



Zmluva o štandardnej podpore

uzavretá podľa § 269, ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení
neskorších predpisov
(ďalej len „Zmluva“)

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

Dunajská 68
P. O. BOX 58
820 04 Bratislava

IČO: 31797903
DIČ: 2021511008
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu:

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

Apollo BC II
Mlynské Nivy 49
821 09 Bratislava

IČO: 31337147
DIČ: 2020300337
IČ DPH: SK7020000405
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu:

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného
súdu Bratislava I., OD. Sro, vložka č. 3897/B

Zastúpený: Ing. Zita Tábořská, predsedníčka úradu

Zastúpená: Ing. Marián Bódi, konateľ

ďalej len „Objednávateľ“**ďalej len „IBM“ alebo „Dodávateľ“**

(Objednávateľ a Dodávateľ spoločne ďalej len „zmluvné strany“)

Číslo Objednávateľa: **612 159**

Číslo Zmluvy: **SEP009**

Preambula

- A. Systém na elektronické verejné obstarávanie (ďalej len „systém EVO“) má povahu autorského diela v zmysle zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov. Jeho modifikáciu a úpravy (vrátane štandardnej podpory a údržby) môže v súlade s licenčnými podmienkami vyplývajúcimi zo zmluvných dokumentov uvedených v bode B. Preambuly, vykonávať, alebo na ich vykonávanie udeľovať písomný súhlas, výhradne Dodávateľ.
- B. Dodávateľ je výhradným vykonávateľom majetkových práv k systému EVO, ktorý bol vytvorený na základe nasledovných zmlúv:
- Zmluvy č. SEF005P o poskytovaní služieb uzatvorenej dňa 19.12.2005 medzi Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií SR a Dodávateľom,
 - Zmluvy č. SEH001N o štandardnej a rutinnej údržbe a vývoji softvéru uzavretej dňa 20.02.2007 medzi Objednávateľom a Dodávateľom,
 - Zmluvy č. SEL001 o poskytovaní služieb softvérovej podpory a ďalší rozvoj systému EVO a s tým súvisiace poradenstvo uzavretej dňa 28.02.2011 medzi Objednávateľom a Dodávateľom.
- C. Keďže Zmluva č. SEL001 bola uzavretá na dobu určitú do 31.12.2013 a služby, ktoré boli jej predmetom môže z technických dôvodov a dôvodov vyplývajúcich z výhradných práv poskytnúť len Dodávateľ, Objednávateľ použil na obstaranie predmetu tejto Zmluvy, t.j. služieb podpory systému EVO špecifikovaných ďalej v tejto Zmluve, priame rokovacie konanie v zmysle § 58 písm. b) zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o VO“).
- D. Úplnú Zmluvu medzi zmluvnými stranami ohľadom nižšie uvedených služieb tvoria nasledovné zmluvné dokumenty uvedené v poradí ich priority od najvyššej po najnižšiu:
1. dodatky k Zmluve;
 2. táto Zmluva;
 3. Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach IBM (form. č. Sk-4575-08, vydanie 04/2010).

Článok I - Predmet zmluvy

- 1.1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Dodávateľa poskytovať Objednávateľovi podporu a produktovú údržbu systému EVO (ďalej aj „služby podpory“) podľa podmienok tejto Zmluvy a záväzok Objednávateľa zaplatiť Dodávateľovi za vykonané služby dohodnutú cenu v zmysle ustanovení tejto Zmluvy.
- 1.2. **Služby podpory** systému EVO pozostávajú z dodávky výkonov a služieb, zahŕňajúcich:
 - a. produktovú údržbu systému EVO, ktorou je odstraňovanie chýb systému EVO v rámci mesačného paušálu bez obmedzení; detailná špecifikácia služieb podľa tohto písm. sa nachádza v prílohe č. 2
 - b. podporu, teda poskytovanie metodických konzultácií, telefonickú podporu a služby súvisiace so službami podľa bodu a. vyššie, t. j. analýzu chýb a návrh spôsobu ich odstránenia, testovanie opráv chýb a ich inštaláciu, zdokumentovanie chýb, aktualizáciu dokumentácie systému celkovo v rozsahu maximálne 60 hodín mesačne („limit“); detailná špecifikácia služieb podľa tohto písm. sa nachádza v prílohe č. 2.
- 1.3. Zmluvné strany sa dohodli, že služby podpory nezahŕňajú odstránenie chýb/problémov, ktoré vzniknú z nasledujúcich príčin:
 - a. ak Objednávateľ nedodržel, resp. zmenil parametre prostredia pre prevádzku systému EVO stanovené v technickej dokumentácii dodanej Dodávateľom,
 - b. ak Objednávateľ sám, alebo prostredníctvom tretích strán menil, resp. upravoval systém EVO, pripájal k nemu programové vybavenie/-ia alebo menil rozhrania pripojených programových vybavení, pokiaľ predmetná zmena, úprava, resp. pripojenie programového vybavenia/-í neboli vopred odsúhlasené Dodávateľom,
 - c. ak Objednávateľ nereagoval na hlásenie systému alebo neohlásil Dodávateľovi chybové hlásenie systému alebo poruchy systému,
 - d. v prípade uskutočnenia zmien, modifikácie alebo údržby systému EVO inou osobou, ako pracovníkmi Dodávateľa, bez písomného súhlasu Dodávateľa,
 - e. prenesením alebo premiestnením produktov, s ktorými bezprostredne súvisí predmet plnenia Zmluvy, ak to nebolo vykonané so súhlasom Dodávateľa,
 - f. v prípade, že chyba vznikla neoprávneným alebo neodborným zásahom pracovníkov Objednávateľa do systému EVO, alebo používaním systému EVO spôsobom iným, ako stanoveným v dokumentácii dodanej Dodávateľom,
 - g. v prípade chýb, ktoré vznikli pôsobením vyššej moci.

V prípadoch uvedených vyššie zaistí Dodávateľ odstránenie týchto chýb za úhradu na základe platného cenníka služieb a samostatnej objednávky Objednávateľa.

Článok II - Miesto a čas plnenia

- 2.1. Služby uvedené v čl. I Zmluvy budú dodávané formou vzdialenej podpory v priestoroch Dodávateľa. V prípade potreby, ktorá vyplynie z charakteru poskytovanej služby a po vzájomnej konzultácii zmluvných strán, časť služieb môže byť poskytnutá v priestoroch, kde je systém EVO inštalovaný, alebo v sídle Objednávateľa.
- 2.2. Služby budú poskytované v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 17:00 hod. („pracovné hodiny“).
- 2.3. Objednávateľ môže písomne vyžiadať aktivitu zamestnancov Dodávateľa mimo pracovných hodín. V takom prípade sa aplikuje ustanovenie článku III, bod 3.3. Zmluvy.
- 2.4. V prípade nutnosti výjazdu pracovníka Dodávateľa z titulu Objednávateľom vyžiadanej pohotovosti je Dodávateľ oprávnený účtovať primerané cestovné náklady v súlade so zákonom č. 283/2002 Z. z. o cestovných náhradách v znení neskorších predpisov po dohode s Objednávateľom.

Článok III - Cena a platobné podmienky

- 3.1. Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi dohodnutú cenu v súlade s touto Zmluvou a jej prílohami. Celková maximálna cena za dodanie predmetu plnenia Zmluvy je zmluvnými stranami dohodnutá nasledovne: 564 000,00 eur bez DPH (slovom päťstošesťdesiatštyritisíc eur).
- 3.2. Zmluvné strany sa dohodli, že za plnenia predmetu Zmluvy podľa bodu 1.2. tejto Zmluvy (t. j. Služby podpory) uhradí Objednávateľ Dodávateľovi mesačné paušálne poplatky vo výške 16 830,00 eur bez DPH (slovom šesťnásťtisíc osemstotridsať eur). Cenu za plnenia podľa článku I., bod 1.2.a. a 1.2.b. v rámci limitu bude Dodávateľ fakturovať mesačne spätne, t.j. do 10-teho dňa v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom boli Služby podpory poskytnuté. Pri realizácii plnenia za neúplný mesiac bude Dodávateľ fakturovať alikvotnú časť mesačného paušálneho poplatku.
- 3.3. Plnenia podľa článku I, bod 1.2.b., ktorých plnenie presiahne tam stanovený limit, alebo iné plnenia, ktoré sú dodávané na základe odpracovaných hodín (podľa prílohy č. 2), bude Objednávateľ objednávať na základe samostatnej objednávky vystavenej Objednávateľom a predmetné plnenia budú Dodávateľom fakturované na základe samostatne vystavenej faktúry. Prílohou tejto faktúry budú výkazy prác podľa článku VI, bod 6.9. Zmluvy. Cena za plnenia podľa článku I, bod 1.2.b. nad limit sa stanoví aplikovaním nasledovných hodinových sadzieb:

Rola	Hodinová sadzba (bez DPH)
Vedúci projektu	250 €/hod
Konzultant	109 €/hod
Projektový asistent	134 €/hod
Business architekt	288 €/hod
Infraštruktúrny architekt	288 €/hod
Bezpečnostný architekt	288 €/hod
Senior business analytik	288 €/hod
Junior business analytik	109 €/hod
IT Architekt	150 €/hod
Programátor/vývojár (SK)	109 €/hod
Programátor/vývojár (DK)	199 €/hod

Pokiaľ si Objednávateľ v zmysle článku II, bod 2.3 Zmluvy písomne vyžiada výkony zamestnancov Dodávateľa mimo pracovných hodín, Dodávateľ bude oprávnený účtovať vyššie uvedené hodinové sadzby aj s prirážkami podľa nasledovnej tabuľky:

Čas	Prirážka za pohotovosť pracovníka	Prirážka za prítomnosť pracovníka na pracovisku Dodávateľa alebo Objednávateľa
Mimo Pracovných hodín počas pracovných dní	50%	100%
Nepracovné dni 00:00 – 24:00	100%	100%

- 3.4. Každá faktúra Dodávateľa musí mať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov.
- 3.5. Faktúry budú zasielané na nasledujúcu adresu:
Úrad pre verejné obstarávanie
Dunajská 68, P.O.BOX 58
820 04 Bratislava 24
- 3.6. Faktúra je splatná bezodkladne po jej doručení Objednávateľovi. V prípade, ak fakturovaná čiastka nie je Objednávateľom uhradená najneskôr do 30 dní od vystavenia príslušnej faktúry Dodávateľom, Dodávateľ je oprávnený účtovať úrok z omeškania vo výške 2% z dlžnej čiastky za mesiac. Má sa za to, že fakturovaná cena je zaplatená dňom, keď sa uhrádzaná čiastka odpíše z účtu Objednávateľa.
- 3.7. Objednávateľ je oprávnený namietat vecnú ako aj formálnu správnosť fakturácie Dodávateľa. V takom prípade je Objednávateľ oprávnený vrátiť Dodávateľovi faktúru spolu s písomným vysvetlením takéhoto postupu do 5 pracovných dní od doručenia faktúry. V prípade vrátenia faktúr neplynú lehoty splatnosti faktúry. Lehota splatnosti začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi.

- 3.8. Platby, ktoré má zaplatiť Objednávateľ, sa uhradia na bankový účet Dodávateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy.
- 3.9. Ceny, uvedené v Zmluve neobsahujú daň z pridanej hodnoty, ktorá bude účtovaná v súlade s platnými právnymi predpismi.

Článok IV - Práva a povinnosti Dodávateľa

- 4.1. 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 a preukázateľne oboznámení.
- 4.2. 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. V naliehavých prípadoch, ak je to v záujme Objednávateľa je Dodávateľ oprávnený aj bez súhlasu Objednávateľa, ktorý nebolo možné získať včas, odchyliť sa od dohodnutých podmienok, avšak len v prípade, ak to táto Zmluva výslovne nezakázala.
- 4.4. Dodávateľ nesie zodpovednosť za to, že služby podľa tejto Zmluvy budú poskytované s odbornou starostlivosťou a že budú zodpovedať aktuálnemu popisu príslušnej služby (vrátane definovaných akceptačných kritérií) obsiahnutých v tejto Zmluve.
- 4.5. Ak je Dodávateľ v omeškaní s odstránením chýb v lehotách podľa čl. VI., bod 6.5 Zmluvy je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,1% zo sumy mesačného paušálu podľa bodu 3.2. Zmluvy bez DPH. Maximálna celková výška zmluvných pokút uplatnených Objednávateľom za kalendárny mesiac však nesmie presiahnuť sumu zodpovedajúcu 10%-ám sumy mesačného paušálu podľa bodu 3.2. Zmluvy bez DPH.
- 4.6. Nárok na zmluvnú pokutu Objednávateľovi nevznikne, ak je omeškanie Dodávateľa spôsobené Objednávateľom, najmä neposkytnutím požadovanej súčinnosti, tretími stranami, s výnimkou subdodávateľov Dodávateľa, alebo ak k omeškaniu Dodávateľa došlo v dôsledku existencie okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle ust. § 374 Obchodného zákonníka. Zmluvné strany vylučujú aplikáciu ust. § 300 Obchodného zákonníka. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo na náhradu škody v rozsahu presahujúcom zmluvnú pokutu.
- 4.7. Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou ceny v zmysle Článku III viac ako 30 dní, Dodávateľ je oprávnený jednostranne prerušiť poskytovanie služieb 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 5 pracovných dní pred prerušením prác.

Článok V - Práva a povinnosti Objednávateľa

- 5.1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi nasledovnú súčinnosť, ktorá je nevyhnutná na úspešné splnenie predmetu Zmluvy zo strany Dodávateľa:
- určiť a písomne Dodávateľovi oznámiť mená a kontaktné údaje pracovníkov, ktorí budú oprávnení požadovať služby špecifikované v predmete tejto Zmluvy a budú povinní plnenie Dodávateľa overiť a prevziať,
 - poskytnúť Dodávateľovi všetky informácie potrebné pre správne a včasné odstránenie problému alebo poskytnutie služieb podpory,
 - poskytnúť Dodávateľovi potrebné prístupy (vrátane zabezpečenia vzdialeného prístupu) k systému nevyhnutné na plnenie predmetu tejto Zmluvy. Vzdialený prístup Objednávateľ zabezpečí na základe písomnej, príp. e-mailovej žiadosti Dodávateľa, na dobu nevyhnutne potrebnú. V prípade, že zo strany Objednávateľa nebude v požadovanom čase zabezpečený vzdialený prístup, Dodávateľ negarantuje doby odozvy, resp. doby plnenia na riešenie problému uvedené v tejto Zmluve,
 - zabezpečiť súčinnosť správcov siete, hardvérovej a virtualizačnej infraštruktúry, ako aj nevyhnutnú súčinnosť tretích strán, prípadne ďalších pracovníkov Objednávateľa s ohľadom na charakter riešeného problému, tak aby sa vytvorili podmienky na jeho úspešné odstránenie; ako aj s ohľadom na charakter služieb podpory tak, aby sa vytvorili podmienky na ich úspešné poskytnutie,
 - zabezpečiť Dodávateľovi prístup k licenčným programom, ktoré sú nevyhnutné pre poskytovanie služieb podpory,

- f. v prípade poskytovania služieb podpory na mieste Objednávateľ zabezpečí prítomnosť oprávneného pracovníka Objednávateľa, a to minimálne pri začatí a ukončení servisného zásahu.
- 5.2. Technické údaje a doplňujúce podklady, ktoré si Dodávateľ vyžiada ako nevyhnutný predpoklad pre riadne, včasné a úplné splnenie svojho záväzku, poskytne Objednávateľ písomnou formou najneskôr do 5 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej požiadavky Dodávateľa. V prípade nemožnosti splnenia tejto požiadavky je Objednávateľ túto skutočnosť povinný bezodkladne nahlásiť Dodávateľovi.
- 5.3. Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní pracovníkom Dodávateľa prístup do svojich priestorov (objektov, miestností a k zariadeniam) a poskytne im potrebné prístupové práva a technické vybavenie potrebné pre realizáciu plnení podľa tejto Zmluvy v rozsahu a dobe nevyhnutnej pre splnenie predmetu zmluvy. Zároveň sa Objednávateľ zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi vzdialený prístup na testovacie a produkčné prostredie Objednávateľa.
- 5.4. Zodpovední zamestnanci Objednávateľa majú právo kontrolovať pracovníkov Dodávateľa pri plnení predmetu Zmluvy a zároveň má Objednávateľ povinnosť zabezpečiť, aby iné osoby počas platnosti Zmluvy nerobili opravy alebo modifikácie zariadení a systémov alebo aby nepoužili software, postupy, materiál resp. iné príslušenstvo, ktoré nevyhovuje špecifikácii Dodávateľa alebo výrobcu.
- 5.5. V prípade, že Objednávateľ nevyvinie potrebnú súčinnosť stanovenú touto Zmluvou pri realizácii ktoréhokoľvek plnenia Zmluvy, môže Dodávateľ predĺžiť termín plnenia o dobu, počas ktorej nemohol z uvedeného dôvodu pokračovať v poskytovaní služieb podľa tejto Zmluvy.
- 5.6. Objednávateľ sa zaväzuje používať systém EVO v súlade s dokumentáciou Dodávateľa a dodržiavať všetky postupy popísané v dokumentácii.
- 5.7. Objednávateľ sa zaväzuje nemeniť ani neupravovať systém EVO, nepripájať 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.
- 5.8. Objednávateľ sa zaväzuje upozorniť Dodávateľa v najkratšom možnom čase na výskyt chyby systému EVO (hlásenie chyby), v opačnom prípade sa aplikuje ustanovenie článku I, bod 1.3. c. Zmluvy.
- 5.9. Objednávateľ je zodpovedný za prevádzku, zabezpečenie podpory a údržby všetkých prvkov infraštruktúry (hardware, software, sieťová a virtualizačná infraštruktúra a pod.) potrebnej na správnu prevádzku systému EVO. Objednávateľ je ďalej zodpovedný za zabezpečenie vykonávania príslušných denných operatívnych aktivít prevádzky a správy serverov EVO (napr. monitoring a kontrola stavu servera, kontrola správneho nastavenia času, kontrola dostatku voľných kapacít hardware alebo pridelených výpočtových prostriedkov pre servery EVO, antivírusová kontrola, pravidelné zálohovanie dát a systému, správa používateľov aplikácie a administrácie systému a ďalších úkonov podľa príslušnej prevádzkovej dokumentácie a špecifikácií Dodávateľa), ako aj za poskytovanie služieb pomoci a podpory koncovým používateľom systému EVO (vrátane, ale nielen, služby prvého kontaktu - HelpDesk).
- 5.10. Ak nie je uvedené v tejto Zmluve inak, Objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie záložných kópií systému EVO tak, aby boli prístupné v prípade, že budú potrebné pri poskytovaní služieb podpory.
- 5.11. Je výhradnou povinnosťou a zodpovednosťou Objednávateľa zabezpečiť, aby nemohlo dôjsť ku strate, poškodeniu alebo zneužitiu jeho užívateľských dát a dát obsiahnutých v systéme EVO. Také zabezpečenie však bude vykonané podľa pokynov Dodávateľa spôsobom, ktorý nezabráni prevádzke systému EVO a zároveň nezabráni plneniu povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy. Týmto nie je dotknutá povinnosť Dodávateľa postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzania stratám takýchto dát.

Článok VI – Spôsob plnenia

- 6.1. S poskytovaním služieb podpory sa Dodávateľ zaväzuje začať na základe písomnej objednávky Objednávateľa. Požiadavka Objednávateľa na poskytovanie služieb podpory sa objednávkou stanovuje vždy na dobu jedného roka, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak. Objednávku na poskytnutie plnení je Objednávateľ povinný doručiť Dodávateľovi najneskôr 6 týždňov pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb podpory, inak nie je poskytovateľ povinný ale len oprávnený predmetné plnenie v požadovanom čase zabezpečiť. Služby podpory budú realizované priebežne počas platnosti jednotlivej objednávky na plnenie podľa tohto bodu Zmluvy.
- 6.2. Ak poskytnutie služieb podľa tejto Zmluvy vyžaduje zásah do produkčného systému, realizáciu zásahu schvaľuje Zodpovedný zamestnanec Objednávateľa.
- 6.3. Objednávateľ bude oznamovať požiadavku na služby podpory prostredníctvom určených Oprávnených zamestnancov Objednávateľa, ktorých zoznam a kontaktné údaje sú uvedené v Prílohe č. 2, niektorým zo spôsobov uvedených v Prílohe č. 2. Prípadnú zmenu spôsobu a miesta oznamovania požiadaviek Objednávateľa na služby podpory je Dodávateľ povinný oznámiť Objednávateľovi písomne vopred, bez povinnosti uzavrieť dodatok k Zmluve.
- 6.4. Dodávateľ zabezpečí v súlade s bodom 1.2.a. tejto Zmluvy odstránenie chýb v nasledovných kategóriách:

Klasifikácia	Popis
Kategória A	Kritická chyba (havária EVO) – ohrozuje zabezpečenie základných činností systému EVO. Znamená vážne prevádzkové problémy. Prechodné odstránenie chyby organizačným opatrením nie je možné.
Kategória B	Vážna chyba – neohrozuje základné činnosti systému EVO. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní systému EVO, alebo jeho časti. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Chybu je možné dočasne odstrániť organizačným opatrením Objednávateľa.
Kategória C	Bežná chyba – neobmedzuje zabezpečenie základných činností systému EVO a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku systému EVO.

Dodávateľ si vyhradzuje právo na zmenu kategórie prijatej chyby alebo požiadavky po jej analýze s tým, že o tejto zmene musí informovať Objednávateľa a obe strany musia súhlasiť so zmenou kategórie.

- 6.5. Lehoty riešenia chýb plynú počas pracovných hodín a počítajú sa od času potvrdenia prevzatia požiadavky na služby podpory Dodávateľom. Výnimkou z nižšie uvedených lehôt môžu byť stavy odôvodnené zavinením vyššou mocou, prípadne inými dôvodmi, vylučujúcimi zodpovednosť alebo písomnou dohodou zmluvných strán (napríklad akceptovaním provizórneho riešenia pre organizačné dôvody až do doby vhodnejšej na realizáciu definitívneho riešenia a pod.)
- a. Lehota riešenia pre kritické chyby

	Reakčná doba (prac. hodín)	Sprevádzkovanie (prac. hodín)	Úplná náprava (prac. hodín)
Chyby kategórie A	8	16	24

- b. Lehota riešenia pre vážne chyby
Reakčná doba je 12 prac. hodín a lehota riešenia je 5 pracovných dní, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak vo výnimočných prípadoch riešenie chyby vyžaduje dlhší čas, lebo napr. odstránenie vyžaduje metodické dopracovanie a zmenu funkčnosti systému EVO, alebo odstránenie vyžaduje mimoriadne rozsiahly zásah, je Dodávateľ povinný doručiť Objednávateľovi do 2,5 pracovných dní požiadavku o odklad aj s návrhom lehoty na odstránenie príslušnej chyby. Lehota na odstránenie chyby od doručenia požiadavky o odklad Objednávateľovi do doručenia oznámenia Objednávateľa o jeho rozhodnutí o požiadavke o odklad Dodávateľovi neplynie. Zodpovedný zamestnanec Objednávateľa požiadavku o odklad posúdi do 3,5 pracovných dní, a ak dôvody na odklad sú dostatočné, písomne oznámi Dodávateľovi akceptovanie odkladu riešenia chyby a v oznámení zároveň uvedie novú lehotu na odstránenie príslušnej chyby. V opačnom prípade oznámi Dodávateľovi zamietnutie požiadavky.

- c. Lehota riešenia pre bežné chyby
Reakčná doba je 16 prac. hodín a lehota riešenia je 10 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 5 pracovných dní požiadavku o odklad aj s návrhom lehoty na odstránenie príslušnej chyby. Lehota na odstránenie chyby od doručenia požiadavky o odklad Objednávateľovi do doručenia oznámenia Objednávateľa o jeho rozhodnutí o požiadavke o odklad Dodávateľovi neplynú. Zodpovedný zamestnanec Objednávateľa požiadavku o odklad posúdi do 3,5 pracovných dní, a ak dôvody na odklad sú dostatočné, písomne oznámi Dodávateľovi akceptovanie odkladu riešenia chyby a v oznámení zároveň uvedie novú lehotu na odstránenie príslušnej chyby. V opačnom prípade oznámi Dodávateľovi zamietnutie požiadavky.
- 6.6. Od dátumu zamietnutia, resp. určenia nového dodatočného termínu pokračuje plynutie lehoty, resp. novej lehoty na odstránenie chyby. V lehote od odoslania požiadavky na súčinnosť Dodávateľom do doručenia odpovede zo strany Objednávateľa na túto požiadavku neplynú lehoty na vyriešenie chýb. Požiadavkou na súčinnosť sa v tomto prípade rozumie najmä žiadosť o pridelenie prístupových práv alebo požiadavka na odklad v zmysle tohto článku.
- 6.7. 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 Objednávateľa zabezpečí doplnenie podkladov a ich zaslanie Dodávateľovi. Lehota na úplné odstránenie chyby pokračuje v plynutí od doručenia doplňujúcich podkladov Objednávateľom.
- 6.8. Doba potrebná na vykonanie testov 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 uvedeným vyššie.
- 6.9. Dodávateľ poskytne služby podľa bodu 1.2.b. tejto Zmluvy v lehotách vzájomne odsúhlasených zmluvnými stranami. Nevyčerpanú časť limitu je možné čerpať nasledujúci mesiac. Nevyčerpaný limit však nie je možné preniesť do nasledujúceho kalendárneho štvrťroka. Dodávateľ vedie záznamy o realizovaných výkonoch (bez ohľadu na limit) formou výkazu prác, ktoré potvrdzujú zodpovední zamestnanci zmluvných strán podpisom na mesačnej báze. Ak Objednávateľ výkaz do piateho pracovného dňa odo dňa jeho obdržania nepodpíše alebo sa v rovnakej lehote písomne nevyjadrí, že s jeho obsahom nesúhlasí, má sa za to, že ho akceptoval a tým aj potvrdil v plnom rozsahu. Zmluvné strany sa zaväzujú s prípadnými písomnými námietkami Objednávateľa k výkazu prác, doručenými Dodávateľovi, vysporiadať najneskôr do 5. pracovných dní odo dňa ich doručenia Dodávateľovi, v opačnom prípade budú nevysporiadané námietky Objednávateľa predložené na finálne rozhodnutie Riadiacemu výboru projektu podľa bodu 6.10. Zmluvy.
- 6.10. Zmluvné strany sa zaväzujú do 10 pracovných dní od podpísania Zmluvy ustanoviť Riadiaci výbor projektu (ďalej "RVP") ako hlavný dozorný, kontrolný a rozhodujúci orgán. Objednávateľ nominuje do RVP troch zástupcov, Dodávateľ dvoch zástupcov. RVP predsedá zástupca Objednávateľa. Nomináciu zástupcov 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. RVP na svojej ustanovujúcej porade definuje svoj režim práce, ktorý bude záväzný pre obe zmluvné strany. Stretnutí RVP sa budú zúčastňovať vedúci projektu za obe zmluvné strany.

Článok VII - Mlčanlivosť a ochrana informácií

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky vzájomne odovzdané podklady, know-how alebo iné práva duševného vlastníctva chránené osobitnými zákonmi, obchodné, marketingové a komerčné informácie a obdobné informácie tvoriace predmet obchodného tajomstva označené alebo inak určené ako dôverné, budú považovať za Dôverné informácie a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi ich nebudú odovzdávať tretím osobám s výnimkou povinností ustanovených zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 7.2. Za dôverné sa považujú aj informácie alebo skutočnosti verejne neprístupné, technického, obchodného, výrobného charakteru alebo iné informácie označené niektorou stranou tejto Zmluvy ako dôverné. Dôverné informácie sú aj dáta, dokumentácie, osobné údaje klientov niektorej strany alebo iné informácie vzťahujúce sa na klientov/používateľov niektorej strany alebo iné informácie z informačného systému zmluvnej strany v akejkoľvek podobe. Informácie obsiahnuté v systéme EVO a v súboroch uložených v systéme EVO sú považované za dôverné aj bez ďalšieho označovania.
- 7.3. Dôverné informácie, bez ohľadu na formu alebo spôsob ich odovzdania, musia byť poskytovateľom informácie vždy označené ako dôverné.
- 7.4. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na:
 - a. informácie, ktoré sú už v deň podpisu tejto Zmluvy verejne známe, alebo ktoré sa už v deň podpisu tejto Zmluvy dali získať z bežne dostupných informačných prostriedkov, resp. ktoré boli preukázateľne získané od tretej osoby, ktorá je preukázateľne oprávnená šíriť takéto informácie,
 - b. informácie, ktoré boli príjemcom informácie nezávisle vyvinuté bez toho, aby došlo k zneužitiu akýchkoľvek dôverných informácií,
 - c. informácie, ktoré sú už vo vlastníctve príjemcu bez povinnosti zaobchádzať s nimi ako s dôvernými, alebo sú poskytovateľom informácie odovzdané tretej osobe bez povinnosti zaobchádzať s nimi ako s dôvernými,
 - d. informácie, ktoré sa stali po podpise tejto Zmluvy verejne známymi, alebo ktoré sa po tomto dni už dajú získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,
 - e. prípady, kedy na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinnosti uloženej postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov musí Zmluvná strana poskytnúť Dôverné informácie. V takomto prípade je dotknutá Zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu informovať druhú Zmluvnú stranu o vzniku jej povinnosti poskytnúť Dôverné informácie s uvedením rozsahu tejto povinnosti.
- 7.5. Prijemca informácie môže odovzdať, zverejniť, šíriť a používať myšlienky, koncepty, know-how a postupy so vzťahom k obchodným aktivitám príjemcu informácie, ktoré sú obsiahnuté v dôverných informáciách poskytovateľa a ktoré zostávajú v pamäti zamestnancov príjemcu informácie, ktorí mali predchádzajúci prístup k dôverným informáciám na základe tejto zmluvy (ďalej len "reziduálna informácia").
- 7.6. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách podľa tohto článku Zmluvy sa nepovažuje použitie potrebných Dôverných informácií v prípadoch súdnych, rozhodcovských, správnych alebo iných konaní vedených za účelom plnenia predmetu tejto Zmluvy alebo výkonu práv Zmluvnou stranou podľa tejto Zmluvy. Týmto článkom Dohody nie sú dotknuté ustanovenia aplikovateľných právnych predpisov (najmä zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov).
- 7.7. Závazok mlčanlivosti vyplývajúci z tejto Zmluvy trvá po dobu dvoch rokov od poskytnutia takejto informácie. Doba trvania ochrany dôverných informácií obsiahnutých v aplikácii EVO a v súboroch uložených v aplikácii EVO je stanovená na 5 (päť) rokov odo dňa ukončenia zadávania zákazky v zmysle zákona č 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov.
- 7.8. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby pri práci so systémom EVO boli všetky osoby, ktoré v jeho mene budú s daným systémom pracovať, riadne zaškolené v oblasti bezpečnosti a ochrany osobných údajov a iných údajov, ktoré požívajú osobitnú ochranu garantovanú zákonom, aby na túto prácu boli použité len odborne spôsobilé osoby, a splnenie týchto podmienok je povinný Objednávateľovi kedykoľvek na požiadanie preukázať. Dodávateľ je tiež povinný pri práci so systémom EVO zabezpečiť, aby vplyvom jeho činnosti nebola ohrozená bezpečnosť daných dát a ani žiadnym spôsobom nedošlo k ich prístupnosti osobám, ktoré nie sú na to oprávnené.
- 7.9. Objednávateľ súhlasí, že:
 - a. vynaloží primeranú starostlivosť a úvážlivosť, aby sa zabránilo vyzradeniu, zverejneniu alebo šíreniu Informácií Dodávateľa a

- b. použije Informácie Dodávateľa na účel, na ktorý mu boli odovzdané, alebo inak, ak to bude v prospech Dodávateľa s jeho predchádzajúcim súhlasom.
- 7.10. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ nebude mať v rámci plnenia predmetu Zmluvy prístup k akýmkoľvek osobným údajom Objednávateľa v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „osobné údaje“) a Objednávateľ vykoná všetky potrebné kroky za účelom zamedzenia takéhoto prístupu.
- 7.11. Dodávateľ sa zaväzuje, že nebude pristupovať k osobným údajom ani nebude obchádzať akékoľvek opatrenia Objednávateľa, ktorých účelom je zabránenie prístupu Dodávateľa k osobným údajom. V prípade, ak Dodávateľ bude mať z akéhokoľvek dôvodu prístup k vyššie uvedeným osobným údajom, bude o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Objednávateľa.
- 7.12. V prípade, ak by pri plnení Zmluvy malo dochádzať k sprístupneniu alebo spracúvaniu osobných údajov, sú zmluvné strany povinné postupovať v súlade s platnou právnou úpravou a vstúpiť do potrebných zmluvných vzťahov regulujúcich podmienky ich sprístupnenia.

Článok VIII – Licencia na použitie diela

- 8.1. Na použitie diela vytvoreného Dodávateľom v rámci služieb poskytovaných podľa tejto Zmluvy, ktoré je autorským dielom v zmysle zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „dielo“) poskytuje Dodávateľ Objednávateľovi nevýhradné právo vo forme vyplatenej, časovo a územne neobmedzenej licencie v rozsahu uvedenom v bode 8.3 Zmluvy výlučne pre interné potreby Objednávateľa v rámci jeho organizácie. Odmena za udelenie tejto licencie je zahrnutá v cene Zmluvy a zmluvné strany majú za to, že je primeraná k rozsahu a spôsobu použitia predmetov ochrany práva duševného vlastníctva na celú dobu autorskoprávnej ochrany. Udelená licencia neoprávňuje Objednávateľa na vyhotovovanie modifikácií diela a vytváranie z neho odvodených diel, na akékoľvek zásahy do diela za účelom jeho úprav, prispôsobovania atď. a verejné rozširovanie diela.
- 8.2. Dodávateľ poskytuje Objednávateľovi k dielu vytvorenému na základe tejto Zmluvy, školiacim materiálom a všetkým ostatným súčastiam plnenia súhlas na použitie v nasledovnom rozsahu:
 - a. právo používať dielo (softvér vyvinutý Dodávateľom v rámci plnenia predmetu Zmluvy) výlučne pre interné potreby Objednávateľa na naplnenie účelu, na ktorý bolo dielo vytvorené pre Objednávateľa (v prípadoch jeho poškodenia - právo používať dielo na náhradnom systéme) a vytvoriť potrebné kópie pre účely zaistenia bezpečnosti a archivácie,
 - b. vyhotovenie rozmnoženín diela pre internú potrebu Objednávateľa v rámci jeho organizácie.
- 8.3. V prípade, ak je súčasťou plnení podľa tejto Zmluvy dodávka štandardného softvéru a/alebo databázy (softvér/databáza, ktoré neboli vyvinuté za účelom plnenia tejto Zmluvy a ktoré sú bežne dostupné na trhu), rozsah licencie a ďalšie podmienky ich použitia sa riadia štandardnými licenčnými podmienkami príslušných softvérových produktov.
- 8.4. 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, ktoré sú nevyhnutné na poskytovanie služieb Dodávateľom na základe tejto Zmluvy.
- 8.5. Nevyhnutné oprávnenia znamenajú akékoľvek práva alebo súhlasy, ktoré potrebuje Dodávateľ alebo jeho subdodávateľa 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) poskytovateľov alebo vlastníkov takých produktov.
- 8.6. 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.
- 8.7. Dodávateľ bude zbavený povinností splniť svoje záväzky, ktoré môžu byť dotknuté tým, že Objednávateľ nezabezpečil Dodávateľovi bezodkladne akékoľvek nevyhnutné oprávnenia.
- 8.8. Dodávateľ ani Objednávateľ nebudú zodpovední 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 IX - Trvanie a ukončenie zmluvného vzťahu

- 9.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 24 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
- 9.2. Táto Zmluva môže byť predčasne ukončená:
- a. písomnou dohodou zmluvných strán ku dňu uvedenému v takejto dohode,
 - b. odstúpením od Zmluvy podľa bodov 9.3 a 9.4 tejto Zmluvy, ktoré nadobúda účinnosť dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane,
 - c. zánikom Dodávateľa alebo Objednávateľa bez právneho nástupcu.
- 9.3. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy výlučne z nasledovných dôvodov:
- a. ak súd právoplatne uzná kohokoľvek zo štatutárneho orgánu Dodávateľa za vinných z trestného činu spáchaného v súvislosti s výkonom jeho činnosti, resp. trestného činu bezprostredne súvisiaceho s uzatváraním a/alebo plnením tejto Zmluvy,
 - b. strata nevyhnutnej kvalifikácie, právnych a vecných predpokladov Dodávateľa na plnenie Zmluvy vrátane ale nielen: strata (živnostenského) oprávnenia na vykonávanie činností, ktoré bezprostredne súvisia s predmetom tejto Zmluvy, pokiaľ Dodávateľ opätovne nezíska túto kvalifikáciu do 30 dní, alebo
 - c. závažné porušenie povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy, pričom závažným porušením sa rozumie:
 - i. podstatné omeškanie (t. j. viac ako 90 dní odo dňa doručenia písomného upozornenia Objednávateľa na omeškanie) plnenia podľa tejto Zmluvy zavinené Dodávateľom,
 - ii. neupustenie od iného porušenia (najmä porušenia povinností podľa čl. VII tejto Zmluvy) alebo neodstránenie následkov takéhoto porušenia a to aj napriek tomu, že bol Dodávateľ opakovane na odstránenie porušenia alebo následku porušenia vyzvaný a nezabezpečil nápravu ani do 90 dní od poslednej výzvy na odstránenie, resp. upustenie od porušovania.
- 9.4. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy výlučne z nasledovných dôvodov:
- a. neposkytnutie súčinnosti Objednávateľa, v dôsledku ktorého sa podstatným spôsobom sťažilo alebo obmedzilo plnenie povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy, alebo sa toto plnenie znemožnilo, a to aj napriek tomu, že bol Objednávateľ opakovane na odstránenie tohto stavu vyzvaný a nezabezpečil nápravu ani do 90 dní od poslednej výzvy,
 - b. omeškanie Objednávateľa s platením ceny o viac ako 60 dní po splatnosti faktúry.
- 9.5. 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.
- 9.6. Pri odstúpení od Zmluvy zo strany Objednávateľa pre podstatné porušenie Zmluvy zo strany Dodávateľa sa uplatní nasledujúci postup:
- a. Dodávateľ vráti všetky čiastky zaplatené Objednávateľom podľa tejto Zmluvy s výnimkou tých čiastok, ktoré boli zaplatené za úspešné vykonanie plnení/poskytnutie služieb podľa tejto Zmluvy.
 - b. Odstúpenie od Zmluvy sa nedotýka práva na náhradu škody za podmienok dojednaných v tejto Zmluve.
- 9.7. Pri odstúpení od Zmluvy zo strany Dodávateľa pre podstatné porušenie Zmluvy zo strany Objednávateľa sa uplatní nasledujúci postup:
- a. Dodávateľ si ponechá všetky čiastky zaplatené Objednávateľom pred dátumom ukončenia Zmluvy za uskutočnené plnenie/poskytnuté služby.
 - b. Objednávateľ zaplatí všetky čiastky fakturované za už poskytnuté čiastkové plnenia/služby do dňa ukončenia Zmluvy.
 - c. Objednávateľ zaplatí za už poskytnuté čiastkové plnenia/služby pomernú časť z čiastky, ktorá mala byť fakturovaná.
- 9.8. Pokiaľ pri podstatnom porušení Zmluvy zo strany Objednávateľa dôjde ku náprave v dodatočnej lehote stanovenej Dodávateľom, časový harmonogram poskytovania služieb bude upravený tak, aby reflektoval dopad tohto porušenia a nápravy.

Článok X - Záverečné ustanovenia

- 10.1. Táto Zmluva sa riadi a vykladá v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak nie je dohodnuté v tejto Zmluve inak, riadia sa právne vzťahy z nej vyplývajúce a vznikajúce ustanoveniami zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka, Autorského zákona a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi. Miestom prejednávania všetkých sporov, ktoré môžu súvisieť s touto zmluvou budú príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 10.2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
- 10.3. Táto Zmluva je povinne zverejňovaná zmluva podľa ustanovení § 5a zákona o prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 271 ods. 2 a § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a s ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka. Dodávateľ súhlasí so zverejnením tejto Zmluvy vrátane jej príloh bez vynechania ktorejkoľvek časti jej textu a dodatkov a tiež disponuje písomným súhlasom inej dotknutej osoby (osoby konajúcej za Dodávateľa) na zverejnenie jej údajov v tejto Zmluve, v jej prílohách a dodatkoch a to zverejnenie Objednávateľom počas trvania jeho povinnosti podľa § 5a § 5b zákona o prístupe k informáciám. Tento súhlas možno odvolať len po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa.
- 10.4. Zmluvné strany súhlasia so zverejnením obsahu tejto Zmluvy tretím osobám v nevyhnutnom rozsahu, okrem údajov, označených ako „Dôverná informácia“, v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky na Internete – príslušnej webovej stránke (www.crz.gov.sk).
- 10.5. Pokiaľ nie je v tejto Zmluve a jej prílohách dohodnuté inak, platia príslušné ustanovenia Dohody o všeobecných obchodných podmienkach IBM (form. č. Sk-4575-08, vydanie 04/2010) a podporne ustanovenia zák. č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v platnom znení a príslušné ustanovenia súvisiacich právnych predpisov. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Zmluvy a ktorejkoľvek z jej príloh, majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy.
- 10.6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že vyvinú maximálnu snahu o riešenie všetkých sporov vyplývajúcich alebo súvisiacich s touto Zmluvou zmierlivou cestou, a to do 30 dní od doručenia písomného upozornenia jednej Zmluvnej strany druhej Zmluvnej strane.
- 10.7. Táto Zmluva vrátane všetkých dokumentov, ktoré sa v nej spomínajú, predstavuje kompletnú dohodu medzi zmluvnými stranami v súvislosti s predmetom Zmluvy a nahrádza a ruší všetky predchádzajúce ústne dohody medzi Zmluvnými stranami v súvislosti s predmetom tejto Zmluvy.
- 10.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:
 - a. Príloha č. 1 - Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach IBM
 - b. Príloha č. 2 - Detailná špecifikácia služieb
 - c. Príloha č. 3 - Spôsob oznamovania požiadaviek na služby podpory
- 10.9. Okrem prípadov výslovne v Zmluve uvedených, zmeny a doplnenia tejto Zmluvy je možné vykonávať iba písomnými dodatkami k nej, podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, uzatvorenými v súlade s § 10a zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
- 10.10. Ak sa niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stane neplatným alebo sa ukáže ako neplatným podľa platného práva, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je neplatné. Ďalšie ustanovenia tejto Zmluvy ostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, Zmluvné strany nahradia neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojím obsahom a účelom bude najviac približovať.
- 10.11. Akákoľvek písomná komunikácia medzi Zmluvnými stranami v tejto súvislosti sa bude adresovať príslušnej Zmluvnej strane na nižšie uvedenú adresu a bude sa považovať za doručeníú v prípade:
 - a. doručenia faxom po tom, ako bolo odosielateľovi doručené potvrdenie, že prenos údajov prebehol v poriadku,
 - b. osobného doručenia, prostredníctvom kuriérskej služby alebo inak, po jej prijatí,
 - c. doručenie e-mailom po doručení potvrdenia od príjemcu o prijatí, alebo
 - d. doporučenej zásielky k dátumu uvedenému na potvrdení o doručení alebo na potvrdení o tom, že zásielku nie je možné doručiť.
- 10.12. Nižšie uvedené osoby sú určené ako „**Zodpovední zamestnanci**“ zmluvných strán v zmysle tejto Zmluvy. Prípadnú zmenu zodpovedného zamestnanca je zmluvná strana povinná oznámiť druhej zmluvnej strane písomne, bez povinnosti uzavrieť dodatok k Zmluve. Zároveň na nich bude adresovaná písomná komunikácia nasledovne:

Za Objednávateľa:

Do pozornosti: Úrad pre verejné obstarávanie
Adresa: Dunajská 68, 820 04 Bratislava
Telefón:
E-mail:
WEB: <http://www.uvo.gov.sk>

Za Dodávateľa:

Do pozornosti: IBM Slovensko, spol. s r. o.
Adresa: Mlynské Nivy 49, 821 09 Bratislava
Telefón:
E-mail:
WEB: <http://www.ibm.sk>

- 10.13. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch. Každá zo zmluvných strán obdrží po dva (2) exempláre.
- 10.14. Žiadna zo zmluvných strán nie je oprávnená postúpiť túto Zmluvu ako celok alebo akúkoľvek jej časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany.
- 10.15. Zmluvné strany potvrdzujú, že táto Zmluva nebola uzatvorená v tiesni, ani iných nápadne nevýhodných podmienok, uzatvárajú ju slobodne, vážne a s jej obsahom súhlasia.

Podpis v mene Objednávateľa	Podpis v mene Dodávateľa
Autorizovaný podpis	Autorizovaný podpis
Ing. Zita Tábořská	Ing. Marián Bódi
predsedníčka Úradu pre verejné obstarávanie	konateľ IBM Slovensko, spol. s r. o
Dátum	Dátum
Miesto	Miesto
Bratislava	Bratislava

Príloha č. 1 - Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach IBM

Form: SK-4575-08, vydanie: 04/2010

Tieto Všeobecné obchodné podmienky IBM (ďalej len "VOP") upravujú zmluvné vzťahy, ktorými sa riadi predaj strojov, poskytovanie Licencovaných programov IBM, udeľovanie licencií k programom a poskytovanie služieb (vrátane ale nielen vývoja na objednávku a podpory, obchodných konzultácií a servisných služieb) spoločnosťou **IBM Slovensko, spol. s r.o.** (ďalej len "IBM"). Tieto VOP tvoria spolu s príslušnými zmluvami a transakčnými dokumentmi úplnú zmluvu (ďalej len "Zmluva").

1. Všeobecné podmienky

1.1 Štruktúra VOP

Tento dokument pozostáva z piatich častí:

Časť 1 – Všeobecné podmienky obsahuje podmienky týkajúce sa štruktúry dokumentu, definícií, akceptácie podmienok, dodania, cien a platieb, zmeny VOP, obchodných partnerov IBM, ochrany duševného vlastníctva, obmedzenia zodpovednosti za škodu, všeobecných princípov vzájomných vzťahov medzi zmluvnými stranami, ukončenia zmluvy a územného rozsahu a rozhodného práva.

Časť 2 – Záruky stanovuje príslušné záruky na stroje IBM, na Licencované programy, na služby IBM a systémy a podmienky vzťahujúce sa k rozšíreniu záruky.

Časť 3 – Stroje obsahuje podmienky, ktoré popisujú výrobný status stroja, prechod vlastníctva a rizika straty, inštalácie a Strojový kód.

Časť 4 – Licencované programy – obsahuje podmienky týkajúce sa licencií, DSLO licencií, Programových služieb, overenie dodržiavania podmienok a ukončenie licencie.

Časť 5 – Služby obsahuje podmienky služieb týkajúce sa zamestnancov, vlastníctva Materiálov a ich licencií, zdrojov poskytovaných Zákazníkom, údržby strojov (počas a po uplynutí záruky), servisného pokrytia, automatickej obnovy servisu a ukončenia a stiahnutia služieb.

1.2 Zmluvy a transakčné dokumenty

Prípadné dodatočné podmienky pre produkty a služby sú uvedené v dokumentoch nazvaných "zmluva" alebo "transakčné dokumenty", ktoré poskytne IBM. Zmluvy väčšinou obsahujú podmienky, ktoré sa môžu vzťahovať na viac než jednu transakciu ohľadom produktu alebo služby, zatiaľ čo transakčné dokumenty (napr. objednávky, prílohy, požiadavky na zmenu alebo dodatky) obsahujú špecifické podrobnosti a podmienky súvisiace s každou jednotlivou transakciou. Zákazník môže k jednej transakcii obdržať jeden alebo viac transakčných dokumentov. Zmluvy a transakčné dokumenty sa riadia týmito podmienkami len pre transakcie, na ktoré sa vzťahujú. Každá transakcia je samostatná a nezávislá od ostatných transakcií.

Ak nastane rozpor medzi týmito VOP a podmienkami zmluvy alebo transakčného dokumentu, podmienky zmluvy majú prednosť pred týmito VOP a podmienky transakčného dokumentu majú prednosť pred týmito VOP a podmienkami zmluvy.

1.3 Definície

Stroj CSU (Customer-set-up) – stroj IBM, pri ktorom Zákazník zodpovedá za jeho inštaláciu v súlade so sprievodnými inštrukciami.

Dátum inštalácie –

- a. pri strojoch IBM, za ktorých inštaláciu zodpovedá IBM, je to pracovný deň nasledujúci po dni, kedy IBM stroj nainštaluje alebo ak dôjde ku oneskoreniu inštalácie z dôvodov na strane Zákazníka, deň, kedy IBM sprístupní stroj Zákazníkovi pre následnú inštaláciu IBM;

- b. pri strojoch CSU a strojoch iného pôvodu než od IBM, druhý pracovný deň nasledujúci po dodávke stroja do miesta určeného Zákazníkom; a
- c. pri Programoch --
 - (1) v prípade základnej licencie druhý pracovný deň nasledujúci po dodaní programu do miesta určeného Zákazníkom,
 - (2) v prípade kópie, dátum (uvedený v prílohe alebo v transakčnom dokumente), ku ktorému IBM oprávnila Zákazníka vytvoriť kópiu programu, a
 - (3) pri hradenom komponente (tiež nazývanom "feature"), dátum, kedy Zákazník hradený komponent použije alebo si vytvorí jeho kópiu. Zákazník sa zaväzuje oznámiť IBM dátum inštalácie tohto hradeného komponentu.

Určený stroj – buď i) stroj, na ktorom bude Zákazník používať Licencovaný program v prevádzkovom režime a ktorý je na základe požiadaviek IBM povinný identifikovať uvedený ty/model a sériové čísla, alebo ii) stroj, na ktorom Zákazník používa Licencovaný program v prípade, že IBM nepožaduje od Zákazníka takú identifikáciu.

Podnik – právnická osoba (ako napr. spoločnosť) a jej dcérske spoločnosti, ktoré vlastní aspoň z 50 percent. Pojem "Podnik" sa vzťahuje len k tej časti podniku, ktorá je umiestnená na území Slovenskej republiky.

Licencovaný program – Program IBM licencovaný podľa Časti 4 tohto dokumentu.

Licenčný interný kód (nazývaný "LIC") – Strojový kód, ktorý používajú niektoré stroje označené IBM (nazývané "Špecifické stroje").

Stroj – samotný stroj, jeho prvky, konverzie, upgrady, súčasti alebo doplnky alebo ich ľubovoľná kombinácia. Pojem "Stroj" zahŕňa stroje IBM aj non-IBM (vrátane iného zariadenia), ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi.

Strojový kód – mikrokód, základný vstupný/výstupný systémový kód (nazývaný "BIOS"), pomocné nástroje, ovládače zariadenia, diagnostiky a ďalšie kódy (ktoré sú predmetom výnimiek z licencie poskytovanej spolu so Strojovým kódom) dodávané so strojom IBM za účelom umožnenia fungovania stroja v súlade s jeho Špecifikáciou. Termín "Strojový kód" zahŕňa LIC.

Materiály – literárne a iné diela, ktoré sú predmetom autorských práv (ako napr. niektoré programy a výpisy kódu, dokumentácia, reporty a podobné diela) a ktoré môže IBM poskytnúť Zákazníkovi ako súčasť služby. Pojem "Materiály" však nezahŕňa programy, Strojový kód alebo iné položky dostupné na základe ich vlastných licenčných podmienok a zmlúv.

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

Iný IBM program – Program IBM licencovaný na základe osobitnej licenčnej zmluvy IBM (napr. Medzinárodnej licenčnej zmluvy pre programy IBM/IBM International Program License Agreement).

Produkt – stroj alebo program.

Program – nasledujúce, vrátane originálu a všetkých jeho úplných alebo čiastočných kópií:

- a. strojom čitateľné inštrukcie a dáta;
- b. komponenty;
- c. audio-vizuálny obsah (ako napr. image, texty, nahrávky alebo obrázky); a
- d. súvisiace licencované materiály.

Pojem "Program" zahŕňa Licencované programy, Iné IBM programy, alebo Non-IBM programy, ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi. Tento pojem nezahŕňa Strojový kód alebo Materiály.

Služba – vykonanie úlohy, poskytnutie pomoci, podpory alebo prístupu ku zdrojom (ako napr. prístup k informačnej databáze), ktoré IBM sprístupní Zákazníkovi.

Špecifikácia – informácia špecifická pre produkt. Špecifikácie pre stroje IBM sú v dokumente nazvanom "Official Published Specifications." Špecifikácie Licencovaných programov sú v dokumente nazvanom "Licensed Program Specifications."

Určené operačné prostredie – stroje lebo programy, pre prevádzku, s ktorými je Licencovaný program určený, ako je uvedené v Špecifikáciách k Licencovanému programu.

1.4 Akceptácia podmienok

Zákazník akceptuje podmienky v zmluvách alebo transakčných dokumentoch i) ich podpisom (vlastnou rukou alebo elektronicky), ii) použitím produktu alebo služby či umožnením ich použitia tretej strane alebo iii) poskytnutím platby za produkt alebo službu.

Produkt alebo služba sa riadi týmito podmienkami potom, čo IBM prijme zmluvu alebo objednávku Zákazníka i) zaslaním transakčného dokumentu Zákazníkovi, ii) odoslaním stroja alebo sprístupnením programu Zákazníkovi alebo iii) poskytnutím služby.

Pokiaľ si to jedna zmluvná strana vyžaduje, bude transakčný dokument podpísaný obidvomi zmluvnými stranami.

1.5 Dodávka

Pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak v zmluve alebo v transakčnom dokumente, je dátum dodania len predpokladaný. Prípadné náklady na dopravu budú uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente. Pokiaľ nie je medzi Zákazníkom a IBM písomne dohodnuté inak, splní si IBM pri programoch, ktoré poskytuje Zákazníkovi na médiách svoj záväzok odoslať a dodať predmetné programy ich odovzdaním prepravcovi určenému IBM.

1.6 Ceny a platby

1.6.1 Ceny

Zmluva alebo transakčný dokument uvádza čiastku splatnú za produkty alebo služby, ktoré sú založené na jednom alebo viacerých nasledujúcich typoch ceny: cena jednorázová, cena hradená priebežne (ďalej len "priebežné poplatky"), cena založená na množstve odpracovaného času a spotrebovaného materiálu alebo pevná cena. V prípade akýchkoľvek dodatočných platieb (ako napr. v súvislosti s osobitným zaobchádzaním alebo cestovnými nákladmi) IBM upozorní Zákazníka vopred, či sa môžu takéto dodatočné platby vyskytnúť.

Priebežné poplatky za produkty sa začínajú účtovať dňom ich inštalácie. Cena za služby bude účtovaná podľa toho, ako bude uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente, čo môže byť vopred, priebežne počas poskytovania služby alebo po poskytnutí služby. Pokiaľ nie je inak uvedené v týchto podmienkach (alebo v príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente): i) služby, ktoré si Zákazník predplátil, musia byť využité počas príslušného zmluvného obdobia; a ii) IBM neposkytuje dobropisy alebo náhrady za predplatené alebo iné platby, ktoré sú už splatné alebo uhradené.

Pokiaľ je v zmluve alebo v transakčnom dokumente uvedená odhadovaná celková cena za odpracovaný čas a spotrebovaný materiál alebo cena za používanie, je tento odhad určený len na účely plánovania. IBM bude účtovať cenu založenú na skutočne vynaloženom čase a spotrebovanom materiály alebo na skutočnom či oprávnenom Zákazníkovom používaní, a to v závislosti od stanoveného záväzku minimálneho odberu.

1.6.2 Cena za používanie

Jednorázovo hradené ceny a priebežne hradené ceny môžu byť založené na meraní skutočného alebo oprávneného použitia (napr. povolená kapacita pre stroje, počet užívateľov alebo veľkosť procesorov pre programy alebo odpočet meradiel pri pozáručnom servise). Zákazník sa zaväzuje poskytovať údaje o skutočnom používaní, ako bude uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente. Pokiaľ Zákazník zmení svoje prostredie tak, že to ovplyvní cenu za používanie (napr. zmena povolenej kapacity pre stroje alebo zmena veľkosti procesoru alebo konfigurácie pre programy), zaväzuje sa Zákazník bezodkladne o tejto skutočnosti IBM informovať a uhradiť príslušnú cenu. Priebežne hradené ceny budú adekvátne upravené. Pokiaľ zmení IBM základ pre meranie, uplatnia sa jej podmienky pre zmenu cien.

1.6.3 Zmeny cien

IBM môže priebežne zmeniť svoje ceny. Prípadné zníženie ceny Zákazníkovi bude uplatnené pri čiastkach, ktoré sa stanú splatnými v deň účinnosti zníženia cien alebo následne po tomto dni.

Pokiaľ nie je inak uvedené v zmluve alebo v transakčnom dokumente, môže IBM zvýšiť priebežne uhrádzané ceny za produkty a služby, rovnako ako aj sadzby za prácu a minimá pre služby poskytované podľa týchto podmienok, ak to písomne oznámi Zákazníkovi tri mesiace vopred. Zvýšenie cien bude účinné k dátumu alebo po dátume stanovenom IBM v oznámení a uplatní sa v deň fakturácie alebo prvého dňa účtovného obdobia.

IBM môže zvýšiť jednorázovo uhrádzané ceny bez oznámenia. Zvýšenie jednorázovo uhrádzaných cien sa však u Zákazníka neuplatní, pokiaľ i) IBM obdrží objednávku pred dátumom ohlásenia príslušného zvýšenia a ii) pokiaľ do troch mesiacov odo dňa, kedy IBM obdrží objednávku Zákazníka, nastane jedna z nasledujúcich skutočností:

- a. IBM odošle Zákazníkovi stroj alebo mu sprístupní program;
- b. Zákazník vytvorí oprávnenú kópiu programu alebo distribuuje účtovateľnú časť programu na iný stroj; alebo
- c. sa stane splatnou zvýšená cena za používanie programu.

IBM si môže na základe odôvodneného oznámenia overiť údaje o používaní a iné informácie, ktoré majú vplyv na kalkuláciu cien podľa týchto podmienok. Toto overenie bude vedené takým spôsobom, aby minimalizovalo narušenie Zákazníkových obchodných aktivít, a môže byť vedené v priestoroch Zákazníka počas Zákazníkových bežných prevádzkových hodín. Zákazník sa zaväzuje i) poskytnúť záznamy, výstupy zo systémových nástrojov a iné elektronické systémové informácie alebo ich vytlačené záznamy odôvodnene potrebné pre toto overenie, a ii) bezodkladne uhradiť dodatočne platné platby a iné záväzky stanovené ako výsledok tohto overenia.

1.6.4 Platba

Čiastky sú splatné po obdržaní faktúry. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť v súlade s touto podmienkou, a to vrátane prípadných úrokov z omeškania s platbou. Platba môže byť vykonaná elektronicky na účet uvedený IBM alebo iným spôsobom dohodnutým medzi zmluvnými stranami.

V prípade, že IBM neobdrží platbu do 30 dní od dátumu vystavenia faktúry (alebo v prípade kvartálnych platieb vopred pri periodických poplatkoch, do 60 dní odo dňa vystavenia faktúry), vyhradzuje si právo účtovať úrok z omeškania s platbou.

Úrok z omeškania bude účtovaný vo výške 2% z dlžnej čiastky za mesiac. IBM si vyhradzuje právo požadovať platbu vopred alebo iné zabezpečenie platby pred vykonaním samotnej dodávky.

1.6.5 Dane

Pokiaľ niektorý orgán vyrubí na základe transakcie podľa týchto podmienok clo, daň alebo iný poplatok, s výnimkou tých, ktoré sú založené na čistom príjme IBM, v takomto prípade sa Zákazník zaväzuje túto čiastku uhradiť vo výške uvedenej na faktúre, pokiaľ nepredloží dokumentáciu, ktorá ho od tejto povinnosti oslobodzuje. Počínajúc dátumom odoslania produktu Zákazníkovi je Zákazník zodpovedný za uhradenie prípadných majetkových daní. V prípade, že bude požadované vykonávanie služieb zamestnancami IBM mimo oblasť svojej bežnej daňovej príslušnosti, môžu byť voči Zákazníkovi uplatnené dodatočné dane alebo poplatky súvisiace s daňami. Pokiaľ to bude možné, pokúsi sa IBM zmierniť účinky takejto dodatočnej dane alebo poplatku a v prípade, že sa dodatočné dane alebo poplatky vyskytnú a musia byť uhradené Zákazníkom, informuje IBM Zákazníka o tejto skutočnosti vopred.

1.7 Zmeny podmienok

Z dôvodov zvýšenia flexibility pri vzájomných obchodných vzťahoch môže IBM navrhnúť zmenu týchto VOP formou písomného oznámenia Zákazníkovi tri mesiace vopred. Táto zmena však nebude mať spätnú účinnosť. Zmena bude účinná od dátumu stanoveného IBM v písomnom oznámení a bude sa uplatňovať pri nových zmluvách a objednávkach, pri bežiacich transakciách dojednaných na dobu neurčitú a pri obnoviteľných transakciách s definovanou zmluvnou dobou obnovenia. V prípade takýchto obnoviteľných transakcií, môže Zákazník požiadať IBM o odklad účinnosti oznámenej zmeny do konca bežiaceho zmluvného obdobia.

Zákazník berie na vedomie, že za prejav jeho súhlasu s oznámenou zmenou bude považované, ak Zákazník i) vystaví nové objednávky na produkty alebo služby po dátume

účinnosti zmeny, ii) nepožiada o odklad dátumu účinnosti zmien do začiatku obnoveného zmluvného obdobia, iii) bude súhlasiť s obnovením aj po obdržaní oznámenia o zmene alebo iv) neukončí transakciu uzatvorenú na dobu neurčitú pred dátumom účinnosti zmeny. Zmena ceny bude zavedená v súlade s článkom „Cena a platby“ vyššie.

V ostatných prípadoch bude zmena platná len po jej písomnom odsúhlasení obidvomi zmluvnými stranami.

1.8 Obchodní partneri IBM

IBM uzatvorila zmluvy s určitými organizáciami (ďalej len „**Obchodní partneri IBM**“) za účelom ponuky, sprostredkovania predaja a podpory vybraných produktov a služieb. Zákazník si môže objednať produkty a služby IBM, ktorých ponuku a predaj sprostredkujú Obchodní partneri IBM alebo iní dodávatelia, avšak i) tieto podmienky sa uplatnia len v prípade, že transakčný dokument, ktorý sa týmito podmienkami riadi, je určený pre danú transakciu a ii) príslušní Obchodní partneri alebo dodávatelia zostanú nezávislí na IBM a samostatní.

IBM nezodpovedá za konanie alebo prehlásenia Obchodných partnerov IBM alebo iných dodávateľov, za záväzky, ktoré majú voči Zákazníkovi alebo za produkty alebo služby, ktoré dodajú Zákazníkovi na základe svojich zmlúv.

1.9 Ochrana duševného vlastníctva

Na účely tohto článku „Ochrana duševného vlastníctva“ zahŕňa pojem „Produkt“ tiež Materiály a Strojový kód.

1.9.1 Nároky tretích strán

V prípade, že si tretia strana uplatní nárok z dôvodov porušenia patentových práv alebo autorského práva produktom, ktorý IBM dodala Zákazníkovi, bude IBM obhajovať Zákazníka pred takýmto nárokom na svoje náklady. IBM uhradí všetky náklady, škody a trovy zastúpenia uložené súdom alebo náhradu zahrnutú v dohode o vyrovnaní schválenej IBM, a to za predpokladu, že Zákazník:

- a. bezodkladne odovzdá IBM písomné oznámenie o takomto nároku; a
- b. umožní IBM riadiť obhajobu a rokovanie o vyrovnaní a bude spolupracovať s IBM pri obhajobe a súvisiacich rokovaniach o vyrovnaní.

1.9.2 Náprava

V prípade takéhoto nároku alebo ak sa dá dôvodne predpokladať, že takýto nárok bude vznesený, Zákazník súhlasí s tým, že umožní IBM, aby zabezpečila Zákazníkovi možnosť ďalej produkt používať, aby produkt upravila alebo ho nahradila produktom, ktorý bude aspoň funkčne rovnocenný. Pokiaľ IBM dospeje k záveru, že nie je možné odôvodnene použiť niektorú z týchto možností, súhlasí Zákazník s tým, že na základe písomnej žiadosti IBM jej dotknutý produkt vráti. IBM v takomto prípade poskytne Zákazníkovi náhradu zodpovedajúcu:

- a. v prípade stroja, čistej účtovnej hodnote vypočítanej v súlade so všeobecne uznávanými účtovnými princípmi;
- b. u Licencovaného programu, nižšej z nasledovných čiastok: čiastke zaplatenej Zákazníkom alebo čiastke zodpovedajúcej 12 mesačným platbám; a
- c. v prípade Materiálov, čiastke zaplatenej Zákazníkom IBM za vytvorenie Materiálov.

1.9.3 Nároky, za ktoré IBM nezodpovedá

IBM nezodpovedá za žiadne záväzky týkajúce sa nárokov založených na:

- a. čomkoľvek, čo poskytne Zákazník alebo tretia strana v zastúpení Zákazníka a čo bolo začlenené do produktu, alebo na skutočnosti, že IBM jednala v súlade s designom, špecifikáciou alebo pokynmi poskytnutými Zákazníkom alebo treťou stranou v zastúpení Zákazníka;
- b. úprave produktu vykonanej Zákazníkom alebo treťou stranou v zastúpení Zákazníka;
- c. kombinácii, prevádzke alebo použití produktu s produktom, hardvérovým zariadením, programom, dátami, prístrojom, alebo obchodnými metódami alebo postupmi, ktoré neboli poskytnuté zo strany IBM ako systém, a to pokiaľ by k porušeniu práv nebolo nedošlo, keby nedošlo ku takejto kombinácii, prevádzke alebo použitiu produktu;

- d. distribúcií, prevádzke alebo používaní produktu mimo Podnik Zákazníka; alebo
- e. porušení práv non-IBM produktom alebo samostatným Iným IBM programom.

Tento článok „Ochrana duševného vlastníctva“ stanovuje všetky záväzky IBM a výhradnú úpravu nápravy voči Zákazníkovi ohľadom nárokov tretích strán v súvislosti s duševným vlastníctvom.

1.10 Obmedzenie zodpovednosti

1.10.1 Za čo IBM zodpovedá

Môžu nastať okolnosti, kedy z dôvodov neplnenia záväzkov na strane IBM vznikne Zákazníkovi nárok na náhradu škody zo strany IBM. V takomto prípade bude IBM zodpovedať len za škodu, ktorú spôsobila v rámci tejto Zmluvy, a táto škoda v súhrne neprevýši čiastku za skutočnú škodu, ktorú Zákazník utrpel ako okamžitý a priamy dôsledok takéhoto neplnenia, a to do vyššej z nasledujúcich možností: čiastky zodpovedajúcej € 500.000,- (päťsto tisíc euro) alebo ceny (v prípade priebežných platieb sa vychádza z 12 mesačných platieb) za produkt alebo službu, ktorých sa predmetný nárok týka. Na účely tohto odseku zahŕňa pojem „Produkt“ tiež Materiály a Strojový kód. Toto obmedzenie sa rovnako vzťahuje aj na subdodávateľov IBM a vývojárov programov.

S prihliadnutím na ustanovenie § 379 Obchodného zákonníka, zákon č. 513/1991 Z.z. v znení neskorších predpisov, obidve zmluvné strany konštatujú vzhľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy, že úhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla vzniknúť neprekročí čiastky uvedené v predchádzajúcom odseku, a že sa jedná o maximum, za ktoré budú IBM, jej subdodávateľia a vývojári programov spoločne zodpovední. Vyššie uvedené obmedzenie čiastky náhrady škody sa nevzťahuje na:

- a. platby, na ktoré odkazuje článok Ochrana duševného vlastníctva vyššie; a
- b. škody na zdraví (vrátane usmrtenia) a škody na nehnuteľnom a hnutelnom majetku, za ktoré je IBM právne zodpovedná.

1.10.2 Za čo IBM nezodpovedá

S výnimkou prípadov, kedy je tak výslovne vyžadované právnymi predpismi bez možnosti vzdania sa práva zmluvnou formou, nebudú IBM, jej subdodávateľia ani vývojári programov za žiadnych okolností zodpovední za nasledujúce, a to ani v prípade, že by IBM bola na takúto možnosť upozornená:

- a. za stratu dát alebo škodu na dátach;
- b. za zvláštne, náhodné, zvýšené alebo nepriame škody či za následné hospodárske škody; alebo
- c. za ušlé zisky, stratu obchodných príležitostí, ušlé príjmy, ujmu spôsobenú poškodením dobrého mena alebo za nedosiahnuté predpokladané úspory.

Obmedzenie náhrady škody podľa tohto článku Obmedzenie zodpovednosti sa uplatní v maximálnom možnom rozsahu, v akom to umožňujú kogentné ustanovenia právnych predpisov Slovenskej republiky.

1.11 Všeobecné ustanovenia

1.11.1 Oznámenia a komunikácia

Písomná komunikácia, vrátane oznámení adresovaných určenému zástupcovi adresáta, musia byť zasielané na adresu (fyzicky, e-mailom alebo faxom) uvedenú v príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente. Zmluvné strany súhlasia s používaním elektronických prostriedkov a faxov na účely komunikácie súvisiacej s ich obchodnými vzťahmi založenými na základe tejto Zmluvy a takáto komunikácia je rovnocenná podpísanej písomnej komunikácii. Identifikačný kód (ďalej len „ID“) obsiahnutý v elektronických dokumentoch postačuje k overeniu identity odosielateľa a autentickejši dokumentu.

1.11.2 Postúpenie práv a povinností a prepredaj

Žiadna zo zmluvných strán nepostúpi bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ani inak neprevedie túto Zmluvu, vcelku ani sčasti. Akýkoľvek pokus tak urobiť bude považovaný za neplatný. Postúpenie tejto Zmluvy, vcelku alebo sčasti, v rámci Podniku,

ktorého súčasťou je zmluvná strana, alebo na právneho nástupcu, si nevyžaduje súhlas druhej zmluvnej strany. IBM je tiež oprávnená postúpiť svoje platobné pohľadávky bez súhlasu Zákazníka. Za postúpenie sa nepovažuje, pokiaľ IBM prevedie časť svojich obchodných aktivít spôsobom, ktorý bude mať rovnaký dopad na všetkých jej zákazníkov.

Zákazník sa zaväzuje, že nebude prepredávať žiadne služby bez predchádzajúceho písomného súhlasu IBM. Akýkoľvek pokus tak urobiť bude považovaný za neplatný.

Zákazník súhlasí s tým, že stroje kupuje za účelom ich používania v rámci Podniku a nie pre ďalší predaj, leasing alebo prevod na tretiu stranu, pokiaľ sa nejedná o niektorú z nižšie uvedených okolností:

- a. Zákazník si dojednáva spätný leasing (lease-back) stroja; alebo
- b. Zákazníkovi nebola na stroj poskytnutá zľava a týmto prepredajom Zákazník nekonkuruje autorizovaným predajcom IBM.

1.11.3 Dodržiavanie právnych predpisov

IBM bude dodržiavať právne predpisy vzťahujúce sa všeobecne na poskytovateľov produktov a služieb informačných technológií. IBM nezodpovedá za definovanie právnych požiadaviek vzťahujúcich sa na predmet činnosti Zákazníka, vrátane tých, ktoré sa týkajú produktu a služieb, ktoré Zákazník nakupuje od IBM, ani za to, že poskytovanie produktov a služieb od IBM alebo ich prijímanie Zákazníkom, spĺňa požiadavky takýchto právnych predpisov. Bez ohľadu na akékoľvek ustanovenia v tejto Zmluve, ktoré stanovujú niečo iné, žiadna zo zmluvných strán nie je povinná vykonať čokoľvek, čo by porušilo právne predpisy vzťahujúce sa na druhú zmluvnú stranu.

Každá zo zmluvných strán bude postupovať v súlade s príslušnými vývoznými a dovoznými právnymi predpismi, vrátane právnych predpisov Spojených štátov amerických, ktoré zakazujú alebo obmedzujú vývoz na účely určitého použitia alebo pre určitých koncových užívateľov.

1.11.4 Riešenie sporov

Každá zmluvná strana poskytne druhej strane primeranú možnosť nápravy predtým, než voči druhej strane vznesie nároky súvisiace s neplnením jej povinností z tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa pokúsia v dobrej vôli vyriešiť akékoľvek spory, nezhody alebo nároky vzťahujúce sa k tejto Zmluve.

Zmluvné strany súhlasia, že právne alebo iné úkony súvisiace s porušením zmluvy uplatnia najneskôr do doby nie neskoršej než definovanej lokálnym právom (4 roky) odo dňa, kedy mohol byť úkon uplatnený po prvýkrát.

1.11.5 Ostatné podmienky medzi zmluvnými stranami

- a. Žiadna zmluvná strana neudeľuje druhej strane právo užívať jej ochranné známky alebo iné označenia (vrátane ochranných známok či označení v rámci Podniku) na účely propagácie alebo publikovania bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- b. Výmena dôverných informácií bude prebiehať na základe podpísanej osobitnej zmluvy o výmene dôverných informácií. Avšak v rozsahu, v akom sú dôverné informácie vymenované v súvislosti s produktmi či službami dodávanými na základe tejto Zmluvy, bude zmluva o dôvernosti informácií včlenená do tejto Zmluvy a bude sa ňou riadiť.
- c. Zmluva ani žiadna transakcia podľa týchto podmienok nezakladá žiadne zastúpenie, spoločný podnik alebo partnerstvo medzi Zákazníkom a IBM. Obidve zmluvné strany môžu slobodne uzatvárať obdobné zmluvy s inými stranami na účel vývoja, nákupu alebo poskytovania konkurenčných produktov a služieb.
- d. Každá zmluvná strana udeľuje len licencie a práva uvedené v tejto Zmluve. Žiadne iné licencie alebo práva (vrátane licencií alebo práv k patentom) nie sú udeľované či už priamo alebo nepriamo alebo iným spôsobom. Práva a licencie udelené Zákazníkovi podľa tohto dokumentu môžu byť odňaté, pokiaľ si Zákazník nesplní svoje príslušné platobné záväzky.
- e. Na účely tohto odseku 1.11.5. e. platia nasledujúce dodatočné definície:

„**Informácie o obchodných kontaktoch**“ znamenajú kontaktné informácie vzťahujúce sa k obchodným vzťahom, ktoré Zákazník poskytne IBM, vrátane mien, funkcií, obchodných adries, telefónnych čísiel a e-mailových adries zákazníkových zamestnancov a dodávateľov.

„**Obchodné kontakty**“ znamenajú zamestnancov a dodávateľov Zákazníka, ktorých sa informácie o obchodných kontaktoch týkajú.

„**Úrad na ochranu osobných údajov**“ znamená Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky zriadený podľa zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení jeho neskorších zmien a zákon č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

„**Legislatíva týkajúca sa ochrany osobných údajov a elektronických komunikácií**“ predstavuje zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení jeho neskorších zmien a zákon č. 610/2003 o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

„**Skupina IBM**“ znamená spoločnosť International Business Machines Corporation Armonk, New York, USA, jej dcérske spoločnosti, ich príslušných Obchodných partnerov a dodávateľov. Subjekty Skupiny IBM sú predovšetkým poskytovatelia informačných technológií, vrátane hardvérových a softvérových produktov, služieb, konzultácií, finančných služieb a ďalších súvisiacich činností.

Zákazník oprávňuje IBM k tomu, aby spracovávala a používala Informácie o obchodných kontaktoch na účely podporovania obchodných vzťahov medzi Zákazníkom a Skupinou IBM, vrátane marketingu produktov a služieb („**Uvedený účel**“).

Zákazník súhlasí s tým, že Informácie o obchodných kontaktoch môžu byť sprístupnené, spracované a používané v rámci Skupiny IBM v súvislosti s Uvedeným účelom.

IBM sa zaväzuje spracovávať Informácie o obchodných kontaktoch v súlade s platnými právnymi predpismi na ochranu osobných údajov a o elektronických komunikáciách a užívať ich len na Uvedený účel.

Zákazník prehlasuje, že získal (alebo získa), a to v rozsahu, v akom to požadujú právne predpisy na ochranu osobných údajov a o elektronických komunikáciách, príslušné súhlasy od Obchodných kontaktov, ktorých náležite o tejto skutočnosti informoval (alebo informuje), aby bolo Skupine IBM umožnené spracovávať a používať Informácie o obchodných kontaktoch na účely komunikácie s týmito kontaktmi, vrátane elektronickej komunikácie, a to v súlade s Uvedeným účelom.

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže prenášať Informácie o obchodných kontaktoch mimo oblasť Európskeho hospodárskeho priestoru za predpokladu, že takýto prenos bude prebiehať na základe zmluvných podmienok schválených Úradom na ochranu osobných údajov zabezpečujúcich zodpovedajúcu ochranu práv a slobôd osôb, ktorých sa tieto údaje týkajú.

- f. Táto Zmluva ani žiadna transakcia uzatvorená na jej základe neudeľuje žiadne práva ani nezakladá žiadne nároky pre tretie strany a IBM nezodpovedá za prípadné nároky tretích strán voči Zákazníkovi, s výnimkou prípadov i) uvedených v Časti Ochrana duševného vlastníctva vyššie, ii) uvedených v Časti Obmedzenie zodpovednosti, týkajúcich sa škody na zdraví (vrátane usmrtenia) a škody na nehnuteľnom a hnuteľnom majetku, za ktoré je IBM právne zodpovedná tretej strane, alebo iii) stanovených kogentnými ustanoveniami príslušných právnych predpisov.
- g. Zákazník zodpovedá za výber produktov a služieb spĺňajúcich jeho potreby a za výsledky získané užívaním týchto produktov a služieb, a zároveň zodpovedá za svoje rozhodnutie implementovať prípadné doporučenia týkajúce sa jeho obchodných postupov a činností.
- h. Pokiaľ sa podľa tejto Zmluvy vyžaduje od niektorej zmluvnej strany schválenie, akceptácia, súhlas alebo podobný úkon, nebude takýto úkon bezdôvodne zdržiavaný alebo odopieraný.
- i. Žiadna zo zmluvných strán nenesie zodpovednosť za nesplnenie prípadných nepeňažných záväzkov, pokiaľ k takémuto neplneniu došlo z dôvodov vzniknutých nezávisle od jej vôle.
- j. Pokiaľ tak IBM odôvodnene požaduje za účelom splnenia záväzkov z tejto Zmluvy, zaväzuje sa Zákazník poskytnúť IBM bezplatne dostatočný a bezpečný prístup (vrátane prístupu na diaľku) do svojich priestorov, ku svojim systémom, informáciám, zamestnancom a zdrojom. IBM nenesie zodpovednosť za prípadné omeškanie

s plnením alebo za neplnenie zapríčinené omeškaním Zákazníka s poskytnutím takéhoto prístupu alebo nesplnením iných povinností Zákazníka podľa tejto Zmluvy.

- k. Všetky ustanovenia tejto Zmluvy platia v takom rozsahu, v akom to umožňujú príslušné právne predpisy.

1.12 Ukončenie Zmluvy

Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu doručením písomnej výpovede druhej strane následne potom, čo si splní alebo dokončí svoje záväzky podľa týchto Obchodných podmienok a príslušných zmlúv a transakčných dokumentov.

Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže ukončiť túto Zmluvu, pokiaľ druhá strana neplní jej podmienky, a to za predpokladu, že strana porušujúca túto Zmluvu obdrží písomné upozornenie a primeranú lehotu k náprave. Ukončenie licencie a ukončenie služieb je samostatne popísané v Častiach 4 a 5.

Podmienky tejto Zmluvy, ktoré svojou povahou presahujú dobu jej platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov zmluvných strán.

1.13 Geografický rozsah a rozhodné právo

Práva, povinnosti a záväzky strán z tejto Zmluvy platia len na území Slovenskej republiky s výnimkou licencií, ktoré platia v takom rozsahu, v akom boli udelené.

Zmluvné strany súhlasia s použitím práva Slovenskej republiky, podľa ktorého sa budú riadiť, vykladať a uplatňovať príslušné práva, povinnosti a záväzky Zákazníka a IBM vzniknuté z tejto Zmluvy alebo vzťahujúce sa na predmet tejto Zmluvy, a to bez ohľadu na rozpor právnych zásad. Konvencia Spojených národov o medzinárodnom predaji tovaru sa neuplatňuje.

Všetky spory vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo súvisiace s jej porušením, ukončením alebo neplatnosťou, by mali byť s konečnou platnosťou rozhodnuté vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky.

V prípade, že by niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo považované za neplatné alebo nevymáhateľné, ostatné ustanovenia tejto Zmluvy zostávajú platné v celom rozsahu a účinnosti.

IBM nemá na základe tejto Zmluvy žiadnu povinnosť poskytovať akékoľvek služby na Stroje umiestnené mimo územia Slovenskej republiky s výnimkou, pokiaľ tak vyžaduje niektorý zákon.

Touto Zmluvou nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľov, ktorých sa nie je možné zmluvne vzdať alebo ktoré nemôžu byť zmluvne obmedzené.

2. Záruky

2.1 Záruky IBM

2.1.1 Záruka na stroje IBM

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

Záručná lehota pre stroj IBM je pevné obdobie začínajúce v deň inštalácie a uvedenie v Transakčnom dokumente. Počas záručnej lehoty poskytuje IBM servis formou bezplatnej opravy alebo výmeny stroja IBM podľa typu služby stanovenej IBM pre daný stroj. Pokiaľ niektorý stroj nefunguje počas záručnej lehoty tak, ako bolo zaručené, a IBM nie je schopná i) túto funkčnosť zabezpečiť ani ii) takýto stroj nahradiť iným strojom, ktorý je aspoň funkčne ekvivalentný, môže Zákazník vrátiť takýto stroj IBM a IBM vráti Zákazníkovi zaplatenú cenu za takýto stroj IBM.

Dodatočné podmienky týkajúce sa Strojového servisu počas a po uplynutí záručnej lehoty sú uvedené v Časti 5.

2.1.2 Záruka na Licencované programy

IBM zaručuje, že každý Licencovaný program, pre ktorý je poskytovaná záruka, pokiaľ je používaný v určenom operačnom prostredí, bude zodpovedať príslušným Špecifikáciám.

V záručnej lehote poskytuje IBM bezplatne Programové služby riešiace defektné stavy. Programové služby sú pre Licencované programy podliehajúce záruke dostupné po dobu najmenej jedného roka od dátumu všeobecnej dostupnosti týchto programov. Záručná lehota pre Licencovaný program vyprší dňom, kedy prestanú byť dostupné Programové služby pre daný program.

Pokiaľ nepracuje Licencovaný program počas prvého roka od dátumu, kedy Zákazník obdrží príslušnú licenciu, tak ako je zaručené, a IBM nie je schopná správnu funkčnosť zaistiť, môže Zákazník Licencovaný program vrátiť a bude mu vrátená zaplatená čiastka za licenciu. Toto platí len v prípade, že Zákazník získal príslušnú licenciu v dobe poskytovania Programových služieb pre daný Licencovaný program (bez ohľadu na zostávajúce obdobie poskytovania takýchto služieb). Ďalšie podmienky platné pre Programové služby sú uvedené v Časti 4.

2.1.3 Záruka na služby IBM

IBM sa zaručuje, že každá služba, ktorú IBM poskytuje, bude vykonaná s vynaložením primeranej odbornej starostlivosti a znalosti a bude zodpovedať aktuálnemu popisu príslušnej služby (vrátane kritérií plnenia) obsiahnutých v tejto Zmluve, príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente. Zákazník sa zaväzuje bezodkladne zaslať písomné upozornenie o prípadnom porušení záruky, aby IBM mohla podniknúť kroky k náprave.

2.1.4 Záruka na systémy

Pokiaľ IBM uvedie v zmluve alebo v transakčnom dokumente, že poskytuje Zákazníkovi produkty, ktoré budú spoločne prevádzkované ako systém, IBM sa zaručuje, že takéto produkty sú kompatibilné a pokiaľ budú inštalované v súlade s ich Špecifikáciami, budú spolu navzájom fungovať. Táto záruka dopĺňa ostatné príslušné záruky IBM.

2.2 Rozsah záruky

Vyššie uvedené záruky neplatia v prípade nevhodného použitia (vrátane okrem iného, použitia inej kapacity či výkonnosti stroja než ku akej vydala IBM písomné oprávnenie), nehody, modifikácie, nevhodného fyzického alebo operačného prostredia, prevádzkovania produktu v inom než určenom operačnom prostredí, nevhodnej údržby vykonanej Zákazníkom alebo treťou stranou alebo chyby či poškodení zavinenom produktom, za ktorý IBM nenesie zodpovednosť. V súvislosti so strojmi stráca Zákazník nárok na záruku z dôvodu odstránenia alebo úpravy identifikačných štítkov produktu alebo jeho dielov.

Tieto záruky predstavujú výhradné záruky, ktoré IBM Zákazníkovi poskytuje, a ktoré nahrádzajú všetky predchádzajúce výslovné alebo implicitné záruky alebo podmienky vrátane, okrem iného, odvodených záruk alebo podmienok predajnosti alebo vhodnosti produktu na určitý účel.

Položky, na ktoré sa záruka nevzťahuje

IBM nezaručuje neprerušenú alebo bezchybnú prevádzku produktov alebo služieb, ani že IBM opraví všetky chyby.

IBM uvedie tie stroje IBM, na ktoré neposkytuje záruku.

Pokiaľ nie je uvedené inak v zmluve alebo v transakčnom dokumente, poskytuje IBM Materiály, Non-IBM produkty (vrátane tých, ktoré boli na žiadosť Zákazníka dodané so strojom IBM alebo na ňom inštalované) a Non-IBM služby bez akýchkoľvek záruk. Non-IBM výrobcovia, vývojári, dodávatelia alebo vydavatelia však môžu poskytnúť svoju vlastnú záruku priamo Zákazníkovi. Prípadné záruky na Iné programy IBM alebo Non-IBM programy je možné nájsť v ich príslušných licenčných zmluvách.

3. Stroje

3.1 Výrobný status

Každý stroj IBM je vyrobený z dielov, ktoré mohli byť nové alebo použité. V niektorých prípadoch stroj nemusí byť nový a mohol byť už predtým inštalovaný. Bez ohľadu na to platia príslušné záručné podmienky IBM popísané v Časti 2.

3.2 Vlastníctvo a riziko poškodenia

Vlastníctvo ku stroju prechádza z IBM na Zákazníka alebo prípadného Zákazníkovho prenajímateľa až po úplnom uhradení všetkých splatných čiastok. Pri komponentoch, konverziách alebo iných druhoch upgradov, zakúpených na stroj, si IBM vyhradzuje právo previesť vlastníctvo až po obdržaní všetkých splatných čiastok a prípadných odstránených dielov, ktoré sa stanú vlastníctvom IBM.

Pri každom stroji nesie IBM riziko jeho poškodenia či straty až do okamihu jeho odovzdania prepravcovi určenému IBM na odoslanie stroja ku Zákazníkovi alebo na miesto ním určené. Po tejto dobe preberá riziko poškodenia alebo straty Zákazník. Každý stroj bude počas doby do jeho dodania Zákazníkovi alebo na miesto ním určené, poistený IBM na jej náklady v prospech Zákazníka. V prípade straty alebo poškodenia stroja je Zákazník povinný i) písomne oznámiť IBM stratu alebo poškodenie do 10 pracovných dní od dátumu dodania a ii) riadiť sa reklamačným poriadkom pre uplatnenie nároku.

3.3 Inštalácia

3.3.1 Inštalácia strojov

Zákazník sa zaväzuje, že stroj umiestni v prostredí, ktoré zodpovedá požiadavkám pre príslušný stroj uvedeným v jeho publikovanej dokumentácii.

IBM používa štandardné inštalačné postupy. Po úspešnom vykonaní týchto postupov bude IBM považovať stroj IBM za inštalovaný (pokiaľ nejde o stroj, ktorého inštalácia bola zdržaná z dôvodov na strane Zákazníka alebo za ktorého inštaláciu zodpovedá Zákazník).

Zákazník zodpovedá za inštaláciu strojov IBM označených ako CSU a (pokiaľ nie je dohodnuté inak) za inštaláciu non-IBM strojov, a to v súlade s pokynmi poskytnutými IBM alebo výrobcom stroja.

3.3.2 Upgrady a technické zmeny

Na účely tohto článku zahŕňa pojem „upgrade“ okrem iného aj komponenty a konverzie. IBM predáva upgrady určené na inštaláciu na strojoch a v niektorých prípadoch len na inštaláciu na určených strojoch označených sériovým číslom. Zákazník sa zaväzuje, že inštaluje upgrade alebo pokiaľ zodpovedá za inštaláciu IBM, umožní IBM, inštalovať tento upgrade do 30 dní od jeho dodania. V opačnom prípade je IBM oprávnená transakciu zrušiť a Zákazník je povinný upgrade na svoje náklady vrátiť.

Zákazník súhlasí s tým, že umožní IBM inštalovať na stroj nutné technické zmeny (napr. zmeny požadované z dôvodu bezpečnosti).

Väčšina upgradov a technických zmien vyžaduje odstránenie dielov, ktoré si prevezme a naďalej bude vlastníť IBM. Po inštalácii upgradu alebo technickej zmeny, nesie Zákazník zodpovednosť za vrátenie všetkých odstránených dielov IBM. Zákazník týmto potvrdzuje, že pokiaľ to bude potrebné, má súhlas vlastníka a prípadne záložného veriteľa ku i) inštalácii upgradov a technických zmien a ku ii) prevedeniu vlastníctva a držby odstránených dielov na IBM. Zákazník ďalej potvrdzuje, že odstránené diely sú pôvodné, nezmenené a v dobrom prevádzkovom stave. Diel, ktorý nahrádza odstránený diel, preberá záručný alebo pozáručný status nahradzovaného dielu.

3.4 Strojový kód

Na Strojový kód je udelená licencia na základe podmienok a obmedzení licenčnej zmluvy pre Strojový kód (napr. Licenčnej zmluvy IBM pre Strojový kód, Zmluvy IBM o Licenčnom internom kóde alebo inej zodpovedajúcej zmluvy), ktorá je poskytovaná spolu s týmto Strojovým kódom. Akceptovaním podmienok tejto Zmluvy akceptuje Zákazník licenčnú zmluvu IBM vzťahujúcu sa ku Strojovému kódu, ktorých aktuálne verzie sú k dispozícii na nasledujúcich adresách URL: http://www-304.ibm.com/jct01004c/systems/support/machine_warranties/machine_code.html > alebo je možné k nim získať prístup prostredníctvom zástupcu IBM. Licenčné zmluvy na Strojový kód môže IBM priebežne aktualizovať. Aktualizované licenčné podmienky budú platiť len pre Strojové kódy, ktoré boli dodané po dátume účinnosti aktualizácie.

Licencia na Strojový kód sa poskytuje za účelom sprevádzkovania stroja v súlade s jeho Špecifikáciou a len pre kapacitu a výkonnosť, ku akej obdržal Zákazník písomné oprávnenie

od IBM. Zákazník sa zaväzuje používať Strojový kód len spôsobom uvedeným v Zmluve a v súlade s ďalšími prípadnými oprávneniami a obmedzeniami uvedenými v licenčnej zmluve. Bez toho, aby tým boli dotknuté ďalšie obmedzenia v príslušnej licencií, nie je Zákazník oprávnený:

- a. zhotovovať kópie Strojového kódu, zobrazovať, prenášať, upravovať, meniť alebo šíriť (elektronicky alebo iným spôsobom) Strojový kód, s výnimkou prípadov, kedy na to IBM oprávňuje Zákazníka písomne alebo v samotnej užívateľskej dokumentácii ku stroju;
- b. spätne zostavovať, spätne kompilovať, inak prekladať alebo spätne vytvárať Strojový kód, pokiaľ to nie je výslovne povolené príslušnými právnymi predpismi bez možnosti vzdania sa práva;
- c. poskytnúť sublicenciu alebo postúpiť licenciu k Strojovému kódu; alebo
- d. prenajímať Strojový kód alebo jeho kópiu.

Vlastníkom Strojového kódu a nositeľom všetkých autorských práv ku Strojovému kódu a ku všetkým jeho kópiám (čo zahŕňa pôvodný Strojový kód, kópie pôvodného Strojového kódu a kópie vyhotovených kópií) je spoločnosť International Business Machines Corporation, niektorá z jej dcérskych spoločností alebo tretia strana. Strojový kód je chránený autorským právom a je k nemu poskytovaná licencia (nie je predmetom kúpy).

Pokiaľ IBM dodáva komponenty, konverzie alebo upgrady, ktoré sú tvorené len Strojovým kódom, neprechádza ku nim na Zákazníka žiadne vlastníctvo.

Kapacita niektorých strojov je v Strojovom kóde obmedzená technologickými opatreniami. Zákazník súhlasí s tým, že IBM vykoná tieto technologické opatrenia za účelom obmedzenia kapacity stroja.

3.5 Nakladanie so strojom

3.5.1 Od dátumu účinnosti právnych predpisov zakladajúcich v krajine Zákazníka Smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2002/96/ES zo dňa 27.1.2003 o odpadoch z elektrických a elektronických zariadení (OEEZ) bude platiť nasledujúce: pokiaľ stroj dodávaný podľa tejto Zmluvy nahrádza stroj, ktorý bol zavedený na trh pred 13.8.2005, v tomto prípade IBM odvezie a zlikviduje takýto nahradený stroj pod podmienkou, že je podľa príslušných právnych predpisov povinná takto postupovať. V rozsahu, v akom to umožňuje príslušný právny predpis, si IBM vyúčtuje náklady za takýto odvoz a likvidáciu.

3.5.2 Zákazník zodpovedá za to, že nahradený stroj bude k dispozícii na odvoz z priestorov Zákazníka po dobu 30 dní od dodania nahrádzajúceho stroja.

Vždy predtým než IBM na základe zmluvnej alebo zákonnej povinnosti odvezie a zlikviduje nahradený stroj Zákazníka, Zákazník súhlasí, že:

- a. bezpečne vymaže z nahradeného stroja všetky programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu s pôvodným zariadením, a údaje, vrátane okrem iného nasledujúcich informácií: i) informácie o určitých alebo identifikovateľných fyzických a právnických osobách („Osobné údaje“) a ii) dôverné a chránené informácie Zákazníka a iné údaje. Pokiaľ nie je možné odstrániť alebo vymazať osobné údaje, zaväzuje sa Zákazník transformovať takúto informáciu (napr. spraviť ju anonymnou) tak, aby už nebola podľa príslušného právneho predpisu hodnotená ako osobný údaj;
- b. odstráni z nahradeného stroja, ktorý vracia IBM, všetky prípadné zdroje.
- c. IBM nenesie zodpovednosť za zachovanie alebo ochranu zdrojov, programov, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu s pôvodným zariadením, ani za dáta, ktoré sú obsiahnuté v nahrádzanom stroji, ktorý Zákazník vracia IBM; a
- d. IBM môže za účelom splnenia svojich záväzkov z tejto Zmluvy odoslať celý nahradený stroj alebo jeho časť alebo jeho softvér do miesta sídla inej organizácie IBM alebo tretej strany kdekoľvek na svete a Zákazník týmto IBM k takémuto postupu oprávňuje.

4. Licencované programy

4.1 Právo užívania

Potom, čo IBM akceptuje zmluvu alebo objednávku Zákazníka, udelí Zákazníkovi nevýhradné právo užívať Licencovaný program len v rámci Zákazníkovho Podniku v Slovenskej republike. Licencované programy vlastní spoločnosť International Business Machines Corporation, niektorá z jej dcérskych spoločností, alebo ich dodávateľ alebo tretia strana, sú chránené autorským právom a je k nim poskytovaná licencia (nepredáva sa).

4.1.1 Oprávnené užívanie

IBM na základe každej licencie oprávňuje Zákazníka:

- a. užívať strojové čitateľné časti Licencovaného programu vyhradené na Určenom stroji. Ak nie je Určený stroj v prevádzkovom stave, je Zákazník oprávnený dočasne použiť iný stroj. Ak nie je Určený stroj schopný zostavovať alebo kompilovať Licencovaný program, je Zákazník oprávnený zostavovať alebo kompilovať Licencovaný program na inom stroji.

Ak zmení Zákazník Určený stroj, ktorý takto skôr označilo IBM, je povinný takúto zmenu a dátum jej účinnosti oznámiť IBM;

- b. užívať Licencovaný program v rozsahu oprávnení, ktoré Zákazník obdržal;
- c. vytvárať a inštalovať kópie Licencovaného programu za účelom podpory oprávnenej úrovne užívania za predpokladu, že Zákazník uvedie na každej kópii alebo čiastočnej kópii copyrightovej výhrady a iné výhrady týkajúce sa vlastníctva; a
- d. užívať ľubovoľné časti Licencovaného programu, ktorý IBM i) dodáva v zdrojovom tvare alebo ii) označí ako program s obmedzeným použitím (napr. "Materiály vyhradené IBM") len z dôvodu --

- (1) riešenie problémov spojených s užívaním Licencovaného programu a
- (2) úpravy Licencovaného programu za účelom umožnenia jeho práce s ostatnými produktmi.

4.1.2 Ďalšie povinnosti Zákazníka

Zákazník sa zaväzuje, že u každého Licencovaného programu:

- a. bude dodržiavať prípadné dodatočné alebo odlišné podmienky uvedené v Špecifikácií Licencovaného programu, v zmluve alebo v transakčnom dokumente;
- b. zaistí, aby každý užívateľ (či už s miestnym alebo vzdialeným prístupom) používal tento program len v rozsahu, ku ktorému bol Zákazník oprávnený, a dodržiaval podmienky IBM platné pre príslušný Licencovaný program; a
- c. bude uchovávať záznamy o všetkých kópiách a na žiadosť IBM jej tieto záznamy poskytne.

4.1.3 Nedovolené rokovanie Zákazníka

Zákazník sa zaväzuje, že nebude:

- a. spätne zostavovať, spätne kompilovať alebo inak prekladať alebo spätne vytvárať Licencovaný program, ak to nie je výslovne povolené príslušnými právnymi predpisy bez možnosti zmluvného vzdania sa práva; alebo
- b. poskytovať sublicencie k Licencovanému programu, postúpiť, prenajímať alebo poskytovať Licencovaný program formou leasingu alebo ho previesť mimo Podnik Zákazníka.

4.2 Licencia DSLO

U niektorých Licencovaných programov si môže Zákazník zaobstaráť kópiu na základe tzv. DSLO licencie ("Distributed System License Option"). Cena zaobstarania kópie na základe DSLO licencie je nižšia ako za pôvodnej licencie (ďalej "Základná licencia"). Aby mohla byť táto nižšia cena uplatnená, Zákazník súhlasí vykonať v súvislosti s udelením DSLO licencie nasledujúce:

- a. mať pre Licencovaný program zaistenú Základnú licenciu;

- b. poskytnúť dokumentáciu problému a užívať prípadné Programové služby len prostredníctvom miesta, pre ktoré je udelená Základná licencia; a
- c. distribuovať a inštalovať na Určenom stroji pre DSLO licenciu nové vydanie (release), opravy alebo postupy pre preklenutie problémov (bypass), ktoré IBM poskytuje pre Základnú licenciu.

4.3 Programové služby

IBM poskytuje Programové služby pre Licencované programy, pre ktoré je stanovená záruka. Pokiaľ je IBM schopná reprodukovať problém hlásený Zákazníkom, ktorý sa objavil v Určenom operačnom prostredí, vydá IBM informáciu o odstránení problému, jeho obmedzenie alebo obchádzanie. IBM poskytuje Programové služby len pre časti aktuálnych vydaní (release) Licencovaných programoch, ktoré neboli modifikované.

IBM poskytuje Programové služby i) po dobu neurčitú (IBM má právo ukončiť Programové služby na základe písomnej výpovedi s minimálne šesťmesačnou výpovednou lehotou) alebo ii) do dátumu stanoveného IBM alebo iii) po dobu stanovenú IBM.

4.4 Overenie dodržovania podmienok

IBM má právo si overiť údaje týkajúcich sa Zákazníkovho užívania Licencovaných programov a iné informácie majúce vplyv na výpočet ceny za užívanie, a to vrátane práva overiť si, či Zákazník dodržiava ostatné podmienky tejto Zmluvy (vrátane príslušných zmlúv a transakčných dokumentov) vzťahujúcich sa k Zákazníkovmu užívaniu Licencovaných programov na všetkých miestach a vo všetkých prostrediach, v ktorých Zákazník tieto Licencované programy inštaluje alebo užíva pre akékoľvek účely. IBM môže pri tomto overovaní využiť pomocou nezávislého audítora, a to za predpokladu, že s takýmto audítorom uzavrie zmluvu o zachovávaní dôvernosti.

Zákazník sa zaväzuje zaobstarať, uschovávať a poskytnúť IBM a jej audítorom písomné záznamy, výstupy zo systémových nástrojov a iné informácie zo systému umožňujúce overenie, či inštalácia a užívanie Licencovaných programov je v súlade s podmienkami tejto Zmluvy, vrátane príslušných licenčných a cenových podmienok IBM. IBM Zákazníka písomne informuje, pokiaľ takéto overenie ukáže, že Zákazník nie je v súlade s podmienkami Zmluvy. Práva a záväzky podľa týchto Obchodných podmienok zostávajú v účinnosti po dobu, počas ktorej platí Zákazníkovu licenciu k Licencovaným programom a ďalej po dobu dvoch rokov.

4.5 Ukončenie licencie

Zákazník je oprávnený ukončiť licenciu pre Licencovaný program kedykoľvek písomnou výpoveďou s jednomesačnou výpovednou lehotou.

U Licencovaných programoch, ktorých licencie Zákazník zakúpil za jednorázovú cenu, možno, ak je to možné, zakúpiť licencie programov, ktoré sa nahrádzajú, za cenu upgradu. Ak Zákazník obdrží licenciu k takýmto nahrádzajúcim Licencovaným programom, zaväzuje sa, že ku dňu splatnosti ceny ukončí licenciu nahradených Licencovaných programov, ak IBM nestanoví inak.

IBM je oprávnená ukončiť licenciu Zákazníka, pokiaľ Zákazník poruší jej podmienky. Ak tak IBM vykoná, ukončuje sa zároveň oprávnenie Zákazníka používať Licencovaný program.

5. Služby

5.1 Zamestnanci

Každá zo zmluvných strán určí zamestnancov, ktorí sú spôsobilí na plnenie úloh, vyžadovaných od tejto strany podľa tejto Zmluvy, a zodpovedá za dohľad nad svojimi zamestnancami, za ich riadenie, kontrolu a kompenzáciu. V súlade s vyššie uvedeným je každá zo zmluvných strán oprávnená určovať svojim zamestnancom alebo zazmluvneným pracovníkom pracovné zaradenie.

IBM môže zadať poskytovanie alebo asistenciu pri poskytovaní služieb subdodávateľom a v takomto prípade zostáva IBM zodpovedná za plnenie svojich záväzkov podľa Zmluvy a za vykonanie služieb.

5.2 Vlastníctvo k Materiálom a licencia

V zmluve alebo v inom transakčnom dokumente budú uvedené Materiály, ktoré majú byť dodané Zákazníkovi a budú označené ako „Materiály typu I“, „Materiály typu II“ alebo iným spôsobom dohodnutým medzi zmluvnými stranami. Pokiaľ Materiály nebudú týmto spôsobom označené, má sa za to, že sa jedná o „Materiály typu II“.

Zákazník bude mať všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) k Materiálom, ktoré boli vytvorené ako súčasť služieb a označené ako „Materiály typu I“. Zákazník udeľuje IBM časovo neobmedzenú, nevýhradnú, celosvetovú, vyplatenú licenciu užívať, vykonávať, reprodukovať, zobrazovať, vykonávať, sublicencovať, rozširovať kópie tohto „Materiálu typu I“ a vyhotovovať z neho odvodené diela.

IBM alebo jej subdodávatelia budú mať všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) k Materiálom, ktoré boli vytvorené ako súčasť služieb a označené ako „Materiály typu II“. IBM udeľuje Zákazníkovi časovo neobmedzenú, nevýhradnú, celosvetovú, vyplatenú licenciu užívať, vykonávať, reprodukovať, zobrazovať, vykonávať, rozširovať (len v rámci Podniku Zákazníka) kópie tohto „Materiálu typu II“.

IBM alebo jej subdodávatelia si ponechávajú všetky autorské práva (vrátane vlastníctva copyrightu) ku každému svojmu dielu, ktoré existovalo už pred uzatvorením tejto Zmluvy alebo bolo vytvorené mimo tejto Zmluvy, a ku všetkým upraveným alebo rozšíreným verziám takéhoto diela vytvoreným podľa tejto Zmluvy. V rozsahu, v akom sú zapracované do Materiálov, budú takéto diela licencované na základe samostatnej licencie poskytnutej Zákazníkovi či iným spôsobom ako „Materiál typu II“.

Každá zo strán sa zaväzuje, že na každej kópii vytvorenej na základe licencie udelenej v súlade s touto Časťou uvedie autorskoprávnú legendu a iné výhrady týkajúce sa vlastníctva a autorských práv.

5.3 Zdroje Zákazníka

Pokiaľ Zákazník sprístupní pre IBM v súvislosti s výkonom jej služieb pracovisko, softvér, hardvér alebo iné zdroje, zaväzuje sa získať oprávnenie alebo súhlasy vzťahujúce sa k týmto zdrojom, potrebné pre IBM na poskytovanie služieb a pre vývoj Materiálov. IBM bude zbavená svojich záväzkov, ktoré sú negatívne ovplyvnené tým, že Zákazník opomenul včas získať takéto oprávnenia alebo súhlasy. Zákazník sa zaväzuje refundovať IBM akékoľvek primerané náklady a iné čiastky, ktoré IBM vznikli z dôvodu nesplnenia vyššie uvedenej povinnosti Zákazníka obdržať tieto oprávnenia alebo súhlasy.

Pokiaľ nie je dohodnuté niečo iné v zmluve alebo v transakčnom dokumente, nesie Zákazník zodpovednosť za i) dáta a obsah databáz, ktoré Zákazník sprístupní IBM v súvislosti so službami podľa tejto Zmluvy, ii) výber a zavedenie postupov a kontrol ohľadom prístupov, bezpečnosti, šifrovania, používania a prenosu dát a iii) zálohovania a obnovy databáz a uložených dát.

5.4 Servis pre stroje – údržba (záručná a pozáručná)

5.4.1 Servis pre stroje

IBM poskytuje určité typy služieb, ktorých cieľom je udržiavať stroje v určitom stave alebo ich navrátiť do stavu zodpovedajúceho ich príslušným Špecifikáciám. IBM bude Zákazníka informovať o dostupnosti jednotlivých typov servisu pre daný stroj. IBM môže podľa svojho uváženia i) vadný stroj buď opraviť alebo vymeniť a ii) poskytnúť službu buď v mieste Zákazníka alebo v servisnom stredisku. IBM riadi a inštaluje určitú technickú údržbu, ktorá sa vzťahuje na IBM stroje a môže tiež vykonávať preventívnu údržbu.

Všetky komponenty, konverzie alebo upgrady, pre ktoré IBM poskytuje servis, musia byť inštalované na stroji, ktorý, i) pokiaľ ide o Určený stroj, je opatrený zodpovedajúcim sériovým číslom, a ii) je na technickej úrovni kompatibilný s takýmto komponentom, konverziou alebo upgradom.

Pokiaľ si typ servisu vyžaduje, aby Zákazník doručil vadný stroj IBM, zaväzuje sa Zákazník, že stroj odošle vhodne zabalený (predplatene, pokiaľ IBM neurčí inak) do miesta určeného IBM. Následne potom, čo IBM stroj opraví alebo vymení, vráti stroj Zákazníkovi na náklady IBM,

pokiaľ nie je dohodnuté inak. IBM zodpovedá za stratu alebo škodu na stroji Zákazníka v dobe, keď i) je stroj v držbe IBM alebo ii) počas prepravy v prípadoch, kedy IBM zodpovedá za prepravné náklady.

Zákazník sa zaväzuje, že:

- a. pokiaľ Zákazník nie je vlastníkom stroja, získa od vlastníka oprávnenie na to, aby IBM mohla pre takýto stroj poskytovať servis;
- b. v prípadoch, kedy je to potrebné, predtým, než IBM začne poskytovať servis --
 - (1) sa bude riadiť postupmi pre určenie problému a zadanie požiadavky na servis, ktorý mu poskytne IBM,
 - (2) zabezpečí všetky programy, dáta a zdroje obsiahnuté v stroji, a
 - (3) bude informovať IBM o zmenách v umiestnení stroja.
- c. sa bude riadiť servisnými postupmi, ktoré poskytne IBM (ktoré môžu zahŕňať inštaláciu Strojového kódu a aktualizáciu softvéru buď stiahnutých z internetových stránok IBM alebo kopírovaných z iných elektronických médií); a
- d. pokiaľ z akéhokoľvek dôvodu vráti stroj IBM --
 - (1) bezpečne vymaže zo stroja všetky programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu so strojom, a dáta, vrátane okrem iného nasledujúcich informácií: i) informácie o určitých alebo identifikovateľných fyzických a právnických osobách („Osobné údaje“) a ii) dôverné a chránené informácie Zákazníka a iné údaje. Pokiaľ nie je možné odstrániť alebo vymazať osobné údaje, zaväzuje sa Zákazník transformovať takúto informáciu (napr. ju urobiť anonymnou) tak, aby už nebola podľa príslušného právneho predpisu hodnotená ako osobný údaj;
 - (2) odstráni zo stroja, ktorý vracia IBM, všetky prípadné zdroje. IBM nenesie zodpovednosť za akékoľvek zdroje, programy, ktoré neboli poskytnuté IBM spolu so strojom, ani za dáta, ktoré sú už obsiahnuté v stroji, ktorý Zákazník vracia IBM; a
 - (3) IBM môže za účelom splnenia svojich záväzkov zo Zmluvy odoslať celý stroj alebo jeho časť či jeho softvér do miesta sídla inej organizácie IBM alebo tretej strany kdekoľvek na svete a Zákazník týmto oprávňuje IBM k takémuto postupu.

5.4.2 Výmena

Pokiaľ servis zahŕňa výmenu stroja alebo jeho časti, stáva sa nahradená položka vlastníctvom IBM a nahradzovaná položka sa stáva majetkom Zákazníka. Zákazník prehlasuje, že všetky odstránené položky sú pôvodné a nezmenené. Nahradzovaná položka nemusí byť nová, ale bude v dobrom prevádzkovom stave a minimálne funkčne rovnocenná vymenenej položke. Nahradzujúca položka preberá záručný alebo pozáručný servisný status položky vymenenej. Zákazník sa zaväzuje, že predtým, než IBM vymení stroj alebo jeho časť, odstráni všetky komponenty, diely, úpravy, doplnky a prídavné zariadenia, pre ktoré IBM neposkytuje servis. Zákazník sa zároveň zaväzuje, že i) zaistí, aby diely ani stroj neboli zaťažené právami tretích strán alebo inými obmedzeniami, ktoré znemožňujú ich výmenu, a ii) prevedie vlastnícke právo k odstráneným dielom a právo držby na IBM.

Servis pre niektoré stroje IBM zahŕňa vymeniteľné jednotky, ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi s tým, že Zákazník si ich vymení sám. Takýmito vymeniteľnými jednotkami môžu byť i) diely stroja (nazývané „CRU“ – Customer Replaceable Unit, napr. klávesnica, pamäť alebo hard disk) alebo ii) celý stroj. Zákazník môže požadovať od IBM inštaláciu vymeniteľných CRU alebo stroja, avšak táto inštalácia je vykonávaná za úhradu. IBM poskytuje informácie a inštrukcie o výmene zároveň so strojom Zákazníka a môže ich poskytnúť následne kedykoľvek na požiadanie. IBM uvádza v materiáloch dodaných s vymeniteľnou jednotkou alebo strojom, či má byť vadný CRU alebo stroj vrátený IBM. Pokiaľ sa jeho vrátenie vyžaduje, sú spolu s vymeniteľnou jednotkou alebo strojom poskytnuté i pokyny o vrátení a obal. Pokiaľ IBM neobdrží vadný CRU alebo stroj do 15 dní odo dňa ich obdržania Zákazníkom, môžu byť tieto Zákazníkovi vyúčtované.

5.4.3 Položky, na ktoré sa servis nevzťahuje

Servisná oprava alebo výmena sa nevzťahuje na:

- a. príslušenstvo, zdroje, (ako napr. batérie a tlačové kazety) a konštrukčné diely (ako napr. rámy a kryty);
- b. Stroje poškodené nevhodným používaním, nehodou, úpravou, nevhodným fyzickým alebo prevádzkovým prostredím alebo nevhodnou údržbou zo strany Zákazníka alebo tretej strany;
- c. Stroje, z ktorých, prípadne z ich dielov, boli odstránené alebo upravené identifikačné štítky;
- d. chyby spôsobené produktmi, za ktoré IBM nezodpovedá;
- e. zmeny vykonané na Stroji; alebo
- f. Stroj, na ktorom Zákazník používa inú kapacitu alebo výkonnosť, než ku ktorej bol písomne autorizovaný IBM.

5.5 Rozšírený záručný servis

Na niektoré Stroje si môže Zákazník zvoliť možnosť rozšírenia štandardného typu záručného servisu pre daný stroj. IBM si za toto rozšírenie záručného servisu počas záruky účtuje zvláštny poplatok.

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

5.6 Pokrytie pozáručným servisom

Pokiaľ si Zákazník objedná pozáručný servis strojov, bude IBM informovaný o dátume zahájenia tohto servisu. Do jedného mesiaca odo dňa zahájenia servisu je IBM oprávnená vykonať prehliadku stroja. Pokiaľ stroj nie v stave prijateľnom pre poskytovanie servisu, môže si Zákazník nechať od IBM za úhradu uviesť stroj do náležitého stavu alebo zrušiť objednávku pozáručného servisu. V takomto prípade však budú Zákazníkovi vyúčtované tie služby, ktoré IBM vykonala na jeho žiadosť.

5.7 Automatická obnova pozáručného servisu

Obnoviteľné služby sú obnovované automaticky na rovnako dlhé zmluvné obdobie, pokiaľ niektorá zo zmluvných strán neoznámí písomne druhej zmluvnej strane (najmenej jeden mesiac pred dátumom ukončenia príslušného zmluvného obdobia) svoje rozhodnutie zmluvu neobnovovať.

5.8 Ukončenie a zrušenie služby

Každá zmluvná strana je oprávnená ukončiť službu, pokiaľ si druhá zmluvná strana podstatným spôsobom neplní svoje povinnosti vzťahujúce sa ku službe.

Zákazník je oprávnený vypovedať službu písomným oznámením IBM za predpokladu, že splnil všetky minimálne požiadavky a uhradil prípadné vyrovnávacie poplatky stanovené v príslušnej zmluve alebo v transakčnom dokumente.

Zákazník je oprávnený vypovedať pozáručný servis bez povinnosti uhradiť vyrovnávací poplatok za predpokladu, že nastala niektorá z ďalej uvedených okolností:

- a. Zákazník trvalo odstraňuje príslušný produkt, na ktorý je služba poskytovaná, z produktívnej prevádzky v rámci Podniku Zákazníka;
- b. príslušné miesto, pre ktoré je služba poskytovaná už nie je ďalej kontrolované Zákazníkom (napr. z dôvodu predaja alebo uzatvorenia pracoviska); alebo
- c. pozáručný servis na stroj bol poskytovaný aspoň po dobu jedného roka a Zákazník doručil IBM písomnú výpoveď aspoň jeden mesiac pred ukončením pozáručného servisu.

Zákazník sa zaväzuje uhradiť IBM i) všetky služby, ktoré mu IBM poskytla, a všetky produkty a Materiály, ktoré mu IBM dodala do dátumu ukončenia služby a ii) prípadné náklady, ktoré IBM vznikli v priebehu ukončenia služby. Pokiaľ Zákazník vypovie službu bez udania dôvodu, zaväzuje sa zaplatiť príslušné vyrovnávacie alebo stornovacie poplatky a náklady, ktoré IBM vznikli ako následok tejto výpovede (a ku zmierneniu ktorých IBM vykoná primerané kroky).

IBM je oprávnená zrušiť službu alebo podporu určitého produktu na základe písomného oznámenia doručeného Zákazníkovi tri mesiace vopred. Pokiaľ IBM zruší službu, ktorú si už Zákazník predplatil, a IBM ešte službu Zákazníkovi neposkytla v plnom rozsahu, vráti Zákazníkovi pomernú časť predplatennej ceny.

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

Táto Dohoda spolu s príslušnými zmluvami, prílohami a transakčnými dokumentmi, tvorí úplnú Zmluvu s ohľadom na transakcie, na základe ktorých Zákazník nakupuje stroje, sú mu udeľované licencie k Licencovaným programom, získava licencie k programom a nakupuje služby od IBM a nahrádza všetky predchádzajúce ústne alebo písomné dojednania medzi Zákazníkom a IBM.

Uzatvorením tejto Dohody, vrátane všetkých jej príloh a transakčných dokumentov, sa žiadna zo zmluvných strán nemôže odvolávať na akékoľvek skutočnosti vo vzťahu ku: i) odhadovanému odpracovanému času pre splnenie predmetu zmluvy, odhadovanému počtu odpracovaných hodín alebo poplatkov za poskytnutie určitej Služby, ii) výkonu alebo funkcií akéhokoľvek Produktu alebo systému, iného než na ktorý je poskytovaná záruka podľa Časti 2 vyššie; iii) skúseností alebo odporúčaní iných strán; alebo iv) výsledkov alebo úspor, ktoré mohol Zákazník získať. Dodatočné alebo odlišné podmienky v akejkolvek písomnej komunikácii od Zákazníka (ako napríklad v objednávke) sa nebudú uplatňovať.

Zmluvné strany v mene svojich spoločností potvrdzujú svojim podpisom súhlas s týmito Obchodnými podmienkami. Tieto Obchodné podmienky môžu byť akceptované tiež odkazom na nich v inej zmluve alebo v transakčnom dokumente a táto Dohoda môže byť podpísaná rukou alebo pokiaľ to povoľujú príslušné právne predpisy, aj elektronicky. Po podpise tejto Dohody i) môžu byť všetky reprodukcie tejto Dohody, jej príloh a transakčných dokumentov vytvorené spoľahlivými prostriedkami (napr. fotokópie alebo faximile) považované za originály (v rozsahu v akom to povoľujú príslušné právne predpisy) a ii) všetky dodávky produktov a služieb sa budú riadiť týmito Obchodnými podmienkami.

Príloha č. 2 – Detailná špecifikácia služieb

Služby podľa bodu 1.2 písm. a) článku I zmluvy – služby poskytované bez obmedzení

#	Činnosť
1.1.	Produktová údržbu systému EVO, ktorou je odstraňovanie chýb aplikačnej vrstvy systému EVO v prevádzkovom a testovacom/školiacom prostredí (typicky formou patch-u), vrátane udržiavania technického a personálneho prostredia u poskytovateľa potrebného k odstráneniu chybových hlásení.
1.2.	Projektové riadenie súvisiace s poskytovaním služieb podpory a údržby.
1.3.	Služba podpory – preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou EVO.

Služby podľa bodu 1.2 písm. b) článku I zmluvy – služby poskytované v rámci limitu

Služby podpory uvádzané v tabuľke nižšie pozostávajú najmä z poskytovania metodických konzultácií, telefonickej podpory a služieb súvisiacich so službami údržby uvádzanými v tabuľke vyššie. Celkovo v časovom rozsahu (limit) podľa bodu 1.2 písm. b) čl. I Zmluvy.

#	Činnosť
2.1.	<ul style="list-style-type: none"> • Metodické konzultácie • Telefonická podpora • Služby súvisiace so službami údržby, najmä: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dokumentovanie chýb, zmien a zásahov v EVO súvisiacich s odstraňovaním chýb, vrátane aktualizácie dokumentácie systému EVO a používateľských príručiek, ○ Analýza chýb a návrh spôsobu ich odstránenia, ○ Zálohovanie súborov a databáz EVO, len v rámci činností nasadenia opráv a nových verzií aplikačného a systémového programového vybavenia, ○ Podpora funkčnosti systémovej, aplikačnej a dátovej vrstvy EVO pri riešení nahlásených problémov prevádzky systému: <ul style="list-style-type: none"> ▪ overenie parametrov systému, ▪ overenie kapacity systému, ○ Osobná podpora pri zabezpečení testovania opravených funkčností EVO pracovníkmi objednávateľa, ○ Poskytovanie konzultácií (priamych, telefonických alebo elektronických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na Chybové hlásenia EVO pre pracovníkov HelpDesk Objednávateľa v pracovných hodinách ○ Poskytovanie konzultácií (elektronickou cestou) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky EVO v pracovných hodinách, ○ Monitorovanie, dohľad a aktualizácia prevádzkových postupov EVO, ○ Identifikácia potenciálnych rizík v EVO ohrozujúcich jeho prevádzku a spôsobujúcich výpadky, resp. obmedzenia funkcionality EVO a predkladanie návrhov na ich elimináciu.
2.2.	<p>Návrh prispôsobenia aplikačného programového vybavenia k najnovšej verzii operačných systémov nasadených na technických platformách Objednávateľa v rámci platného technického projektu:</p> <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 aktualizácií, ak verzie niektorého z prvkov systémovej a databázovej platformy

#	Činnosť
	<p>sú natoľko neaktuálne, že pre ne prestáva poskytovať podporu originálny tvorca</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 priepustnosť.
2.3.	Odstraňovanie chýb v EVO, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov

Služby podľa bodu 3.3 článku III. zmluvy – služby poskytované na základe odpracovaných hodín

Služby uvádzané v tabuľke nižšie nie sú zahrnuté v mesačnom paušále a budú objednávatelom objednávané a faktúrované podľa bodu 3.3. tejto zmluvy.

#	Činnosť
3.1.	<p>Vyškoľenie vybraných pracovníkov Objednávateľa</p> <ul style="list-style-type: none"> na prevádzkové postupy modulov EVO a spôsob práce koncových používateľov používateľské školenie na prácu so systémom EVO, s výnimkou školení pri zavádzaní nových modulov systému EVO.
3.2.	<p>Vypracovanie a realizácia jednorazových výstupov, procedúr a ostatných služieb pre zabezpečenie operatívnych požiadaviek súvisiacich s prevádzkou EVO, vrátane integračných prác pre spoluprácu EVO s inými informačnými systémami Objednávateľa.</p>
3.3.	<p>Systémová podpora, pre ktorú existuje štandardná podpora dodávateľov jednotlivých prvkov platforiem, a ktorú môže vykonať Dodávateľ, ak ho o to Objednávateľ požiadajú, ako napr.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aktualizácia antivírusového systému (NOD32)
3.4.	<p>Konzultačné, plánovacie a riadiace práce pri zavádzaní systému EVO a jeho nových verzií do produkčnej prevádzky; konzultácie a realizácia prác pre prevádzkovú a testovaciu infraštruktúru.</p>
3.5.	<p>Ďalšie služby podľa objednávky nevymenované v predchádzajúcich bodoch, napr. asistenčné služby, konzultácie a/alebo vypracovanie metodických usmernení a pokynov/výkladových stanovísk, nastavenia parametrov modulov a pod.</p>
3.6.	<p>Projektové riadenie nesúvisiace s činnosťami podľa 1.2 vyššie.</p>
3.7.	<p>Ďalšie činnosti, okrem vyššie uvedených, ako napríklad asistenčné služby pri používaní systému a pod.</p>



Príloha č. 3 – Spôsob oznamovania požiadaviek na služby podpory

Objednávateľ bude oznamovať požiadavku na služby podpory niektorým z nasledovných spôsobov v uvedenom poradí:

a. zápisom do portálu podpory na adrese:

<https://www-03.ibm.com/quickr/LotusQuickr/evoproject/Main.nsf>

V prípade nedostupnosti portálu podpory

b. e-mailom na adrese: _____, alebo

c. telefonicky na číslach: +421 903 56 20 50

d. poštou na adresu: IBM Slovensko, spol. s r. o., Apollo II, Mlynské nivy 49, 821 09 Bratislava

Následne po oznámení požiadavky týmito spôsobmi je Objednávateľ povinný bez zbytočného odkladu zaznamenať požiadavku na portál podpory.

Zoznam zamestnancov Objednávateľa oprávnených oznamovať požiadavky na služby podpory a ich kontaktné údaje:

Meno	Priezvisko	tel. číslo	email