujúca špecifikácia služieb a všeobecných zmluvných podmienok týkajúcich sa zmluvy o údržbe softvéru poskytovanej spoločnosťou IDS Scheer AG, Saarbrücken (ďalej len „IDS SCHEER“), sú neoddeliteľnou a integrálnou súčasťou všetkých zmlúv o údržbe softvéru medzi IDS SCHEER a majiteľom licencie softvéru. IDS SCHEER uzatvára zmluvy o údržbe softvéru výhradne na základe týchto dohôd a podmienok, ako aj cenníkov a v nich uvedených podmienok.

Pristúpením k zmluve o údržbe softvéru berie majiteľ licencie, ako aj IDS SCHEER, na vedomie tieto Všeobecné obchodné podmienky a vzdáva sa prípadných výhrad voči týmto podmienkam. Toto platí aj v prípadoch, kde nie je výslovný konflikt so Všeobecnými obchodnými podmienkami IDS SCHEER. Iné záväzky a podmienky sú záväzné, len ak boli písomne uznané zo strany IDS. V takýchto prípadoch sú podmienky stanovené IDS SCHEER dopĺňujúce.

A. Predmet zmluvy

Nasledujúce definície sú súčasťou tejto Definície služieb (Časť A) ako aj Všeobecných obchodných podmienok (Časť B) a definujú význam jednotlivých zmluvných podmienok použitých v Zmluve o údržbe softvéru a opatrenia ktoré sú súčasťou predmetu zmluvy.

1. Definície

1.1 Release

Release je úprava programového kódu tak aby zodpovedal najnovším technologickým trendom, pričom sa mení prvá číslica v číselnom označení programovej verzie, napr. z 5.0 na 6.0.

1.2 Verzia

Nová verzia softvéru prináša zmenu funkcionality programu, mení sa prvá číslica v číselnom označení programovej verzie za desatinnou čiarkou, napr. 6.1 na 6.2.

1.3 Patch

Patch mení druhé miesto po desatinnej čiarky v číselnom označení programovej verzie, napr. z 6.2.0 na 6.2.1.

1.4 Upgrade

Upgrade je zmena na nový Release alebo novú verziu.

1.5 Update

Update obsahuje modifikáciu na nový patch v rámci release alebo verzie.

1.6 Ukončenie podpory softvéru

Ukončenie podpory softvéru znamená ukončenie telefonického podpory pre danú verziu alebo release; podpora je ukončená.

1.7 Router

Router je hardvér umožňujúci prepojenie počítačových sietí, napr. prostredníctvom ISDN linky.

1.8 Dekompilácia

Dekompilácia je spätný preklad zakúpeného programového kódu do iných foriem kódu.

1.9 Reverse Engineering

Reverse engineering znamená spätný vývoj do rôzneho štádia vývoja softvéru.

2. Špecifikácia služieb pre zmluvu o „Základnej“ údržbe softvéru

Ak sa majiteľ licencie softvéru rozhodne pre zmluvu o „Základnej“ údržbe softvéru, je oprávnený požadovať nasledujúce služby pre zapísaný softvér za dohodnutú cenu podľa cenníka a cenových podmienok. Získanie licencie k softvéru v súlade so Všeobecnými licenčnými podmienkami IDS Scheer AG pre licencovanie Štandardného softvéru (IDS Scheer-LS) – verzia 07/2004 je podmienkou pre uzatvorenie Zmluvy o základnej údržbe softvéru.

Nižšie uvedené služby tvoria služby poskytované nad rámec záruky na softvérové produkty IDS SCHEER podľa Licenčnej zmluvy. V rámci záručnej lehoty je odstránenie chýb a poskytnutie tu menovaných služieb v súvislosti s oprávnenými reklamovanými chybami bez úhrady.

2.1 Nové patche

Ako je stanovené v sekciách 2.1.1 až 2.1.3, IDS SCHEER poskytne z času na čas majiteľovi licencie k softvéru nové updaty na prihlásený softvér, tak aby bol softvér udržiavaný na najaktuálnejšej verzii, aby sa predišlo chybám a vyriešili sa známe aplikačné problémy.

2.1.1 Nové verzie / Nové releasy

Nové verzie a nové releasy budú k dispozícii pre download na FTP serveri. Majiteľ licencie môže získať softvér aj na štandardne dostupných médiách za vopred dohodnutú cenu. IDS SCHEER určí médium podľa vlastného uváženia.

Majiteľ licencie zodpovedá za inštaláciu dodatkov a updatov. IDS SCHEER je pripravené vykonať túto inštaláciu pre majiteľa licencie na základe samostatnej zmluvy. Sekcia 1 zo Všeobecných obchodných podmienok IDS Scheer AG (IDS Scheer-AV) – verzia 07/2004 sa tu aplikuje v dodatku.

2.1.2 Nové produkty / Nové updaty

Zaobstaranie si nových produktov alebo povinnosť vykonať update zapísaných softvérových produktov nie sú predmetom služieb údržby, s výnimkou prípadov keď je to výslovne dohodnuté.

2.1.3 Povinnosti a práva týkajúce sa nových softvérových updatov

IDS SCHEER poskytne majiteľovi licencie nové updaty k softvéru. Majiteľ licencie preskúma nové verzie bez zdržania a poskytne informáciu o rozoznateľných poruchách, kde sa aplikuje mutatis mutandis Sekcia 377 HGB [Nemecký obchodný zákonník].

V istej miere kde IDS SCHEER dalo k dispozícii majiteľovi licencie novú verziu, IDS SCHEER bude pokračovať v udržiavaní predošlej verzie počas primerane dlhej prechodnej doby, s pravidla nepresahujúcej tri mesiace.

Majiteľ licencie si môže uplatňovať nároky v dôsledku nedostatkov čo sa týka nových verzií iba ak oznámené nedostatky sú reprodukovateľné alebo preukázateľné iným spôsobom majiteľom licencie. Konkrétne sa aplikuje Sekcia B 4.3 pre oznamovanie nedostatkov.

Ak má majiteľ licencie nároky v dôsledku nedostatkov, majiteľ licencie má najprv právo iba na následné splnenie v rámci primeraného obdobia. Následné plnenie podľa voľby IDS SCHEER nápravu nedostatkov alebo dodávku náhradného softvéru. Pri vykonávaní tohto rozhodnutia, musia byť adekvátne brané do úvahy záujmy majiteľa licencie.

2.2 Služba poskytujúca informácie o softvéri

Služba poskytujúca informácie o softvéri poskytuje majiteľovi licencie informáciu týkajúcu sa konkrétneho stavu softvéru, obsahujúc popis problémov a príslušných riešení na regulárnom základe. Služba poskytujúca informácie o softvéri sa zvyčajne realizuje štvrťročne. IDS určí médium a včas to oznámi majiteľovi licencie.

2.3 Rozlíšenie služieb, vylúčenie podpory

2.3.1 Rozlíšenie služieb

Služby IDS SCHEER v rámci Zmluvy o základnej údržbe nezahŕňajú telefonické

konzultácie, vzdialenú asistenciu, oznámenia o ukončení podpory alebo podporu na mieste.

2.3.2 Vylúčenie podpory

Ďalšie služby týkajúce sa zmeny softvérových updatov a releasov, ktoré nie sú priamo súčasťou Sekcie A.2, nie sú zahrnuté do rozsahu služieb dodávaných IDS SCHEER. Zmluva o základnej údržbe nepokrýva chyby spôsobené novou verziou operačného systému, novým databázovým systémom, alebo inak spôsobené všeobecnou správou operačného systému majiteľom licencie.

V prípade že majiteľ licencie implementuje zmeny do zdrojových alebo softvérových systémov na ktorých sú umiestnené softvérové produkty IDS SCHEER, ktoré sú predmetom údržby, akékoľvek z toho vyplývajúce nevyhnutné prispôbenia softvérových produktov IDS SCHEER nie sú obsiahnuté v Zmluve o základnej údržbe.

3. Špecifikácia služieb pre zmluvu o „Rozšírenej“ údržbe softvéru

Ak sa majiteľ licencie softvéru rozhodol pre Zmluvu o rozšírenej údržbe softvéru, je oprávnený požadovať nasledujúce služby, navyše k službám menovaným pre Zmluvu o základnej údržbe softvéru, za cenu dohodnutú podľa cenníka a cenových podmienok. IDS SCHEER rozhodne, prostredníctvom ktorej svojej lokálnej pobočky budú služby realizované, o čom bude majiteľ licencie informovaný pri podpísaní Zmluvy o údržbe softvéru. Získanie licencie k softvéru v súlade so Všeobecnými licenčnými podmienkami IDS Scheer AG pre licenciovania Štandardného softvéru (IDS Scheer-LS) – verzia 07/2004 je podmienkou pre uzatvorenie Zmluvy o rozšírenej údržbe softvéru.

Nižšie uvedené služby tvoria služby poskytované nad rámec záruky na softvérové produkty IDS SCHEER podľa Licenčnej zmluvy. V rámci záručnej lehoty je odstránenie chýb a poskytnutie tu menovaných služieb v súvislosti s oprávnene reklamovanými chybami bez úhrady.

3.1 Hotline

Hotline je majiteľovi licencie k dispozícii v pracovných dňoch (pondelok-piatok) od 9:00 do 17:00 hod. Dohodnutá pobočka poskytne majiteľovi licencie telefonickú podporu pri identifikácii, verifikácii, vyvarovaní sa alebo riešení problémov so softvérom. IDS SCHEER súhlasí s poskytnutím pomoci pre majiteľa licencie pri riešení problémov za použitia expertízy a skúseností s produktmi získanými od IDS

SCHEER. IDS SCHEER je závislé na kooperácii s klientom, ktorá zahŕňa hlavne detailný popis spôsobu akým sa problémy prejavujú. Na rozdiel od asistencie na diaľku, podrobnejšie popísanej v Sekcii 3.2, IDS SCHEER sa nepripojí do informačného systému majiteľa licencie a bude majiteľa licencie kontaktovať najvyšším e-mailom na doplnenie telefonických konzultácií. Táto služba nezahŕňa špeciálne kontroly, simulácie, alebo testovanie informačného systému majiteľa licencie.

IDS si vyhradzuje právo na zavedenie inovácií do tohto procesu. Majiteľ licencie bude o tomto okamžite informovaný, keď sa stanú dostupnými.

3.2 Dial'ková asistencia

Navyše oproti vyššie zmienenej službe Hotline, IDS SCHEER sa priamo pripojí do informačného systému majiteľa licencie prostredníctvom telekomunikačných liniek za účelom priameho odstránenia chýb prostredníctvom diaľkovej asistencie/off-site údržby. Pre túto službu musí majiteľ licencie povoliť diaľkovú asistenciu zahŕňajúcu priame pripojenie na všetky používané počítače. Presná konfigurácia musí byť vopred dohodnutá s IDS SCHEER. Majiteľ licencie musí zabezpečiť IDS SCHEER prístup k príslušným systémom tak, aby bolo možné naštartovať diaľkovo všetky aplikácie a pokiaľ to bude potrebné, musí byť umožnené vykonať modifikácie systému za účelom zabezpečenia správnej funkcie softvéru. Všetky smerovače aktivované umiestnené u majiteľa licencie budú nakonfigurované po vytočení jedného z telefónnych čísel IDS SCHEER (TCP/IP protokol). Ak majiteľ licencie nie je schopný takého zariadenie na diaľkovú asistenciu včas sprístupniť, zásahy realizované IDS SCHEER na mieste budú ocenené podľa spôsobených nákladov. V prípade že bude daný k dispozícii softvér tretích strán, poskytnutý zo strany IDS SCHEER, platia zmluvné ustanovenia príslušného výrobcu. IDS SCHEER za takýto softvér nezodpovedá.

3.3 Ukončenie podpory softvéru

Vzhľadom na neustále sa meniace systémové prostredie si IDS vyhradzuje právo na zverejnenie vyhlásení o podporovaných verziách každých šesť mesiacov na dobu nasledujúcich šiestich mesiacov. Chyby vo verziách softvéru, ktoré nie sú ďalej podporované, sa odstraňujú updatom softvéru na najbližšiu podporovanú verziu softvéru zo strany IDS SCHEER. Ak majiteľ licencie realizoval špecifické neštandardné prispôbenia, bude potrebné vykonať ďalšie prispôbenia, ktoré IDS spoplatní podľa vynaložených výdavkov.

Toto sa vzťahuje aj na akýkoľvek dodatočne požadovaný softvér (napr. databázový systém).

IDS špeciálne upozorňuje majiteľa licencie na skutočnosť, že tento je povinný chrániť svoje dáta prostredníctvom príslušných záložných dátových kópií, použitím vhodných médií pre zálohovanie a podľa možností ich podložiť záznamami. Toto je mimoriadne dôležité v prípade diaľkovej asistencie realizovanej IDS SCHEER v zmysle sekcie 3.2.

3.4 Kategórie problémov, reakčné doby a opatrenia

3.4.1 Klasifikácia problému

V závislosti od kategórie, v ktorej je problém majiteľa licencie klasifikovaný, IDS SCHEER realizuje opatrenia v rámci rôznych reakčných dôb podľa tejto klasifikácie:

Problémy 1 kategórie:

Systém zlyháva alebo môže byť uvedený do prevádzky iba novým naštartovaním systému. Funkcia potrebná pre prevádzku nie je použiteľná.

Problémy 2 kategórie:

Vážne narušenie operačného systému. Systém beží, ale nie je schopný prevádzky.

Problémy 3 kategórie:

Mierne zlyhávanie systému. Systém stále beží, ale vykazuje drobné poruchy, ktoré podstatne sťažujú používanie systému.

Problémy 4 kategórie:

Všeobecné otázky o produkte, ale nie školiace služby. Majiteľ licencie môže s poskytovateľom licencie uzatvoriť osobitnú zmluvu o školení.

3.4.2 Časy odozvy

Pri problémoch 1 kategórie IDS SCHEER zaručuje kvalifikovaný spätný hovor do 4 hodín.

Pri problémoch 2 kategórie IDS SCHEER zaručuje čas odozvy nie dlhší ako jeden pracovný deň; pri problémoch 3 kategórie nie viac ako dva pracovné dni.

Pri problémoch 4 kategórie IDS SCHEER negarantuje žiadny čas odozvy, ale otázka majiteľa licencie sa rieši bezodkladne ako súčasť normálneho chodu firmy.

3.4.3 Opatrenia

V súlade so Sekciou B4.2 IDS SCHEER inicializuje bezodkladne primerané opatrenia založené na okolnostiach oznámených majiteľom licencie za účelom lokalizovania príčiny rušivého podnetu.

V prípade, ak na základe počiatočnej analýzy oznámeného rušivého vplyvu tento nespôsobuje chybu zapísaného softvéru, IDS SCHEER bezodkladne informuje majiteľa licencie o tomto. V opačnom prípade IDS SCHEER prijme primerané opatrenia pre ďalšiu detailnejšiu analýzu a na nápravu oznámených rušivých vplyvov, alebo v prípade softvéru tretích strán informuje distribútora alebo výrobcu softvéru o oznámenom rušivom vplyve a o výsledkoch analýzy vykonanej IDS SCHEER.

IDS SCHEER poskytne majiteľovi licencie bezodkladne opatrenia na vyhnutie sa alebo opravu chyby v zapísanom softvéri, ako inštrukcie pre akcie alebo nápravy k zapísanému softvéru. Majiteľ licencie bezodkladne zavedie tieto opatrenia aby sa vyhol alebo opravil rušivé podnety a po ich implementácii oznámi znova bezodkladne IDS SCHEER akékoľvek ďalšie pretrvávajúce rušivé vplyvy.

3.5 Analýza a servis na mieste

V prípade, ak nie je možné odstrániť problémy nahlásené majiteľom licencie, ktorý má uzatvorenú túto zmluvu o údržbe, či už pomocou diaľkovej asistencie, alebo hotline, musí sa dohodnúť servisný zásah na mieste do nasledujúcich 5 pracovných dní. Majiteľ licencie nesie náklady takéhoto stretnutia v prípade, že daný problém nie je možné riešiť diaľkovou asistenciou z dôvodov, za ktoré je majiteľ licencie zodpovedný. Pokiaľ ide o problémy 4 kategórie, majiteľ licencie vždy nesie náklady spojené so servisom na mieste. Aplikuje sa denná sadzba zamestnancov IDS SCHEER plus cestovné a ostatné náklady.

Špecifikovaná služba nezahŕňa žiadne mimoriadne služby okrem služieb uvedených vyššie

3.6 Kontaktná osoba a dôkaz oprávnenia

3.6.1 Akceptácia a spracovanie dotazov

Majiteľ licencie určí pre komunikáciu s IDS SCHEER kontaktných zamestnancov s primeranými profesnými a technickými skúsenosťami, ktorá bude interne určená na spracovanie dotazov o zapísanom softvéri od užívateľov. Iba takýto zamestnanec, označní pre IDS SCHEER, sú oprávnení dotazovať hotline.

3.6.2 Dôkaz oprávnenia

V záujme predchádzania chybnému použitiu služieb, tieto služby môžu byť objednané iba kontaktnými osobami menovanými v objednávke služby údržby. Majiteľ licencie je povinný preukázať svoju oprávnenosť uvedením čísla objednávky uvedeného v objednávke služby údržby pred

požadovaním služby. Bez tohoto overenia nie je IDS povinná poskytnúť službu.

3.7 Vylúčenie podpory, doplnkové služby

3.7.1 Vylúčenie podpory

V prípade že majiteľ licencie implementuje zmeny do zdrojových alebo softvérových systémov na ktorých sú umiestnené softvérové produkty IDS SCHEER, ktoré sú predmetom údržby, akékoľvek z toho vyplývajúce nevyhnutné prispôsobenia softvérových produktov IDS SCHEER nie sú obsiahnuté v Zmluve o rozšírenej údržbe.

3.7.2 Doplnkové služby

Služby okrem služieb popísaných v Sekciách A 2 a A 3 nie sú kryté touto zmluvou; tieto služby vyžadujú samostatnú zmluvu a budú kompenzované osobitne. Toto sa môže týkať zmluvy o dodatočnej podpore na mieste u klienta, konzultácií a podpory modifikovaného softvéru, riešenia rozhraní so systémami tretích strán, ako aj podpory pri inštalácii a konfigurácii.

B. Všeobecné ustanovenia

Nasledujúce ustanovenia sa aplikujú rovnakou mierou ako ku Zmluvám o ZÁKLADNEJ (A 2) a ROZŠÍRENEJ (A 3) údržbe softvéru.

1. Doba trvania

1.1

V rozsahu ak nebolo dohodnuté inak, Zmluva o údržbe softvéru začína po doručení sledujúcim Sekciu 1 zo Všeobecných licenčných podmienok IDS Scheer AG pre licencovanie Štandardného softvéru (IDS Scheer-LS) – verzia 07/2004.

1.2

Zmluva musí mať počiatočnú základnú dobu trvania do konca roka v ktorom bola uzatvorená alebo v ktorom bola objednávka akceptovaná IDS SCHEER. Zmluva bude predĺžená o ďalších 12 mesiacov s výnimkou prípadu keď jedna zo zmluvných strán komunikuje doporučenou poštou pred vypršaním 3 mesačnej výpovednej lehoty do konca roka že zmluva nebude obnovená (upozornenie o nepredĺžení zmluvy). Potvrdenka druhej strany o poslaní upozornenia o nepredĺžení zmluvy bude rozhodujúca v rozhodnutí či splnila konečný termín pre poslanie takéhoto upozornenia. Okrem toho zmluva môže byť zrušená bez udania dôvodu dodávateľom alebo zákazníkom.

1.3

Deklarácia o zrušení musí byť v písomnej forme aby bola platná.

2. Finančné vyrovnanie

2.1

Flat rate finančné vyrovnanie

Finančné vyrovnanie za služby údržby musí byť na neprerušenom flat rate základe. Finančné vyrovnanie za údržbu je splatné

vopred, pred fakturačným obdobím a IDS SCHEER bude fakturovať toto majiteľovi licencie na začiatku obdobia za ktoré je faktúrované. Pravidlom je, že fakturačným obdobím je kalendárny rok. Ak zmluva nadobúda platnosť počas fakturačného obdobia, finančné vyrovnanie je splatné pro rata temporis a bude fakturované po uzatvorení zmluvy.

2.2 Finančné vyrovnanie za doplnkové služby

Doplnkové služby ktoré nie sú zabezpečené flat rate finančnou kompenzáciou budú kompenzované podľa Sekcie 1.1 Všeobecných obchodných podmienok IDS Scheer AG (IDS Scheer-AV) – verzia 07/2004.

2.3 Úprava finančného vyrovnania

IDS SCHEER môže urobiť každoročnú úpravu finančného vyrovnania v cenníku. Majiteľ licencie Má právo ukončenia ak finančné vyrovnanie vzrástlo o viac ako 10%.

2.4 Práva na používanie

Práva majiteľa licencie na nové verzie a iné opravy na zapísaný softvér sú v zhode s právami na používanie predošlých verzií zapísaného softvéru. V rámci práva na používanie, práva na nové verzie a iné opravy nahradia práva na predošlé verzie a iné opravy po uplynutí primeranej prechodnej doby, ktorá je z pravidla jeden mesiac. Majiteľ licencie si môže vytvoriť jednu záložnú kópiu.

3. Povinnosti majiteľa licencie

3.1 Majiteľ licencie určí zodpovednú kontaktnú osobu. Táto osoba môže a musí bezodkladnerobiť záväzné rozhodnutia za majiteľa licencie. Kontaktná osoba musí byť k dispozícii IDS SCHEER pre poskytnutie potrebných informácií.

3.2 Majiteľ licencie bezodkladne informuje IDS SCHEER o zmenách v prevádzkovom prostredí. Okrem toho majiteľ licencie zabezpečí že prihlásený softvér je prevádzkovaný iba v prostredí ktoré je podporované prihláseným softvérom.

3.3 Majiteľ licencie podá upozornenie v písomnej forme o nedostatkoch a to v zrozumiteľnej a detailnej forme zahŕňajúcej špecifikáciu všetkých informácií užitočných pre analýzu nedostatkov. Musí byť špecifikovaná postupnosť krokov vedúca k prejavu sa chyby, forma prejavu a vplyv chyby na systém.

3.4 Majiteľ licencie zabezpečí že bude k dispozícii kompetentný personál pre podporu IDS SCHEER.

3.5 Majiteľ licencie súhlasí s podporou IDS SCHEER v rozsahu potrebnom na

vytvorenie všetkých potrebných podmienok v sfére prevádzky, ktoré sú nevyhnutné pre riadne vykonanie objednávky, hlavne uľahčiť vzdialený prístup do systému majiteľa licencie a poskytnúť ďalšie materiály analýzy. Ďalej, na požiadanie IDS SCHEER, majiteľ licencie poskytne bezplatne dostatočné zdroje a potrebné pracovné stanice.

3.6 Ak nie je dohodnuté inak, majiteľ licencie tiež uskladní všetky dokumenty IDS SCHEER, poskytnuté informácie a dáta, takým spôsobom, že neskôr bude možné ich zrekonštruovať v prípade poškodenia alebo straty úložného média.

3.7 IDS SCHEER môže požadovať dodatočné kompenzácie za svoje náklady v rozsahu v ktorom

- a) vykonáva kroky na základe oznámenia, neprejavuje sa žiadny nedostatok, alebo
- b) ohlásená porucha nemôže byť reprodukováná alebo inak preukázaná ako rušivá majiteľom licencie, alebo
- c) vznikli ďalšie náklady z nedostatku riadneho plnenia záväzkov majiteľa licencie.

4. Dodávka

V kontexte že softvér je poskytovaný v rámci týchto podmienok a ujednaní a nie na základe iného, toto musí byť urobené tak isto ako v prípade obstarávania zapísaného softvéru.

5. Príslušnosť IDS SCHEER-AV

Všeobecných obchodných podmienok IDS Scheer AG (IDS Scheer-AV) – verzia 07/2004 platia ako dodatok.

Čo sa týka chýb materiálu, platí v dodatku Sekcia 5 respektíve Sekcia 6 Všeobecných obchodných podmienok IDS Scheer AG (IDS Scheer-AV) – verzia 07/2004.

Pre neplnenie a prihlásenie ujmy a refundáciu nákladov sa aplikuje konkrétne Sekcia 7 Všeobecných obchodných podmienok IDS Scheer AG (IDS Scheer-AV) – verzia 07/2004.

IDS Scheer AG
Postfach 10 15 34
66015 Saarbrücken
Germany
Tel.: +49-681-210-0
Fax.: +49-681-210-1000
<http://www.ids-scheer.com>
Verzia 07/2004

© IDS Scheer AG