 114/4-D-01-10

Zmluva o poskytovaní služieb č. 3019121

SOFTIP, a. s.
so sídlom Business Center Aruba, Galvaniho 7/D
Bratislava 821 04

IČO: 36 785 512
IČ DPH: SK2022390942
spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa, vložka 4151/B

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
č. účtu: 2627130203/1100
Konajúca: RNDr. Belo Zorkovský, predseda predstavenstva

(ďalej len "Poskytovateľ")

a

Vojenský opravárenský podnik Nováky, a.s.
so sídlom Nováky, Duklianska 60,
PSČ: 972 71

IČO: 36 350 451
IČ DPH: SK2022114105
spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Trenčíne, oddiel: Sa, vložka číslo 10406/R

Bankové spojenie:
č. účtu: 6627330000/1111
Konajúca: Ing. Peter Trgiňa, predseda predstavenstva

(ďalej len "Objednávateľ")

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

1 ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

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

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

1.3 Objednávateľ je používateľom počítačových programov (ďalej len „aplikačné programové vybavenia" alebo „APV") **SAP Business All in One**, ktoré je špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

2 PREDMET ZMLUVY

2.1 Poskytovateľ sa touto Zmluvou zaväzuje poskytovať Objednávateľovi nasledujúce služby:

2.1.1 **Paušálne služby**, ktorými sú:

2.1.1.1. rozšírená podpora Objednávateľa, kľúčových používateľov k APV (ďalej len „rozšírená podpora") v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy

2.1.2 **Iné služby**, na ktorých sa zmluvné strany dohodnú v súlade s touto Zmluvou (ďalej spoločne len „služby").

2.2 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi za služby cenu podľa tejto Zmluvy.

2.3 Objednávateľ sa touto Zmluvou ďalej zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú pre plnenie záväzkov Poskytovateľa

3 DOBA PLNENIA

3.1 Paušálne služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať priebežne po dobu účinnosti tejto Zmluvy spôsobom podľa tejto Zmluvy.

3.2 Iné služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť v termínoch dohodnutých zmluvnými stranami v súlade s touto Zmluvou.

3.3 V prípade omeškania Objednávateľa s platením cien alebo ich častí podľa tejto Zmluvy alebo s poskytnutím potrebnej súčinnosti, je Poskytovateľ oprávnený po písomnom upozornení na také omeškanie doručenom Objednávateľovi pozastaviť poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy, dokiaľ nedôjde zo strany Objednávateľa k náprave. Ak dôjde k zastaveniu poskytovania služieb podľa tohto odseku, má Poskytovateľ nárok na úhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zastavením a následným obnovením poskytovania služieb. Akékoľvek termíny poskytovania služieb (vrátanie vykonávania opráv, riešení reklamácií, ak sú súčasťou služieb) sa predlžujú o dobu zastavenia poskytovania služieb ako aj o ďalšiu primeranú dobu, potrebnú pre opätovné obnovenie poskytovania služieb Poskytovateľa.

4 MIESTO PLNENIA

4.1 Miesto plnenia je špecifikované v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

4.2 Pokiaľ to povaha plnenia tejto Zmluvy umožňuje, je Poskytovateľ oprávnený poskytovať služby aj vzdialeným prístupom alebo inak z miesta odlíšeného od miesta plnenia uvedeného v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

5 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

5.1 Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi uhradiť odmenu za Paušálne služby – rozšírenú podporu podľa ods. 2.1.1.1, ktorú strany dohodli ako odmenu zmluvnú a ktorá činí **3 650,– € (slovami: tritisícšesťstopäťdesiat EUR)**, bez DPH za každý aj začatý mesiac poskytovania služieb. K tejto cene bude pripočítaná cena Iných služieb podľa ods. 2.1.2, poskytnutých na základe tejto Zmluvy, a to vo výške odpovedajúcej skutočnému rozsahu takýchto služieb, poskytnutých v príslušnom mesiaci.

5.2 Objednávateľ sa ďalej zaväzuje uhradiť za Paušálne služby poskytnuté nad rozsah špecifikovaný touto Zmluvou cenu podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa, ktorý mu Poskytovateľ na vyžiadanie predloží.

5.3 Ak v priebehu plnenia Zmluvy neboli jednotlivé Paušálne služby vyčerpané v rozsahu špecifikovanom touto Zmluvou, nie je tým dotknutý nárok Poskytovateľa na úhradu ceny za tieto služby v plnej výške.

5.4 Cena nezahŕňa ubytovacie ani cestovné náklady pracovníkov Poskytovateľa, ktoré Objednávateľ uhradí podľa skutočne vynaložených nákladov a na základe aktuálneho cenníku Poskytovateľa. Poskytovateľ poskytne aktuálny cenník Objednávateľovi bez zbytočného omeškania po vydaní aktuálneho cenníka na rok 2010. Pre rok 2010 ubytovacie náklady na jeden človekodeň nepresiahnu čiastku 70 € a cestovné náklady budú vypočítané na základe sadzby platného cenníka poskytovateľa.

5.5 Úhrada cien za služby, poskytovaných podľa tejto Zmluvy bude uskutočňovaná mesačne na základe faktúr vystavovaných Poskytovateľom nie skôr ako v posledný deň mesiaca, v ktorom boli služby poskytované. K cene bude pripočítané DPH v zákonnej sadzbe. Ak dôjde k ukončeniu účinnosti tejto Zmluvy, vzniká nárok na vystavenie faktúry dňom ukončenia účinnosti Zmluvy.

5.6 Splatnosť faktúr je osemnásť (18) kalendárnych dní odo dňa doručenia príslušnej faktúry Objednávateľovi.

5.7 Faktúra sa považuje za doručenú aj keď bolo jej prevzatie Objednávateľom odoprené, aj keď bola zaslaná na adresu sídla Objednávateľa alebo na dodatočne oznámenú doručovaciu adresu Objednávateľa, a to tretím (3.) pracovným dňom po jej uložení na pošte , inak tretím dňom po jej preukázateľnom odoslaní.

5.8 Ak faktúra neobsahuje stanovené náležitosti alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť v lehote piatich (5) kalendárnych dní po jej doručení Poskytovateľovi, s uvedením chýbajúcich náležitosti alebo nesprávnych údajov. V takom prípade sa prerušuje plynutie lehoty splatnosti a nová lehota začne plynúť doručením faktúry vyhotovenej v súlade so zákonom a obsahujúcej všetky požadované skutočnosti. Ak Objednávateľ faktúru vráti bezdôvodne, bez uvedenia chýb alebo po dohodnutom termíne, lehota splatnosti sa neprerušuje. Tým nie je dotknutá zákonná povinnosť

Poskytovateľa dodať Objednávateľovi faktúru vyhotovenú v súlade so zákonom a obsahujúcu všetky požadované skutočnosti.

5.9 Ceny budú platené bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Cena sa považuje za zaplatenú dňom jej pripísania na účet Poskytovateľa.

5.10 V prípade omeškania Objednávateľa s plnením jeho peňažných záväzkov má Poskytovateľ nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05 % z fakturovanej sumy, z ktorej úhradou je objednávateľ v omeškaní, za každý aj len začatý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu vzniknutej škody v plnej výške.

5.11 V prípade, ak je Poskytovateľ v omeškaní s plnením ktorejkoľvek zo služieb špecifikovaných v zmluve a jej prílohách, prípadne dohodnutých zmluvnými stranami, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške predstavujúcej 0,05 % zo zmluvnej odmeny uvedenej v bode 5.1 zmluvy za každý aj začatý deň omeškania.

5.12 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený jedenkrát za kalendárny rok upraviť ceny služieb podľa tejto Zmluvy o mieru indexu rastu spotrebiteľských cien (miera inflácie) v Slovenskej republike za predchádzajúci rok, vyhlásenú príslušným štátnym orgánom. Z uvedeného titulu môže byť prvá úprava cien vykonaná najskôr v kalendárnom roku nasledujúcom po roku, kedy bola uzatvorená táto Zmluva, a to s účinnosťou od mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom Poskytovateľ Objednávateľa o takom zvýšení informoval.

6 SPÔSOB POSKYTOVANIA A PREVZATIA SLUŽIEB

6.1 Objednávateľ v rámci služieb získava právo prístupu do Centra podpory zákazníka (ďalej aj „CPZ"). S ohľadom na to, že niektoré služby, poskytované podľa tejto Zmluvy, ako aj výkon niektorých práv Objednávateľa, sú realizované výhradne prostredníctvom CPZ, ako je špecifikované v tejto Zmluve, zaväzuje sa Objednávateľ pravidelne sledovať aktuálne informácie v CPZ.

6.2 Zmluvné strany berú na vedomie, že paušálne služby sa budú poskytovať dvoma spôsobmi:

6.2.1 Služby poskytované na základe iniciatívy poskytovateľa - uvedené v prílohe č.2 Špecifikácia Paušálnych služieb

6.2.2 Služby poskytované na základe iniciatívy Objednávateľa - uvedené v prílohe č.2 Špecifikácia Paušálnych služieb. Také služby budú poskytnuté na základe Poskytovateľom potvrdenej objednávky, zaslanej Objednávateľom prostredníctvom CPZ alebo prostredníctvom formulára, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy a ktorý musí Objednávateľ doručiť Poskytovateľovi elektronicky na emailovú adresu ITserviceERP@softip.sk. Objednávka musí byť dostatočne konkrétna, kompletná, zrozumiteľná a v súlade s touto Zmluvou. Za objednávateľa sú oprávnené objednávať tieto služby výlučne osoby uvedené v Prílohe č. 7.

6.3 Ak sú predmetom objednávky služby, špecifikované touto Zmluvou, zaväzuje sa Poskytovateľ potvrdiť riadnu objednávku Objednávateľa bez zbytočného odkladu, ak mu v tom nebránia dôvody hodné osobitného zreteľa.

6.4 Ak sú predmetom objednávky služby, ktoré nie sú špecifikované touto Zmluvou, oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi na základe jeho objednávky podmienky poskytnutia takej služby, najmä termín poskytnutia služby a jej cenu, pričom vychádza z aktuálneho cenníku Poskytovateľa. Objednávka služby podľa toto odseku sa považuje za potvrdenú Poskytovateľom až keď Objednávateľ písomne odsúhlasí podmienky poskytnutia služby, oznámené Poskytovateľom.

6.5 Služby vykonané Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy, prevezme Objednávateľ potvrdením Preberacieho protokolu služieb , ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 4.

6.6 O všetkých poskytnutých službách vedie Poskytovateľ prehľad, ktorý obsahuje popis poskytnutých služieb a ich rozsah v príslušnom mesiaci.

7 OSOBITNÉ USTANOVENIA

7.1 Zmluvné strany spoločne vyhlasujú, že sú si vedomé, že služby budú poskytované výhradne k APV, špecifikovanom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, a to iba za podmienky, že Objednávateľ také APV používa oprávnene a že plní svoje záväzky spojené s takýmto oprávnením.

8 PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

8.1 Poskytovateľ sa touto Zmluvou zaväzuje:

8.1.1 vykonávať plnenia podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, riadne a včas, a to za predpokladu poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa a včasného plnenia ďalších záväzkov Objednávateľa;

8.1.2 pri vykonávaní prác v sídle Objednávateľa dodržiavať predpisy o ochrane bezpečnosti práce a zdravia pri práci, požiarnej ochrany, hygieny práce a životného prostredia;

8.1.3 zaistiť, aby jeho pracovníci dodržiavali všetky interné predpisy Objednávateľa, s ktorými boli Objednávateľom vopred oboznámení;

8.1.4 chrániť práva duševného vlastníctva Objednávateľa ako aj práva tretích osôb, ktoré by mohli byť plnením Zmluvy dotknuté;

8.2 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje na svoj účet umožniť Poskytovateľovi plnenia podľa tejto Zmluvy, spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu s dostatočným predstihom poskytovať potrebnú súčinnosť, úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa, a to v rozsahu potrebnom pre včasné a riadne plnenia Poskytovateľa, najmenej v rozsahu špecifikovanom v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy.

8.3 Objednávateľ sa zaväzuje pri vykonávaní prác zamestnancami Poskytovateľa v sídle Objednávateľa a na jeho pracoviskách:

8.3.1 zabezpečiť v zmysle § 6 ods. 4 a nadväzne na § 7 ods. 6 písm. a) až c) zákona NR SR č. 124/2006 Z. z., aby zamestnanci Poskytovateľa dostali potrebné pokyny pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci platné pre jeho pracoviská a informácie o možných ohrozeniach, preventívnych opatreniach, opatreniach na poskytnutie prvej pomoci, na vykonanie záchranných prác a na evakuáciu osôb,

8.3.2 vytvoriť podmienky pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci, zároveň v prípade potreby zabezpečiť pre zamestnancov Poskytovateľa osobné ochranné pracovné prostriedky,

8.3.3 splniť povinnosti uvedené v bodoch 8.3.1 a 8.3.2 pred začatím výkonu práce zamestnancami Poskytovateľa.

8.3.4 postupovať v zmysle § 17 ods. 6 zákona NR SR č. 124/2006 Z.z. v prípade, že zamestnanec Poskytovateľa utrpí pracovný úraz.

9 RIEŠENIE SPOROV

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

9.2 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené Rozhodcovským súdom Slovenskej obchodnej a priemyselnej komory v Bratislave, ktorý bude pojednávať v zložení z troch rozhodcov podľa rozhodcovského poriadku a pravidiel tohto rozhodcovského súdu.

9.3 Rozhodcovský nález je konečný a záväzný pre obe zmluvné strany.

10 TRVANIE ZMLUVY

10.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu.

10.2 Zmluva sa uzatvára na dobu 1 rok od dátumu platnosti tejto Zmluvy.

10.3 Túto Zmluvu je ktorákoľvek zo zmluvných strán oprávnená vypovedať aj bez udania dôvodov, a to vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho roka. Výpoveď musí byť doručená druhej zmluvnej strane najmenej tri mesiace pred skončením príslušného kalendárneho roka.

10.4 Ktorákoľvek zmluvná strana môže odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia záväzku druhej zmluvnej strany.

10.5 Za podstatné porušenie záväzku sa považuje omeškanie s plnením záväzku zmluvnej strany, ktoré trvá po dobu viac ako tridsať (30) kalendárnych dní, ak povinná zmluvná strana nevykoná nápravu ani v dodatočnej lehote, ktorú jej poskytne oprávnená zmluvná strana v písomnom oznámení, v ktorom špecifikuje porušenie záväzku, ktorého sa dovoláva. Taká primeraná lehota nesmie byť kratšia ako pätnásť (15) kalendárnych dní.

10.6 Odstúpenie od Zmluvy ani jej výpoveď nemajú vplyv na plnenie Poskytovateľa, ktoré bolo riadne odovzdané a bolo aj prijaté alebo malo byť prijaté pred nadobudnutím účinnosti odstúpenia. Odstúpením ani výpoveďou nie je dotknutý ani nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za také plnenie podľa tejto Zmluvy ako aj na zaplatenie prípadného úroku z omeškania podľa tejto Zmluvy.

11 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

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

11.2 Táto Zmluva môže byť menená a dopĺňaná iba dohodou obidvoch zmluvných strán, a to vo forme písomných dodatkov, ak nie je v konkrétnom prípade výslovne stanovené inak.

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

11.4 Zmluvné strany dojednávajú, že s ohľadom na hodnotu služieb obmedzujú celkovú zodpovednosť každej zmluvnej strany za škody spôsobené v súvislosti s touto Zmluvou čiastkou 3 650,- €. Toto obmedzenie sa netýka škôd, spôsobených zmluvnou stranou úmyselne.

11.5 Obe zmluvné strany s prihliadnutím k ust. § 379 Obchodného zákonníka a s ohľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením tejto Zmluvy konštatujú, že súhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla vzniknúť, môže dosiahnuť maximálne čiastku rovnajúcu sa čiastke uvedenej v predchádzajúcom odseku. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za škody, ktorých vznik nemohla predvídať. S ohľadom na skutočnosti uvedené v tomto odseku si strany zjednali aj cenu plnení podľa tejto Zmluvy.

11.6 Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami Zmluvou bližšie neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

11.7 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto Prílohy:

- Príloha č. 1 Zoznam a rozsah APV
- Príloha č. 2 Špecifikácia Paušálnych služieb
- Príloha č. 3 Zoznam inštalačných miest
- Príloha č. 4 Vzor Preberacieho protokolu služieb
- Príloha č. 5 Minimálny rozsah súčinnosti Objednávateľa
- Príloha č. 6 Vzor formulára pre objednávku služieb
- Príloha č. 7 Zoznam osôb oprávnených objednávať služby
- Príloha č. 8 Všeobecné obchodné podmienky SOFTIP

11.8 Táto Zmluva je uzatvorená v dvoch (2) rovnopisoch, z ktorých poskytovateľ obdrží jeden (1) a objednávateľ obdrží jeden (1) rovnopis.

Strany prehlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, že s jej obsahom súhlasia a na dôkaz toho k nej pripojujú svoje podpisy.

Poskytovateľ

V Banskej Bystrici, dňa 20.1.2010

SOFTIP, a.s.
RNDr. Belo Zorkovský
predseda predstavenstva

11

SOFTIP
SOFTIP, a.s.
BC Aruba, Galvaniho 7/D
821 04 Bratislava
IČO : 36 785 512
IČ DPH : SK 2022390942

Objednávateľ

V Novákoch, dňa 14.1.2010

Vojenský opravárenský podnik Nováky, a.s.
Ing. Peter Trgiňa
predseda predstavenstva

Vojenský opravárenský podnik Nováky, a.s.
Duklianska 80
972 71 NOVÁKY
- 3 -

Príloha č. 1

Zoznam a rozsah APV

Implementovaný rozsah vychádza z funkčnosti SAP Best Practices Baseline Package for Slovakia a obsahuje podnikové scenáre pokrývajúce najdôležitejšie obchodné požiadavky s využitím kľúčovej funkcionality SAP ERP. Rozsah implementrácie je zmysle Zmluvy o dielo č. 3038197 a jej dodatkov.

Príloha č. 2

Špecifikácia Paušálnych služieb

Predmetom servisnej zmluvy nie sú nasledujúce činnosti, ktoré si bude Objednávateľ zabezpečovať vlastnými personálnymi kapacitami:

- Kontrola SAP systémových logov
- Kontrola Short Dumps systému
- Kontrola Databázových lock-ov
- Kontrola aktualizačných požiadaviek
- Kontrola SAP pracovných procesov servera
- Kontrola SAP job-ov
- Kontrola výstupov (tlač) a zabezpečenie funkčnosti spool-u
- Kontrola DB-backupov, backup logov a statusov archive log-ov
- Kontrola a zabezpečenie funkčnosti databázy, databázových štatistík a chýbajúcich DB indexov
- Kontrola databázy z pohľadu diskového priestoru
- Kontrola disového priestoru z pohľadu OS (SAP Filesystems)
- Tvorba, definícia a administrácia užívateľov a ich prístupov, rolí a oprávnení
- Aktualizácia SAP GUI na lokálnych staniciach a serveroch
- Zabezpečenie dostatočného diskového priestoru pre funkčnosť systému

Objednávateľ môže dodatočne požiadať Poskytovateľa o realizáciu vyššie uvedených činnosti, ktoré budú vykonávané vzdialeným prístupom. Úkony budú vykonávané prevažne v rámci pracovného času t.j. od 8.00 do 16.00, no pokiaľ si to situácia vyžiada (užívatelia nesmú byť prihlásený v systéme a pod.) bude činnosť vykonaná aj po tomto čase. Pri objednaní služby sa bude postupovať podľa bodov 6.4, prevzatie služby bude na základe podpísaného pracovného protokolu služieb.

V rámci servisnej zmluvy sa budú vykonávať na základe iniciatívy Objednávateľa nasledujúce služby pre podporu aplikácii :

- Riešenie zistených chýb v SAP systémových logov
- Analýza a riešenie zistených Short Dumps systémov
- Reset statusu aktualizačných požiadaviek
- Reštart a traceovanie SAP pracovných procesov servera
- Plánovanie a zabezpečenie funkčnosti SAP job-ov
- Plánovanie a zabezpečenie funkčnosti záloh DB backupov, backup logov a archive log-ov
- Kontrola konzistencie databázy a obnova chýbajúcich DB indexov
- Definícia chýbajúcich objektov užívateľských rolí, podpora pri tvorbe a údržbe prístupov a oprávnení
- Analýza chýbových hlásení základu systému SAP a následné zaznamenanie do SAP portálu
- Spätné hlásenie o riešení problému zo SAP portálu
- Analýza hlásení k nastaveniu samotných aplikácií na CPZ (prípadne Call centrum)
- Riešenie nahlásených udalostí do systému CPZ
- Administrácia OSS užívateľov
- Vytvorenie kópie klienta, systému, užívateľských prístupov a customizing-u
- Transporty požiadaviek vrámci TMS (na požiadanie alebo špecifikovať periodicitu a rozsah) a dodatočná konfigurácia RFC
- Údržba a upgrade jadra operačného systému (SAP kernel)
- Údržba a update systému pomocou SAP Note, SAP support Package-ov, Plug-inov a Add-onov

služby zabezpečované na základe iniciatívy Objednávateľa:
Bežná konzultačná činnosť k aplikáciam prostredníctvom definovaných užívateľov (po dohode mailom, telefonicky, vzdialeným prístupom, osobnou návštevou)

Tieto činnosti budú vykonávané prevažne v rámci pracovného času t.j. od 8.00 do 16.00, no pokiaľ si to situácia vyžiada (užívatelia nesmú byť prihlásený v systéme a pod.) bude činnosť vykonaná aj po tomto čase. Tieto činnosti budú v rozsahu 1 človekodeň systémových služieb/mesiac a 2 človekodni konzultačných služieb/mesiac.

Príloha č. 3

Zoznam inštalačných miest

Miesto inštalácie je sídlo Objednávateľa na adrese: **Vojenský opravárenský podnik Nováky, a.s., Duklianska 60, 972 71 Nováky** a pokiaľ to povaha plnenia tejto zmluvy umožňuje, je poskytovateľ oprávnený poskytovať služby aj vzdialeným prístupom alebo inak z miesta odlíšeného od miesta plnenia.

Príloha č. 4

Vzor preberacieho protokolu služieb

Preberací protokol služieb

Poskytovateľ: SOFTIP, a. s. so sídlom Business Center Aruba, Galvaniho 7/D Bratislava 821 04		Objednávateľ: **Vojenský opravárenský podnik Nováky, a.s.** so sídlom Nováky, Duklianska 60, PSČ: 972 71	
Dátum prevzatia		Čas (od – do)	
Miesto prevzatia		Zapísal	

Objednávateľ svojím podpisom potvrdzuje prevzatie služieb v zmysle bodu č. xxx v celkovej sume:

Typ služby	Cena celkom bez DPH

Podpísaním tohto preberacieho protokolu vzniká Poskytovateľovi právo fakturovať cenu, uvedenú v bode č. xxx.

Preberací protokol tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy č. 3019121

Podpisy:

Za SOFTIP, a.s.:	Za Objednávateľa:
Dátum:	Dátum:
Podpis:	Podpis:
Meno:	Meno:
Funkcia:	Funkcia:

Príloha č. 5

Minimálny rozsah súčinnosti Objednávateľa

Pre riadne poskytovanie služieb je potrebná dobre fungujúca súčinnosť zo strany Objednávateľa, ktorá spočíva najmä v nasledujúcich činnostiach Objednávateľa:

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi na svoje náklady súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy, a to najmenej v rozsahu stanovenom touto Zmluvou.
2. Objednávateľ najmä poskytne Poskytovateľovi informácie o vadách, potrebné k riadnemu poskytovaniu služieb podľa tejto Zmluvy, spočívajúce najmä v popise vady a spôsobe, ktorým sa vada prejavuje, ako aj inými špecifikáciami, ktoré sú nevyhnutné pre identifikáciu a odstránenie vád, pokiaľ si Poskytovateľ takúto ďalšiu špecifikáciu vyžiada.
3. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi aj akékoľvek ďalšie informácie potrebné k riadnemu poskytovaniu služieb podľa tejto Zmluvy.
4. Objednávateľ je povinný plniť riadne a včas svoje záväzky, ktoré mu vyplývajú z tejto Zmluvy, najmä záväzky týkajúce sa odovzdávania a preberania výsledkov poskytovania služieb údržby a podpory.
5. Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť na svoj náklad všetky potrebné predpoklady pre riadne poskytovanie služieb Poskytovateľom, a to najmä pracovné miesto pre prácu tímu Poskytovateľa, pokiaľ je pre plnenie podľa Zmluvy potrebné.
6. Objednávateľ zaistí potrebnú súčinnosť svojich pracovníkov s potrebnou kvalifikáciou a skúsenosťami v dostatočnom počte.
7. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi a jeho pracovníkom plný prístup k vlastnému programovému vybaveniu a k automatizovanému i neautomatizovanému informačnému systému v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie zmluvných záväzkov Poskytovateľa.
8. Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť súčinnosť tretích osôb - externých partnerov ako aj ďalších poskytovateľov Objednávateľa, ak je to potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
9. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť podľa tejto Zmluvy aj subposkytovateľom Poskytovateľa.
10. Pokiaľ bude súčasťou plnenia podľa tejto Zmluvy taktiež realizácia väzieb na aplikácie tretích strán, zaistí Objednávateľ na svoje náklady s poskytovateľmi týchto systémov koordináciu potrebnú pre splnenie predmetnej časti plnenia.

Príloha č. 6

Vzor objednávky služieb

SOFTIP, a.s. Business Center Aruba, Galvaniho 7/D Bratislava 821 04	objednávka služieb

ZÁKAZNÍK:	ČÍSLO OBJEDNÁVKY ZÁKAZNÍKA:
PRIORITA PODĽA ZÁKAZNÍKA:	DÁTUM ODOSLANIA:

Priorita podľa zákazníka: 1 - kritická chyba, 2 - hlavná chyba, 3 - malá chyba

PRIJAL:	ČÍSLO OBJEDNÁVKY:
DÁTUM PRIJATIA:	DÁTUM UKONČENIA:

NÁZOV :

OPIS OBJEDNÁVANEJ SLUŽBY:

OPIS PRÍLOH:

KONTAKTNÁ OSOBA (ČITATEĽNE):
PRACOVISKO / TELEFÓN:

Vyplňte, prosím, len silno orámované pola .

Príloha č. 7

Zoznam osôb oprávnených objednávať služby :

Ing. Králiková Alena

Ing. Rybanská Anna

Ing. Vašek Pavel

Príloha č. 8

Všeobecné obchodné podmienky SOFTIP

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SOFTIP

1. DEFINÍCIA POUŽITÝCH POJMOV

1.1. **Akceptačná procedúra** - je postup, ktorým dochádza k prevzatiu plnenia zo zmluvy, ak tak stanoví zmluva, ktorého účelom je na základe akceptačných kritérií overiť súlad funkčnosti dodávaného plnenia s dohodnutými vlastnosťami, a to prostredníctvom akceptačných testov.

1.2. **Aplikačné programové vybavenie** (ďalej APV) - **je počítačový program** (programový kód vrátane programovej dokumentácie, ďalej aj Software), a to vo forme jednotlivého modulu (jeden podsystém, príp. používateľský program) alebo celého programového komplexu modulov, ktorý je zaradený do distribúcie spoločnosti pod svojim obchodným názvom. APV môže ďalej špecifikovať zmluva. Ak nie je výslovne stanovené inak, APV sa poskytuje iba v strojovom texte a nezahŕňa podkladové materiály potrebné na prípravu APV.

1.3. **Centrum podpory Zákazníka** (ďalej CPZ) - internetová aplikácia s webovým rozhraním, ktorá umožňuje elektronickú komunikáciu SOFTIP-u so Zákazníkmi, zber a vyhodnocovanie prvotných záznamov.

1.4. **Človekodeň (ČD)** - je časová jednotka, stanovená v zmluve pre účel kvantifikácie rozsahu služieb a iných výkonov SOFTIP-u alebo Zákazníka na základe zmluvy. Jeden človekodeň zodpovedá 8 hodinám prác jedného pracovníka. Ak nie je v zmluve stanovené inak, platí sa cena za služby či iné výkony, kvantifikované v ČD, vo výške jednej polovice jednotkovej ceny za každú i len začatú polovicu ČD.

1.5. **Dôverné informácie** - sú všetky informácie poskytnuté vedome či nevedome v ústnej alebo v písomnej forme jednou zmluvnou stranou druhej, vrátane informácií, ktoré sa strany dozvedeli v súvislosti so zmluvou, ako i know-how, ktorým sa rozumejú všetky poznatky obchodnej, výrobnej, technickej či ekonomickej povahy súvisiace s činnosťou zmluvnej strany, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu hodnotu a ktoré nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné a majú byť utajené. Za dôverné informácie sú ďalej považované počítačové programy, diagnostika, dokumentácia a akékoľvek ďalšie informácie, ktoré sú označené ako dôverné informácie.

1.6. **Etapa** - je časť Diela alebo Projektu ukončená prevzatím výstupu etapy.

1.7. **Implementácia** - je proces, pri ktorom je na základe inštalácie a konfigurácie APV vytváraný informačný systém.

1.8. **Implementačný projekt** - je dokument vypracovaný SOFTIP-om, ktorý špecifikuje spôsob zhotovenia informačného systému, vrátane jeho rozsahu tak, aby na jeho základe bolo možné zahájiť implementáciu a jej dohodnuté etapy. Akceptáciou sa Implementačný projekt stáva záväzným pre obe zmluvné strany. Implementačný projekt je špecifikáciou zmluvných podmienok, pričom pre účely zmluvnej špecifikácie diela (rozsah, termíny plnenia, cena apod.) sa použije špecifikácia, obsiahnutá v akceptovanom Implementačnom projekte.

1.9. **Informačný systém** - je APV (alebo skupina APV), ktoré je obvykle upravené do jednotného systému na základe zmluvy so Zákazníkom.

1.10. **Koncový používateľ** - je pracovník Zákazníka, ktorý používa služby informačného systému v rámci plnenia svojich pracovných povinností voči Zákazníkovi.

1.11. **Konverzia dát** - je proces prevedenia dát Zákazníka z aktuálneho formátu do formátu pre účely spracovania týchto dát v APV. Ekvivalentným výrazom je Migrácia dát.

1.12. **Licencia** - písomný súhlas spoločnosti SOFTIP vo forme licenčnej zmluvy alebo licenčného dojednania v inej zmluve v súlade s ust. § 40 zákona č. 618/2003 Z.Z. na použitie APV Zákazníkom (príp. i ďalšími osobami). Zmluva alebo licenčná zmluva špecifikuje podmienky licencie. Ak také ujednanie alebo jeho časť chýba, licencia je udeľovaná podpisom preberacieho protokolu ako nevýhradná, neprenositeľná, časovo obmedzená na dobu trvania majetkových autorských práv, najdlhšie však na dobu trvania zmluvy, prostredníctvom ktorej je poskytnutá, a k účelom a spôsobom uvedeným v zmluve. Ustanovenia týchto VOP upravujúce licencie sa primerane použijú aj na sublicencie, poskytované na základe zmluvy.

1.13. **Médium** - je hmotný nosič dát a informácií (CD ROM, páska atď.), na ktorom je nahrané APV - predmet používateľských práv na základe licencie.

1.14. **Metodické poradenstvo k APV** - je platená Služba, prostredníctvom ktorej má Zákazník právo:

1.14.1. radiť sa o metodike používania APV

1.14.2. radiť sa o systémových problémoch APV v prípade, ak je APV používané iným spôsobom, ako je odporučené v dokumentácii APV.

1.15. **Neoprávnené používanie APV** - je používanie APV v rozporu s licenciou, najmä vtedy, ak je prenechané k používaniu tretej osobe, eventuálne využívané pre tretiu osobu, bez písomného súhlasu SOFTIP, alebo ak je používané Zákazníkom po zániku alebo bez licenčnej či inej zmluvy.

1.16. **Podpora k APV** - je platená Služba, ktorej rozsah môže byť ďalej špecifikovaný zmluvou o poskytovanie podpory, a to v týchto úrovniach:

1.16.1. Hot-line

- poskytnutie odpovede cez Call centrum na otázky týkajúce sa problémových situácií vzniknutých pri používaní APV, tzn. k obsluhe APV, k problémovým stavom APV, k správaniu sa APV v rozpore s opisom v programovej Dokumentácii v časovom priestore maximálne 15 minút,
- prijatie nahlásených problémov a reklamácií.

1.16.2. údržba APV

- poskytovanie aktuálnych verzií APV so zapracovanými zmenami právnych predpisov súvisiacich s funkciami APV („legislatívne zmeny"),
- poskytovanie verzií APV s jeho optimalizovanými funkciami, ak k takej optimalizácii dôjde počas poskytovania podpory k APV,
- poskytnutie verzií APV s rozšírenou funkcionalitou všeobecného charakteru, ak k takému rozšíreniu dôjde počas poskytovania podpory k APV,

- poskytnutie aktualizovaných verzií APV reflektujúcich vývoj v oblasti informačných technológií, ak k takej aktualizácii dôjde počas poskytovania podpory k APV.

1.16.3. distribúcia upravených verzií APV v zmysle predchádzajúceho bodu,

1.16.4. služby CPZ, t.j. prístup k CPZ s umožnením jeho použitia Zákazníkom.

1.17. **Podporovaná platforma** – je softvér tretej strany (lokálny resp. sieťový operačný systém, databázový server, terminálový server a pod.) konkrétnej verzie od konkrétneho výrobcu, v prostredí ktorého dodané APV pracuje korektne.

1.18. **Používanie APV** – APV sa považuje za používané, ak je inštalované do permanentnej pamäte (typicky na pevný disk, ale aj CD-ROM, príp. iné pamäťové médium), alebo je nahrané do dočasnej pamäte, napr. RAM výpočtového systému, počítača alebo iného obdobného zariadenia.

1.19. **Priamy dodávateľ** – je tretia strana (obvykle výrobca či dodávateľ) technického či systémového vybavenia, ktorá na základe samostatnej zmluvy so spoločnosťou SOFTIP poskytla plnenie (technické vybavenie či softvér tretích strán), ktoré je ďalej poskytované zákazníkovi na základe zmluvy.

1.20. **(Programová) Dokumentácia** – je elektronická alebo vytlačená dokumentácia k dielu, jeho častiam a/lebo APV, opisujúca jeho funkcionalitu, spôsob použitia a podmienky pre korektné (riadne) prevádzkovanie.

1.21. **Projekt** – je súbor činností, dohodnutých medzi Zákazníkom a SOFTIP-om na základe zmluvy, ktorého výstupom je informačný systém, implementácia APV alebo iný výsledok, dohodnutý zmluvou.

1.22. **Reakčná doba** – časový úsek od okamihu, kedy pracovník Call centra potvrdí Zákazníkovi prijatie nahláseného prvotného záznamu do začiatku jeho riešenia. SOFTIP si vyhradzuje právo prerušiť riešenie nahláseného prvotného záznamu počas pracovného voľna a pracovného pokoja.

1.23. **SOFTIP** – je spoločnosť SOFTIP, a.s., so sídlom Bratislava, Business Center Aruba, Galvaniho 7/D, PSČ 821 04, IČO: 36 785 512, IČ pre DPH: SK2022390942, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4151/B.

1.24. **Softvér (Programové vybavenie)** – programové vybavenie počítača (alebo aj iného elektronického či digitálneho zariadenia) alebo počítačový program spolu s príslušnou programovou dokumentáciou. Zdrojové texty alebo podkladové materiály potrebné na prípravu APV sú súčasťou softvéru iba ak je v zmluve výslovne uvedené, že sú súčasťou plnenia, a ak sú v zmluve aj výslovne uvedené podmienky, za ktorých je Zákazník oprávnený ich používať.

1.25. **Softvér tretej strany (Systémové vybavenie)** – softvér pre vytváranie, udržovanie a spracovávanie databáz a iný softvér potrebný pre použitie APV (najmä operačný systém atď.), ale nezahrnutý do APV. Spôsob používania softvéru tretej strany je upravený v dokumentácii k takému softvéru, ktorej obsah má prednosť pred zmluvou.

1.26. **Technické vybavenie** – je hardvér tretích strán konkrétnej verzie od konkrétneho výrobcu alebo dodávateľa, v prostredí ktorého dodané APV pracuje korektne. Ak nie je technické vybavenie dodávané spoločnosťou SOFTIP na základe zmluvy o implementácii APV, je Zákazník povinný v rámci svojej súčinnosti zaistiť si vlastné technické vybavenie pre účely implementácie APV.

1.27. **Vada APV** – je odchýlka od špecifikácie APV, definovanej opisom funkcií v existujúcej Programovej dokumentácii. Vada existuje, ak softvér alebo informačný systém neplní funkcie uvedené v dokumentácii a v dôsledku toho dodáva chybné výsledky, nekontrolovateľne prerušuje svoju prevádzku alebo ho inak nie je možné používať spôsobom dohodnutým v zmluve, a ak je taká vada replikovateľná, t.j. nebola spôsobená vplyvom náhodnej skutočnosti. Ekvivalentom výrazu je tiež „Chyba".

1.28. **Vírus** – počítačový program alebo kód tretej strany, ktorí pôsobí nežiadanú zmenu APV, zmenu v údajoch či obsahu počítačovej pamäte, zmenu na disku alebo v inom počítačovom pamäťovom médiu, pričom táto zmena alebo iné pôsobenie vírusu môže zničiť, poškodiť alebo zapríčiniť zničenie, poškodenie spoľahlivosti alebo zmeniť prístupnosť k ľubovoľnému softvéru a k údajom, alebo inak poškodiť adresáta vírusu.

1.29. **VOP** – Všeobecné obchodné podmienky SOFTIP

1.30. **Zákazník** – je osoba, s ktorou spoločnosť SOFTIP uzatvorila zmluvu, obvykle v zmluve označovaná ako Objednávateľ či Odberateľ. Ak je zmluva uzatvorená v prospech tretej strany, je Zákazníkom aj táto strana.

1.31. **Zmluva** – je zmluva uzatvorená medzi spoločnosťou SOFTIP a Zákazníkom, na ktorej základe SOFTIP dodáva APV alebo s ním súvisiace Služby a Zákazník hradí dohodnutú cenu. Súčasťou zmluvy môže byť aj licenčná zmluva alebo licenčné dojednanie k poskytovanému APV. Ak sú prílohou zmluvy tieto VOP, označuje sa v týchto podmienkach pojmom zmluva celá zmluva s výnimkou týchto podmienok.

2. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

2.1. Zákazník má právo používať dodané APV v rozsahu zmluvne dohodnutom, v súlade s týmito VOP, so zmluvou, pokynmi pracovníkov SOFTIP a podľa podmienok uvedených v Programovej dokumentácii.

2.2. Zákazník sa zaväzuje v dôsledku vývoja programových prostriedkov aktualizovať parametre svojho technického vybavenia a používaných softvérových platforiem tak, aby vyhovovali požadovaným technickým parametrom a podporovaným platformám, ktoré sú definované v Programovej dokumentácii príslušného APV alebo ktoré sú odporúčané SOFTIP-om pre riadnu funkčnosť APV. Zvýšenie nárokov na technické vybavenie počas užívania APV nie je Vadou.

2.3. Zákazník sa zaväzuje za poskytnuté plnenie riadne a včas zaplatiť. Povinnosť úhrady je splnená dňom pripísania dohodnutej sumy na účet spoločnosti SOFTIP.

2.4. Zákazník poskytne počas plnenia zmluvy zo strany SOFTIP súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie záväzkov spoločnosti SOFTIP. Absencia alebo nedostatok súčinnosti Zákazníka vylučuje vznik zodpovednosti SOFTIP za omeškanie a za vzniknuté škody. Zákazník sa zaväzuje bez zbytočného meškania písomne oznámiť SOFTIP-u prípadné zmeny údajov o svojej osobe a o pracovníkoch,

ktoré sú potrebné pre riadne splnenie predmetu Zmluvy.

2.5. Ak je v zmluve dohodnuté, že Zákazník na jej základe získa prístup do CPZ, zaväzuje sa Zákazník zaregistrovať sa na CPZ na internetovej adrese http://cpz.softip.sk, prípadne umožniť pracovníkom SOFTIP vykonať registráciu na svojich prostriedkoch výpočtovej techniky, a to bez zbytočného omeškania od uzavretí príslušnej zmluvy. S ohľadom na to, že spoločnosť SOFTIP poskytuje podporu APV ako aj odstraňuje drobné chyby aj prostredníctvom nových verzií APV alebo počítačových programov vytvorených pre takéto účely (patche) aj prostredníctvom ich sprístupnenia pres CPZ, zaväzuje sa pravidelne (najmenej jedenkrát mesačne) kontrolovať obsah CPZ a v prípade, že je k dispozícii program pre aktualizáciu alebo opravu APV, taký program nainštalovať v súlade s pokynmi spoločnosti SOFTIP na CPZ alebo zaslanými Zákazníkovi prostredníctvom sprievodného listu či e-mailom.

2.6. Za účelom poskytnutia služieb alebo diagnostikovania chýb zo vzdialeného pracoviska Zákazník umožní pracovníkom SOFTIP-u vzdialený prístup do svojho systému.

2.6.1. V prípade potreby Zákazník poskytne SOFTIP-u technické prostriedky pre priamy vzdialený prístup do systému Zákazníka.

2.6.2. Náklady zákazníka, vrátane jeho komunikačných nákladov, spojené so vzdialeným prístupom nesie Zákazník.

2.6.3. Činnosti vykonávané prostredníctvom vzdialeného prístupu môžu byť elektonicky zaznamenané a archivované po dobu 3 mesiacov.

3. PRÁVA A POVINNOSTI SOFTIP

3.1. SOFTIP dodá Zákazníkovi APV funkčné pre prevádzku na technickom vybavení a na podporovaných platformách uvedených v Programovej dokumentácii k APV. V rámci podpory k APV sa zaväzuje APV aktualizovať na základe legislatívnych zmien v rozsahu dopadu týchto zmien na obchodné procesy spracovávané algoritmami použitými v APV, v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov v súlade s aktualizovanými predpismi. Aktualizácia na základe legislatívnych zmien nezahŕňa aktualizáciu v prípade zásadných zmien právneho poriadku, ako sú menové reformy a iné obdobné zásadné zmeny, ktorých vykonanie (alebo vykonávanie) môže byť osobitným predmetom zmluvy medzi SOFTIP-om a Zákazníkom. S aktualizovanou verziou APV dodá SOFTIP opis jeho zmien.

3.2. Dodávka APV, ako aj jeho aktualizovaných verzií, bude vykonaná odovzdaním APV (či jeho aktualizovaných verzií) Zákazníkovi na médiu, či zaslaním elektronickou poštou. Dodávka je považovaná za vykonanú aj keď Zákazník neoprávnene odmietne dodávku prevziať, a to dňom, kedy mu SOFTIP oznámi, kde je dodávka dostupná a ako si ju môže Zákazník prevziať. Dodávka môže byť vykonaná aj sprístupnením APV (či jeho aktualizovaných verzií) prostredníctvom dialkového prístupu, a to okamihom, kedy SOFTIP oznámi Zákazníkovi spôsob, akým je možné si APV (či jeho aktualizovanú verziu) dialkovo stiahnuť.

3.3. SOFTIP si vyhradzuje právo ukončiť podporu funkčnosti APV na tých platformách, ktoré ich výrobcovia prestali podporovať.

3.4. SOFTIP môže realizovať zmeny v APV zvyšujúce jeho možnosti využitia, zároveň môže robiť zmeny programu v dôsledku vývoja programovacích prostriedkov, operačných systémov a technických zariadení.

3.5. SOFTIP odstráni vady APV v súlade so záručnými podmienkami.

3.6. V prípade, že Zákazník nezaplatí cenu za poskytnutie licencie v dohodnutom termíne po podpise zmluvy alebo licenčnej zmluvy, SOFTIP môže od zmluvy odstúpiť, a to aj len v rozsahu licenčného oprávnenia. Odstúpením od zmluvy zaniká právo Zákazníka používať APV.

3.7. V prípade, že Zákazník nesplní v zmluve dohodnuté platobné podmienky za poskytovanie podpory k APV, má SOFTIP právo pozastaviť poskytovanie podpory k APV až do splnenia zmluvne dohodnutých platobných podmienok bez toho, aby to bolo považované za porušenie ustanovení zmluvy zo strany SOFTIP. V prípade pozastavenia poskytovania podpory APV budú verzie APV nainštalované u Zákazníka v rámci poskytovania podpory k APV nefunkčné, čo nie je možné považovať za vadu APV.

3.8. SOFTIP si môže uplatňovať právo uskutočnenia kontroly v priestoroch Zákazníka ako aj právo uskutočnenia kontroly hardvéru Zákazníka, zameraných na dodržiavanie podmienok poskytnutej licencie. Zákazník sa v takom prípade zaväzuje takú kontrolu umožniť. SOFTIP je oprávnený takúto kontrolu vykonať najmenej jedenkrát za obdobie šiestich (6) mesiacov počas pracovných hodín Zákazníka a takým spôsobom, ktorý neprimerane nenaruší pracovnú činnosť Zákazníka. Zákazník ani SOFTIP nemajú nárok na úhradu nákladov, ktoré im v súvislosti s kontrolou vzniknú.

3.9. SOFTIP garantuje, že APV v dobe dodania má funkčné aj technické vlastnosti, ktoré sú opísané v Programovej dokumentácii k APV.

3.10. Verzie APV sú kontrolované na neprítomnosť vírusov najnovšími produktmi NOD 32, AVP Kaspersky Antivirus Platinum a Norton Antivirus Corporate Edition 7.x. Upgrade antivírusových programov, resp. update databáz vzoriek vírusov, sa vykonáva vždy až v deň dodania APV. SOFTIP ručí za antivírusovú čistotu toho APV, ktoré dodáva na pevných nosičoch a v miere, ktorú poskytujú použité antivírusové programy. Napriek tomu, že SOFTIP sprístupňuje APV na CPZ až po antivírusovej kontrole, prenos APV k Zákazníkovi je ovplyvnený existujúcimi technológiami elektronickej pošty a siete Internet a za antivírusovú čistotu APV nemôže SOFTIP ručiť v takej miere ako na pevných nosičoch. Používanie APV získané prostredníctvom CPZ je na zodpovednosti Zákazníka.

4. CENA

4.1. Ceny sú udávané v eurách (EUR) alebo v zahraničnej mene.

4.2. Ak je predmetom zmluvy poskytovanie služieb, cena nezahŕňa ubytovacie ani cestovné náklady pracovníkov spoločnosti SOFTIP, ktoré Zákazník uhradí podľa skutočne vynaložených nákladov a na základe aktuálneho cenníku spoločnosti SOFTIP, ktorý mu SOFTIP na vyžiadanie poskytne bez zbytočného omeškania.

5. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

5.1. Zákazník a SOFTIP nesú zodpovednosť za nimi spôsobenú škodu v rámci platných a účinných právnych predpisov.

5.2. Zákazník a SOFTIP sú povinný vyvíjať maximálne úsilie k predchádzaní škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd. To zahŕňa najmä povinnosť zálohovať vlastné údaje pred ich odovzdaním druhej strane a vykonávať ďalšie úkony smerujúce k minimalizácii nebezpečenstva vzniku škôd alebo ich rozsahu, a to so zodpovedajúcou odbornou starostlivosťou.

5.3. Žiadna zo strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré jej poskytla druhá strana. Žiadna zo strán nie je v omeškaniu s plnením svojich záväzkov, ak je také omeškanie spôsobené v dôsledku omeškania druhej strany s plnením jej zmluvných záväzkov alebo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (v zmysle ust. § 374 Obchodného zákonníka).

5.4. Nahrádza sa iba skutočne vzniknutá škoda. Žiadna zo strán nenesie zodpovednosť za akékoľvek nepriame alebo následné škody, škody spôsobené na dátach alebo v dôsledku ich straty či poškodenia.

5.5. SOFTIP sa zbaví zodpovednosti za škodu v rozsahu, v akom táto škoda bola spôsobená vlastným konaním poškodeného, (napr. spracovanie chybných vstupných údajov, pokračovanie v práci pri zrejmých nedostatkoch APV,....) alebo tretej osoby.

5.6. Za vytváranie, používanie a prevádzku dát v informačnom systému nesie zodpovednosť výhradne Zákazník, ak nie sú výslovným dojednaním zmluvy predmetom plnenia spoločnosti SOFTIP (napr. v prípade niektorých foriem outsourcingu). Zákazník je ďalej povinný vykonávať bezpečnostné zálohy v súlade s bežnými pravidlami pre nakladanie s dátami v informačných systémoch. SOFTIP nenesie zodpovednosť za stratu nebo poškodenie dát nebo dátových štruktúr Zákazníka, a to ani v prípade, že k nim došlo pri používaní APV dodaného spoločnosťou SOFTIP, na ktoré sa vzťahuje záruka.

5.7. SOFTIP nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Zákazníkovi v obdobiu od dáta účinnosti zmien právnych predpisov do doby inštalácie aktualizácie APV zo strany Zákazníka, ak za priame sprevádzkovanie takej aktualizácie na strane Zákazníka nezodpovedá na základe zmluvy SOFTIP. SOFTIP nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú Zákazníkovi v dôsledku jeho porušenia zmluvy alebo právnych predpisov.

5.8. Ak Zákazníkovi vznikne škoda v dôsledku toho, že tretia strana uplatní svoj nárok z práv z duševného vlastníctva k APV alebo jeho časti, zaväzuje sa SOFTIP nahradiť takú škodu iba ak:

5.8.1. Zákazník bez omeškania oznámil uplatnenie takého nároku SOFTIP-u,

5.8.2. Zákazník neučinil voči takej tretej strane právne kroky bez predchádzajúceho súhlasu SOFTIP-u,

5.8.3. Zákazník neučinil také kroky voči tretej strane, ktoré je možné vykladať ako uznanie nároku tejto strany, a to aj čiastočné,

5.8.4. Zákazník poskytol spoločnosti SOFTIP súčinnosť potrebnú pre vyriešenie takého nároku tretej strany.

6. ZÁRUKA

6.1. SOFTIP sa zaručuje, že APV je bez právnych vád, ktoré by prekážali použitiu APV podľa zmluvy alebo licenčnej zmluvy, t.j. žiadnym spôsobom neporušuje ani nepoškodzuje práva tretích strán.

6.2. V prípade právnej vady APV sa SOFTIP zaväzuje takú vadu odstrániť, a to bez zbytočného odkladu, niektorým z nasledujúcich spôsobov (podľa svojich možností):

6.2.1. SOFTIP vymení APV alebo jeho časť, ktorá trpí právnou vadou, za APV alebo časť, ktorá ju netrpí,

6.2.2. SOFTIP odstráni právnu vadu dojednaním s treťou stranou, ktorej sa právna vada týka,

6.2.3. SOFTIP nahradí Zákazníkovi škodu, vzniknutú v dôsledku právnej vady, a to v súlade s čl. 5 týchto VOP.

6.3. Počas trvania právnej vady APV alebo jeho časti sa Zákazník zaväzuje nepoužívať APV spôsobom, ktorým by dochádzalo k porušovaniu práv tretích osôb.

6.4. SOFTIP ručí za to, že funkčnosť APV odpovedá jej opisu v programovej dokumentácii, t.j. že APV je bez vád.

6.5. Záručná doba, dohodnutá v zmluve [inak záručná doba v dĺžke dvadsať štyri (24) mesiacov] začína plynúť prvý deň nasledujúci po dátume prevzatia APV alebo jeho časti.

6.6. Záručná doba pre verzie APV, ku ktorým boli nadobudnuté používateľské práva v rámci poskytovania podpory, začína plynúť dňom poskytnutia verzie. Záruka na ich funkčnosť sa však poskytuje najviac na dve posledné uvoľnené verzie APV. SOFTIP zodpovedá za funkčnosť APV v aktuálnom stave.

6.7. Záruka zaniká, ak:

6.7.1. uplynie záručná doba,

6.7.2. Zákazník nevykonáva stanoveným postupom údržbu APV, nepoužíva riadne všetky súčasti plnení dodané SOFTIP-om, vrátane súčastí dodatočných, opravných i či obdobných,

6.7.3. ak došlo k zásahu do APV v rozpore so zmluvou, týmito VOP či pokynmi poskytnutými vo forme dokumentácie alebo zaškolenia.

6.8. SOFTIP nenesie zodpovednosť a neposkytuje záruky za vady vzniknuté z dôvodov nie na jeho strane.

6.9. Záruky podľa týchto VOP sa neposkytujú na technické vybavenie ani na softvér tretích strán. Pre technické vybavenie a softvér tretích strán sa použijú záručné podmienky uvedené v dokumentácii k nim, ak je taká dokumentácia poskytovaná na základe zmluvy a ak obsahuje záruky ich priameho dodávateľa. Ak nie je v zmluve uvedené inak, môže zákazník uplatniť svoje práva zo záruk k technickému vybaveniu a softvéru tretích strán voči spoločnosti SOFTIP či voči priamemu dodávateľovi.

7. REKLAMAČNÉ KONANIE

7.1. Predmetom reklamačného konania je výhradne riešenie prípadných vád APV v rámci poskytnutej záruky.

(2) rokov po ukončení ich zmluvného vzťahu. Strany vyhlasujú, že všetky dôverné informácie, ktoré si v rámci plnenia zmluvy sprístupnia, považujú za obchodné tajomstvo a budú ich podľa toho chrániť i po období podľa predchádzajúcej vety v súlade s ustanovením § 17 Obchodného zákonníka.

8.8. Žiadne ustanovenie tejto zmluvy neobmedzuje SOFTIP vo zverejnení alebo obchodnom využití akejkoľvek technickej znalosti, zručnosti alebo skúsenosti všeobecnej povahy, ktorú získal pri plnení zmluvy. Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností, Zákazník zmluvou udeľuje spoločnosti SOFTIP výslovný súhlas s použitím znalostí, zručností a skúsenosti podľa predchádzajúcej vety, ako aj súhlas s uverejnením informácie o spolupráci so Zákazníkom, a to v rozsahu zverejnenia mena (firmy) Zákazníka, predmetu spolupráce ako aj jej rámcovej hodnoty.

8.9. Objednávateľ ďalej súhlasí s tým, aby SOFTIP poskytol kópii zmluvy tretím osobám, ktorých práva (najme autorská) sú zmluvou dotknutá. SOFTIP je však povinný zabezpečiť, aby také osoby nezneužili informácie, ktoré sú im takto poskytnuté.

9. OCHRANA ZAMESTNÁVATEĽSKÝCH A INÝCH OBDOBNÝCH PRÁV

9.1. Strany sa zaväzujú, že od uzavretia zmluvy po dobu dvoch (2) rokov od skončenia jej účinnosti nebudú zamestnávať v pracovnoprávnom vzťahu účastníkov projektu pridelených druhou stranou, prípadne ich akýmkoľvek iným spôsobom priamo používať k výkonu činnosti v odbore rovnakom či obdobnom predmetu podnikania druhej strany, iba ak by k tomu obdržali od druhej strany písomný súhlas. Za porušenie tejto povinnosti sa považuje tiež zamestnanie takej osoby spoločnosťou v koncerne s druhou stranou.

9.2. V prípade porušenia povinnosti chrániť zamestnávateľské a iné obdobné práva sa povinná strana zaväzuje uhradiť oprávnenej strane zmluvnú pokutu vo výške zodpovedajúcej mzde alebo inej odmene dotknutého pracovníka, ktorá mu bola oprávnenou stranou zaplatená v predchádzajúcom roku.

10. VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA

10.1. Všetky oznámenia medzi stranami, ktoré sa vzťahujú k zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe zmluvy, musia byť vykonané v písomnej forme a druhej strane doručené osobne, doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku, elektronickou poštou alebo faxom na adresu sídla strany, ak sa nedohodnú zmluvné strany na inej doručovacej adrese alebo ak nenadobudla účinnosť zmena doručovacej adresy v súlade s ustanovením ods. 10.6. Tým nie sú dotknuté ustanovenia týkajúce sa povinnosti komunikovať prostredníctvom CPZ v osobitných prípadoch.

10.2. Všetky oznámenia alebo dokumenty, ktoré sa týkajú platnosti alebo účinnosti zmluvy, musia byť v písomnej forme doručené druhej strane osobne, doporučenou poštou či inou formou registrovaného poštovného styku.

10.3. Ak ukladá zmluva doručiť dokument či dokumentáciu (ďalej len „dokument") v písomnej forme, považuje sa takýto dokument za riadne doručený, ak bol doručený v tlačenej forme alebo v elektronickej (digitálnej) forme ako dokument textového procesoru MS Word verzie 2000 alebo vyššej na dohodnutom médiu či prostredníctvom elektronickej pošty.

10.4. Oznámenia alebo dokumenty sa považujú za doručené druhej strane dňom, vyznačeným ako deň doručenia na potvrdení o doručení. Ak nemožno preukázať deň doručenia podľa ustanovenia predchádzajúcej vety, považujú sa dokumenty za doručené:

10.4.1. na druhý (2.) pracovný deň po ich preukázateľnom odoslaní, na adresu druhej strany;

10.4.2. dvadsať štyri (24) hodín po ich preukázateľnom odoslaní na adresu druhej strany prostredníctvom elektronickej pošty alebo faxu, pričom do tejto doby sa nezahŕňa doba mimo pracovné dny a v rámci pracovných dní mimo pracovné hodiny, t.j. mimo dobu od 8 do 17 hodín

10.5. Za deň doručenia oznámenia alebo zásielky sa tiež považuje deň, kedy adresát prebratie zásielky odmietol.

10.6. Strany sa zaväzujú, že v prípade zmeny svojej doručovacej adresy budú o tejto zmene druhú stranu informovať bez zbytočného odkladu. Táto zmena je účinná prvým (1.) pracovným dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bolo oznámenie o zmene doručovacej adresy doručené druhej strane. Odo dňa účinnosti zmeny je pre stranu záväzná doručovacia adresa oznámená druhou stranou v súlade s týmto ustanovením. Zmena doručovacej adresy nie je zmenou zmluvy.

11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

11.1. Ak sa ktorékoľvek ustanovenie týchto VOP alebo jeho časť dostane do rozporu s ustanovením zmluvy (vrátane ostatných príloh), použije sa ustanovenie zmluvy.

11.2. Tieto VOP je SOFTIP oprávnený meniť bez súhlasu Zákazníka. O ich zmenách bude SOFTIP s primeraným predstihom informovať Zákazníka vopred vhodným spôsobom (napr. písomne alebo zverejnením na CPZ). VOP a ich zmeny nadobúdajú účinnosť dňom v nich uvedenom. Ak Zákazník nesúhlasí so zmenenými podmienkami, má nárok odstúpiť od zmlúv, ktorých sa zmeny týkajú, a to do jedného (1) mesiaca potom, čo sú mu zmeny oznámené. Také odstúpenie Zákazníka je účinné po uplynutiu jedného (1) mesiaca po doručení oznámenia o odstúpení spoločnosti SOFTIP. Ak však v tejto lehote SOFTIP písomne oznámi Zákazníkovi, že súhlasí s tým, aby voči nemu platili tieto podmienky vo verzii pred dotknutou zmenou, odstúpenie Zákazníka účinnosť nenadobudne a zmluva trvá ďalej, pričom lehoty podľa zmluvy sa predlžujú o dobu odo dňa oznámenia Zákazníka o odstúpení do dňa oznámenia SOFTIP-u o súhlase s použitím pôvodných podmienok podľa tohto odseku VOP. V ostatných prípadoch sa má za to, že Zákazník so zmenami súhlasil.

11.3. Tieto VOP sú účinné od 1.1.2009.