

Rámcová zmluva o poskytovaní služieb technickej podpory SW ARIS

(ďalej len „zmluva“)

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení
medzi zmluvnými stranami:**Objednávateľ****Slovenský plynárenský priemysel, a.s.**

Sídlo:

Mlynské nivy 44/a
825 11 Bratislava 26

Akciová spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.

Oddiel Sa, vložka 2749/B

Splnomocnený zástupca:

Mgr. Zuzana Lomnická, strategický nákupca

IČO

35 815 256

IČ DPH

SK2020259802

DIČ

2020259802

Bankové spojenie I.

VÚB, a.s.

BIC /SWIFT/

SUBASKBX

IBAN/SEPA

SK85 0200 0000 0000 3110 0012

Bankové spojenie II.

Tatra banka, a.s.

BIC /SWIFT/

TATRSKBX

IBAN/SEPA

SK55 1100 0000 0026 4700 0019

Osoba oprávnená zastupovať

Ing. Renáta Črepovská, strategický nákupca

Objednávateľa vo veciach zmluvných

Osoba oprávnená zastupovať

Objednávateľa vo veciach technických

ďalej len „Objednávateľ“

a

Dodávateľ**itelligence Slovakia, s.r.o.**

Sídlo:

Prievozská 4/C
821 09 Bratislava

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.

Oddiel Sro, vložka 9677/B

Zastúpená

Ing. Martin Déneši, konateľ

IČO

31 403 646

IČ DPH

SK2020355018

DIČ

2020355018

Bankové spojenie

Tatra banka, a.s.

BIC /SWIFT/

TATRSKBX

IBAN/SEPA

SK15 1100 0000 0026 2625 3797

Osoba oprávnená zastupovať

Dodávateľa vo veciach zmluvných

Osoba oprávnená zastupovať

Objednávateľa vo veciach technických

ďalej len „Dodávateľ“

DEFINÍCIE

1. Softvér ARIS - sa pre účely tejto zmluvy rozumejú softvérové produkty a licencie spoločnosti Software AG a používané Objednávateľom ako oprávneným držiteľom licencií v zmysle licenčných podmienok, uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy. Zoznam a počet licencií softvéru ARIS:

Názov SW licencií ARIS	Počet licencií
ARIS Business Architect (Base system)	4
ARIS Business Designer (Base system)	2
ARIS Business Publisher (Base system pre 100 pracovísk)	1
ARIS Business Server (1-25 užívateľov na Oracle DB)	1

2. Upgrade - sa pre účely tejto zmluvy rozumie aplikácia novej verzie softvéru ARIS.
3. Update - sa pre účely tejto zmluvy rozumie aplikácia všeobecne dostupnej súhrnnej opravy softvéru ARIS.
4. Ostatnými službami sa pre účely tejto zmluvy rozumie poskytovanie školení, konzultácií a odborného poradenstva.
5. Dodatočným vývojom softvéru ARIS sa pre účely tejto zmluvy rozumie vývoj a úprava dodaného softvéru ARIS alebo jeho časti, za podmienok dohodnutých podľa tejto zmluvy.
6. Vadou sa pre účely tejto zmluvy rozumie akákoľvek vada, chyba, nedostatok, porucha alebo akýkoľvek iný problém softvéru ARIS brániaci jeho riadnemu a/alebo bezchybnému užívaniu (vrátane právnych väd softvéru ARIS (časti softvéru ARIS), a/alebo spôsobujúci jeho čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúci čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jeho používania/prevádzky.
7. Na účely plnenia predmetu tejto zmluvy vady rozdeľujeme do troch kategórií:
 - a) Vada kategórie A – dodaný softvér ARIS nie je použiteľný vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jeho činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody.
 - b) Vada kategórie B – funkčnosť dodaného softvéru ARIS je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje bežnú prevádzku Objednávateľa.
 - c) Vady kategórie C – ostatné drobné vady dodaného softvéru ARIS, ktoré nespádajú do kategórie väd A a B.
8. Termín plnenia – sa pre účely tejto zmluvy rozumie dátum, dokiaľ bude uskutočnené požadované plnenie.
9. Človekohodínom (MD) sa pre účely tejto zmluvy rozumie 8 (osem) človekohodín strávených 1 (jedným) pracovníkom Dodávateľa a poskytovaním príslušného plnenia predmetu tejto zmluvy.
10. Dcérske spoločnosti - sa pre účely tejto zmluvy rozumejú spoločnosti s minimálne 50 % majetkovou účasťou Objednávateľa.

I. PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom tejto zmluvy je:
 - 1.1. záväzok Dodávateľa poskytovať v prospech Objednávateľa za podmienok tejto zmluvy:
 - a) služby starostlivosti a údržby k softvéru ARIS, za účelom udržania jeho funkčnosti v zmysle podmienok služieb údržby a podpory produktov spoločnosti Software AG, ktoré tvoria Prílohu č. 2 tejto zmluvy,
 - b) vývoj softvéru ARIS podľa požiadaviek Objednávateľa,
 - c) ostatné služby podľa požiadaviek Objednávateľa;
 - 1.2. záväzok Objednávateľa prevziať výsledky týchto plnení a zaplatiť za ne Dodávateľovi cenu v zmysle čl. IV. tejto zmluvy.
2. Plnenie tejto zmluvy je možné len na základe čiastkových zmlúv, ktoré Objednávateľ uzatvorí s Dodávateľom v prípade potreby poskytnutia služieb, tvoriacich predmet zmluvy (resp. ak sa rozhodne požiadať Dodávateľa o poskytnutie služieb). Čiastkové zmluvy môžu mať aj formu objednávok, ktoré vystavuje Objednávateľ a akceptuje Dodávateľ. Pre účely tejto zmluvy majú pojmy čiastková zmluva a objednávka identický obsah.

3. Objednávateľ je oprávnený požadovať plnenie v rozsahu podľa svojich potrieb, teda aj v menšom rozsahu ako je uvedený v bode 1.1. tohto článku. Rozsah a druh plnenia Objednávateľ určí v čiastkovej zmluve, resp. objednávke, ktorá musí obsahovať minimálne tieto náležitosti: označenie zmluvných strán, rozsah a presnú špecifikáciu požadovaného plnenia (t.j. požadované množstvo, rozsah), termín a miesto plnenia a cenu určenú spôsobom dohodnutým v tejto zmluve, dátum a podpis oprávnenej osoby Objednávateľa.
4. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť požadované plnenie v rozsahu určenom v objednávke, vystavenej v súlade s touto zmluvou, najneskôr v termíne určenom v objednávke. Zmluvné strany sa dohodli, že záväzok poskytnúť plnenie na základe objednávky vzniká Dodávateľovi akceptovaním objednávky.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ zašle vystavenú objednávku Dodávateľovi vo forme scanu na e-mailovú adresu Dodávateľa uvedenú v bode 8. tohto článku zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje bezodkladne, najneskôr však do dvoch (2) pracovných dní odo jej doručenia akceptovať a potvrdiť každú objednávku Objednávateľa vyhotovenú a doručенú v súlade s touto zmluvou. Dodávateľ akceptuje a potvrdí objednávku tým spôsobom, že ju podpíše osoba oprávnená konať za Dodávateľa, pričom sa uvedie meno, priezvisko a podpis oprávnenej osoby, odtlačok pečiatky Dodávateľa a dátum s poznámkou potvrdzujem. Potvrdenú akceptovanú objednávku je Dodávateľ povinný zaslať Objednávateľovi naskenovanú na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedenú v objednávke. Neakceptovanie objednávky vyhotovenej v súlade s touto zmluvou zo strany Dodávateľa sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností.
6. Čiastková zmluva, resp. objednávka sa považuje za uzavretú okamihom doručenia potvrdeného návrhu čiastkovej zmluvy, resp. objednávky Objednávateľovi. Pre účely uzavretia čiastkovej zmluvy, resp. objednávky je rozhodujúci deň doručenia potvrdeného návrhu čiastkovej zmluvy, resp. objednávky e-mailom.
7. V prípade, ak Objednávateľ zašle Dodávateľovi objednávku označenú ako tzv. „elektronická objednávka“ Dodávateľ nie je povinný objednávku podpísať oprávnenou osobou a opatriť ju odtlačkom pečiatky Dodávateľa, je však povinný ju do dvoch pracovných dní akceptovať tak, že zašle Objednávateľovi súhlas s objednávkou prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedeného v objednávke. Neakceptovanie objednávky zo strany Dodávateľa sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností.
8. E-mailová adresa Dodávateľa pre doručovanie objednávok podľa vyššie uvedených bodov je [REDACTED].
9. V prípade, ak sa zmení e-mailová adresa Dodávateľa určená pre zasielanie objednávky, Dodávateľ je povinný o tejto zmene bezodkladne, prostredníctvom e-mailu, informovať Objednávateľa. V prípade zmeny e-mailovej adresy pre zasielanie objednávky nie je nutné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve a postačuje e-mailová informácia podľa predchádzajúcej vety.

II.

MIESTO A TERMÍNY PLNENIA ZMLUVY

1. Miestom plnenia tejto zmluvy sú prevádzkové priestory Objednávateľa na adrese sídla Objednávateľa. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi plnenia predmetu zmluvy špecifikované v čl. I bod 1.1. tejto zmluvy priebežne počas doby platnosti zmluvy.
2. Termíny plnenia budú uvedené v konkrétnej objednávke.

III.

SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

1. **Služby starostlivosti a údržby k softvéru ARIS**
- 1.1. Počas trvania platnosti tejto zmluvy je Dodávateľ povinný poskytovať Objednávateľovi služby starostlivosti a údržby o softvér ARIS nasledovne:
 - a) update softvéru ARIS,
 - b) upgrade softvéru ARIS,
 - c) poskytnutie údržby a podpory softvéru ARIS v termínoch a podľa podmienok služieb údržby a podpory produktov spoločnosti Software AG, uvedených v Prílohe č.2,
 - d) informovať písomne alebo elektronickou poštou o nových verziách softvéru ARIS bez zbytočného odkladu po uvedení na trh,
 - e) poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť a odbornú spoluprácu pri implementácii update a upgrade softvéru ARIS u Objednávateľa.

- 1.2. Objednávateľ berie na vedomie, že majiteľ autorských práv k softvéru ARIS je oprávnený pozastaviť ďalší vývoj softvéru, alebo jeho jednotlivých súčastí, pričom je svoje rozhodnutie povinný oznámiť Objednávateľovi prostredníctvom Dodávateľa najmenej dvanásť (12) mesiacov vopred a súčasne ponúknuť Objednávateľovi návrh náhradného riešenia.

2. Vývoj softvéru ARIS

- 2.1. Objednávateľ môže kedykoľvek počas platnosti tejto zmluvy požiadať o zmenu a/alebo úpravu (doplnenie, rozšírenie) softvéru ARIS.
- 2.2. Návrh na zmenu/úpravu softvéru ARIS bude predkladaný vo forme formulára „Žiadosť o vývoj / zmenu aplikácie“, ktorý je obsahom Prílohy č. 3 tejto zmluvy. Žiadosť o vývoj / zmenu aplikácie musí byť odovzdaná Dodávateľovi v písomnej forme a musí obsahovať: popis dodávky (zmena a nová funkcionálna, dodanie nových softvérov a licencií, nové komponenty a moduly softvéru a pod.), dôvod (účel) dodávky a navrhovaný termín dodávky.
- 2.3. Žiadosť o vývoj / zmenu predkladá osoba poverená za Objednávateľa alebo ním poverená osoba osobe poverenej za Dodávateľa.
- 2.4. Žiadosť o vývoj / zmenu aplikácie sa stane záväznou, keď zmluvné strany uzavruť čiastkovú zmluvu alebo objednávku, v ktorej budú uvedené minimálne tieto náležitosti:
- a) popis požadovanej dodávky a špecifikácia jej realizácie,
 - b) termín a spôsob dodania,
 - c) cena a podmienky prevzatia,
 - d) požadovanú súčinnosť.
- 2.5. Ku každej Žiadosti o vývoj / zmenu aplikácie vypracuje Dodávateľ stanovisko v termíne vzájomne dohodnutom zmluvnými stranami, ktoré zapíše do predloženej Žiadosti o vývoj / zmenu aplikácie (časť II. Návrh riešenia – ponuka) a v ktorom uvedie:
- a) či navrhovanú úpravu a/alebo zmenu softvéru ARIS považuje za realizovateľnú,
 - b) popis navrhovaného riešenia,
 - c) odhad časových a personálnych kapacít a navrhovaných nákladov u Objednávateľa,
 - d) predpokladané dopady na softvéru ARIS a informačné systémy tretích strán, s ktorými softvéru ARIS komunikuje a potrebné úpravy na strane dotknutých systémov,
 - e) navrhovaný spôsob a podmienky akceptácie riešenia,
 - f) navrhované varianty úpravy a/alebo zmeny softvéru ARIS, pokiaľ také variantné riešenie existuje a je relevantné,
 - g) definovanie požadovanej súčinnosti Objednávateľa,
 - h) termín dodania/realizácie úpravy a/alebo zmeny softvéru ARIS.
- 2.6. Pre vypracovanie stanoviska Objednávateľ poskytne Dodávateľovi súčinnosť nevyhnutnú na jeho vypracovanie. Následne Žiadosť o vývoj / zmenu aplikácie doplnenú o stanovisko Dodávateľa predloží osoba poverená za Dodávateľa osobe poverenej za Objednávateľa. Osoba poverená za Objednávateľa má právo požiadať o spresnenie Žiadosti o vývoj / zmenu aplikácie, pokiaľ stanovisko a návrh riešenia Dodávateľa nie je špecifikované jednoznačne, alebo nepokrýva všetky súvislosti riešenia. Osoba poverená za Dodávateľa je povinná špecifikáciu najneskôr do desiatich (10) pracovných dní doplniť. Zmeny/úpravy softvéru ARIS budú vykonané až následne na základe odsúhlasenia a schválenia Objednávateľom. Návrh ponuky zmeny/úpravy softvéru ARIS vypracuje Dodávateľ na vlastné náklady.
- 2.7. Dohodnutý a schválený rozsah prác ohodnotený v MD potrebný pre realizáciu úprav a/alebo zmien softvéru ARIS je pre obe zmluvné strany konečný a záväzný. Pri akejkoľvek úprave a/alebo zmene softvéru ARIS alebo jeho/jej časti je Dodávateľ povinný doplniť a aktualizovať všetku relevantnú dokumentáciu, vrátane používateľskej a technickej dokumentácie (formou aktualizácie dotknutých častí dokumentácie). Zmenená a doplnená dokumentácia bude nevyhnutnou súčasťou odovzdania úpravy a/alebo zmeny softvéru ARIS do prevádzky. Dodávateľ sa zaväzuje udržiavať dokumentáciu zodpovedajúcu aktuálnemu stavu.
- 2.8. Pri úpravách a/alebo zmenách softvéru ARIS vykonávaných Dodávateľom, je Dodávateľ povinný na základe uplatnenej požiadavky Objednávateľa zabezpečiť v prospech pracovníkov Objednávateľa alebo jeho pridružených osôb všetky potrebné relevantné školenia používateľov a správcov softvéru ARIS v rámci rozsahu konkrétnej úpravy a/alebo zmeny softvéru ARIS. Rozsah školení bude určený v návrhu riešenia pre príslušnú úpravu a/alebo zmenu softvéru ARIS ako súčasť Žiadosti o vývoj / zmenu aplikácie.

- 2.9. Úpravy a/alebo zmeny softvéru ARIS realizované Dodávateľom budú odovzdané a prevzaté preberacím protokolom vystaveným na základe ich písomného akceptovania osobou poverenou za Objednávateľa a Dodávateľa na základe splnenia všetkých náležitostí špecifikovaných v Žiadosti o vývoj / zmenu aplikácie. Akceptačné testy budú vykonané podľa špecifikácie schválenej osobami poverenými za obe zmluvné strany.
- a) Ak sa pri akceptačnom teste vyskytnú vady, ktoré budú znemožňovať užívanie úprav a/alebo zmien softvéru ARIS alebo jej častí, alebo budú obmedzovať ich základné používanie (vady kategórie A alebo B), po odstránení týchto väd sa vykoná opakovaný test akceptácie.
 - b) Ak sa pri akceptačnom teste nevyskytnú vady alebo sa vyskytnú vady iné ako vady kategórie A a B, realizácia úprav a/alebo zmien softvéru ARIS sa bude považovať za vykonanú a za pripravenú na odovzdanie Objednávateľovi. Osoby poverené za obe zmluvné strany podpíšu zápisnicu o výsledkoch akceptačného testu, ako aj protokol o prevzatí úprav a/alebo zmien softvéru ARIS do prevádzky a dojednáajú primeranú lehotu na odstránenie prípadných väd.
 - c) Podmienkou akceptácie pri prevzatí úprav a/alebo zmien softvéru ARIS do prevádzky bude odovzdanie aktualizovanej dokumentácie softvéru ARIS podľa požiadaviek Objednávateľa.
- 2.10. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neúspešného výsledku opakovaného akceptačného testu podľa bodu 2.9 písm. a) tohto článku, v dôsledku čoho predmet plnenia v zmysle čiastkovej zmluvy alebo objednávky ako celok nemôže byť prevzatý Objednávateľom, je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od čiastkovej zmluvy alebo objednávky ako dôsledok podstatného porušenia zmluvných povinností a vrátiť Dodávateľovi všetky poskytnuté plnenia predmetu čiastkovej zmluvy alebo objednávky, bez nároku na úhradu ceny.
- 2.11. Zmluvné strany sa dohodli, že za samostatné dielo považujú všetky výsledky plnenia realizované na základe čl. I bod 1.1. b) a obsiahnuté v jednej objednávke (t.j. rozsah diela je definovaný príslušnou objednávkou).
- 2.12. Dodávateľ sa podpisom tejto zmluvy súčasne zaväzuje, že dňom odovzdania a Objednávateľom potvrdeného prevzatia (preberací protokol) jednotlivých výsledkov plnenia predmetu zmluvy ako diela (v zmysle čl. I bod 1.1 b), poskytnúť Objednávateľovi k jednotlivým výsledkom plnenia ako autorským dielam územne neobmedzenú, nevýhradnú licenciu na dobu 99 rokov. Objednávateľ je oprávnený používať dielo v celom rozsahu na účely, pre ktoré bolo vytvorené, bez obmedzenia počtu užívateľov. Objednávateľ je tiež oprávnený vyhotoviť rozmnoženinu diela.
- 2.13. V prípade rozdelenia alebo zrušenia Objednávateľa bez likvidácie s právnym nástupcom, prechádzajú práva a povinnosti v súlade s používaním licenčných práv k dielu uvedených v tomto článku na právneho nástupcu.
- 2.14. Dodávateľ udeľuje Objednávateľovi súhlas na používanie diela aj dcérskymi spoločnosťami Objednávateľa (spoločnosti s minimálne 50 % priamou alebo nepriamou majetkovou účasťou Objednávateľa), bez úhrady ďalších licenčných poplatkov.
- 2.15. Dodávateľ sa zaväzuje na základe požiadavky Objednávateľa zabezpečiť udelenie práva na prevod licencie k dielu alebo jeho rozmnoženiny na tretiu osobu bez úhrady ďalších licenčných poplatkov najneskôr do 30 dní od doručenia takejto požiadavky. Pre účely tohto záväzku sa za tretiu osobu považujú dcérske spoločnosti Objednávateľa (spoločnosti s minimálne 50 % priamou alebo nepriamou majetkovou účasťou Objednávateľa).

3. Ostatné služby

- 3.1. Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi aj Ostatné služby, ktoré zahŕňajú:
- a) školenia užívateľov a správcov softvéru ARIS,
 - b) konzultácie a/alebo odborné poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní softvéru ARIS a ktoré nie je možné vyriešiť pomocou dokumentácie pre softvér ARIS.
- 3.2. Dodávateľ bude Ostatné služby poskytovať Objednávateľovi po obojstrannej dohode – uzavretí čiastkovej zmluvy, na základe písomnej požiadavky Objednávateľa. Požiadavka musí byť potvrdená osobou poverenou za Objednávateľa, inak nie je Dodávateľ oprávnený tieto služby realizovať. Ostatné služby budú vykonané na vopred dohodnutom mieste, v dohodnutom čase a dohodnutým spôsobom.
- 3.3. Potvrdením o vykonaní ostatných služieb podľa bodu 3.1 písm. a) tohto článku je prezenčná listina podpísaná účastníkom školenia a v prípade požiadavky Objednávateľa vyplnený test o obsahu školenia. Dodávateľ o absolvovaní školenia vystaví potvrdenie o absolvovaní školenia pre každého účastníka zvlášť.

- 3.4. Potvrdením o vykonaní ostatných služieb podľa bodu 3.2 písm. b) tohto článku je protokol o poskytnutí konzultácie a odborného poradenstva podpísaný príjemcom konzultácie a/alebo odborného poradenstva.

4. Oprávnené osoby

- 4.1. Osobou poverenou konať vo veciach realizácie predmetu zmluvy za Objednávateľa [REDAKOVANÉ], tel. číslo: [REDAKOVANÉ] email: [REDAKOVANÉ] (osoba poverená za Objednávateľa) alebo v prípade jeho neprítomnosti, ním vopred písomnou formou poverená osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej Dodávateľom. Osoba poverená za Objednávateľa je oprávnená v mene Objednávateľa:
- a) predkladať požiadavky na zmeny a/alebo úpravy softvéru ARIS,
 - b) dohodovať podmienky realizácie zmien a/alebo úprav softvéru ARIS,
 - c) potvrdzovať výkazy prác,
 - d) zabezpečovať poskytovanie súčinnosti Objednávateľa,
 - e) podpisovať zápisnice o výsledku akceptačných testov zmien a/alebo úprav softvéru ARIS a protokoly o ich odovzdaní a prevzatí do prevádzky,
- 4.2. Osobou poverenou konať vo veciach realizácie predmetu zmluvy za Dodávateľa je: [REDAKOVANÉ] tel. číslo: [REDAKOVANÉ] email: [REDAKOVANÉ] (osoba poverená za Dodávateľa), alebo ním vopred písomnou formou poverená osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej za Objednávateľa. Osoba poverená za Dodávateľa je oprávnená v mene Dodávateľa:
- a) vypracovať stanovisko k návrhom Objednávateľa na zmenu a/alebo úpravu softvéru ARIS,
 - b) dohodovať podmienky realizácie zmien a/alebo úprav softvéru ARIS,
 - c) riadiť práce pri úpravách a/alebo zmenách softvéru ARIS, ako aj pri poskytovaní ostatných služieb Dodávateľa, týkajúcich sa plnenia predmetu tejto zmluvy,
 - d) podpisovať zápisnice o výsledku akceptačných testov zmien a/alebo úprav softvéru ARIS a protokoly o ich odovzdaní a prevzatí do prevádzky.
- 4.3. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť nimi poverenú osobu. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene poverenej osoby.
- 4.4. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť, alebo doplniť nimi dohodnuté kontaktné čísla a adresy. Zmena voči druhej zmluvnej strane je účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene kontaktných údajov.

IV. CENA

1. Zmluvné strany sa dohodli na cene za poskytované plnenie predmetu zmluvy v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom znení. Ceny sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty. K fakturovaným cenám bude uplatnená DPH v zmysle platných právnych predpisov.
2. Zmluvné strany sa dohodli na cene za poskytované plnenie predmetu zmluvy podľa čl. I bod 1.1 a) vo výške uvedenej v Prílohe č. 1 Tabuľka č. 1 tejto zmluvy. V prípade zmeny počtu licencií, cena za poskytované plnenie bude určená na základe jednotkových cien plnenia v zmysle Prílohy č.1 Tabuľka č. 1, počtu licencií (určí Objednávateľ) a časového obdobia. Jednotkové ceny sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty. K fakturovaným cenám bude uplatnená DPH v zmysle platných právnych predpisov.
3. Cena za plnenie podľa čl. I. bod 1.1. a) tejto zmluvy bude fakturovaná štvrťročne, po poskytnutí plnenia (uplynutí príslušného štvrťroka) na základe príslušnej čiastkovej zmluvy.
4. Cena za plnenie podľa čl. I. bod 1.1. b) a c) tejto zmluvy bude fakturovaná po vykonaní a prevzatí plnenia na základe uzavretej čiastkovej zmluvy (objednávky) a oboma zmluvnými stranami schváleného preberacieho protokolu. Cena uvedená na faktúre bude určená ako súčin počtu človekodní poskytnutých služieb a jednotkovej ceny človekodňa podľa Prílohy č. 1 Tabuľka 2, po vykonaní a prevzatí plnenia na základe čiastkovej zmluvy, resp. objednávky. Prílohou faktúry budú doklady podľa článku III. bod 2.9 a/alebo bodu 3.3 a/alebo bodu 3.4 tejto zmluvy. Ak bude v kalendárnom mesiaci uskutočnených viacero plnení, Dodávateľ môže vystaviť za všetky plnenia jednu súhrnnú faktúru
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade dvoch neúspešných akceptačných testov podľa článku III. bod 2.10 tejto zmluvy má Objednávateľ právo pri každom ďalšom akceptačnom testovaní uplatniť si u Dodávateľa zľavu z ceny čiastkovej zmluvy alebo objednávky (vykonaného diela). Celková výška

zľavy z ceny sa vypočíta ako súčin vynaložených MD na akceptačné testovanie na strane Objednávateľa a ceny za 1 MD prác konzultanta Dodávateľa bez DPH v zmysle Prílohy č. 1 Tabuľka 2 tejto zmluvy.

6. V cene plnenia sú zahrnuté všetky náklady Dodávateľa, spojené s plnením predmetu zmluvy.

V.

PLATOBNÉ A FAKTURAČNÉ PODMIENKY

1. Právo na zaplatenie ceny v zmysle čl. IV. tejto zmluvy vzniká Dodávateľovi na základe faktúry vystavenej Dodávateľom po riadnom splnení Objednávateľom objednaného plnenia. Faktúry budú vystavené v mene EURO. Prílohou faktúry musí byť akceptačný alebo preberací protokol potvrdený Objednávateľom.
2. Úhrada ceny za poskytnuté plnenia bude vykonaná bezhotovostným bankovým prevodom bez preddavkov na základe faktúr, ktoré vystaví Dodávateľ za každé čiastkové plnenie podľa tejto zmluvy (na základe objednávky). Úhrada záväzkov zmluvných strán bude vykonaná v EURO.
3. Právo na zaplatenie ceny za plnenie predmetu zmluvy podľa čl. I. bod 1.1. a) vzniká Dodávateľovi splnením jeho záväzku, po poskytnutí služby a prevzatí jej výsledkov Objednávateľom, potvrdenom preberacím a/alebo akceptačným protokolom po uplynutí príslušného štvrťroka na základe čiastkovej zmluvy vo výške $\frac{1}{4}$ ročnej ceny plnenia podľa Prílohy č. 1 Tabuľka 1.
4. Právo na zaplatenie ceny za plnenie predmetu zmluvy podľa čl. I. bod 1.1. b) a c) vzniká Dodávateľovi splnením jeho záväzku, po dodaní a prevzatí jej výsledkov Objednávateľom, potvrdenom preberacím a/alebo akceptačným protokolom na základe príslušnej čiastkovej zmluvy/objednávky vo výške dohodnutej v príslušnej čiastkovej zmluve/objednávke.
5. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov a ďalej musí obsahovať: označenie, že ide o faktúru; IČO a bankové spojenie oboch zmluvných strán vo forme IBAN a BIC /SWIFT/; číslo objednávky zaevidovanej v SAPE; odpočet uhradených záloh (v prípade existencie záloh); sumu celkom k úhrade v mene, v ktorej sa bude uhrádzať.
Faktúra ďalej môže obsahovať: číslo zmluvy (vrátane platných dodatkov); pečiatku vystavovateľa faktúry; miesto plnenia; konštantný symbol; dohodnutú formu úhrady; meno, podpis a telefonické / e-mailové spojenie zodpovedného pracovníka vystavovateľa; deň splatnosti faktúry (potrebné uvádzať počet dní od doručenia faktúry).
6. V prípade, že faktúra nebude obsahovať dohodnuté náležitosti podľa tejto zmluvy, Objednávateľ je oprávnený faktúru vrátiť bez zaplatenia. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a táto plynie celá znovu odo dňa doručenia novej (opravenej) faktúry.
7. Bankové spojenie veriteľa vo forme IBAN a SWIFT /BIC/ uvedené na faktúre musí byť zhodné s bankovým spojením dohodnutým v zmluve. V opačnom prípade je dlžník oprávnený uhradiť fakturovanú sumu na bankové spojenie uvedené na faktúre. V prípade uvedenia nesprávneho bankového spojenia vo formáte IBAN a SWIFT /BIC/ alebo rozdielného bankového spojenia vo formáte IBAN a SWIFT /BIC/ v zmluve a vo faktúre zo strany veriteľa, dlžník nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá môže v dôsledku takto nesprávne adresovanej úhrady vzniknúť; v prípade, ak z takéhoto dôvodu škoda vznikla na ťarchu dlžníka, dlžník má právo uplatniť si náhradu škody u veriteľa, ktorý škodu spôsobil, a to v plnej výške formou vystavenej faktúry.
8. Tuzemský dodávateľ: Bankové poplatky dlžníka znáša dlžník, bankové poplatky veriteľa znáša veriteľ.
Zahraničný dodávateľ: Bankové poplatky na území SR bude znášať Objednávateľ, bankové poplatky v zahraničí bude znášať Dodávateľ.
V prípade porušenia zmluvnej podmienky, súvisiacej s úhradou, znáša všetky bankové poplatky tá zmluvná strana, ktorá porušenie zavinila.
9. Zmluvné strany postupujú pri vysporiadaní svojich daňových povinností podľa platných právnych predpisov štátu, v ktorom sú rezidentmi a v súlade s platnými medzinárodnými právnymi normami s vylúčením možnosti prevzatia daňovej povinnosti za obchodného partnera.
10. Lehota splatnosti faktúr je 60 dní odo dňa ich doručenia druhej zmluvnej strane. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu dlžníka v prospech účtu veriteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti prípadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatkov ako deň splnenia peňažného záväzku bude zmluvným partnerom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.

11. Vystavené faktúry budú zaslané na adresu sídla Objednávateľa: Slovenský plynárenský priemysel, a.s., Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava.
12. Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna zmluvná strana nesmie previesť svoje práva vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V opačnom prípade je takýto prevod práv neplatný. Súhlas podľa predchádzajúcej vety sa nevyžaduje v prípadoch postúpenia tejto zmluvy, vcelku alebo sčasti, v rámci Podniku, ktorého súčasťou je zmluvná strana, alebo na právneho nástupcu, kedy sa súhlas druhej zmluvnej strany nevyžaduje. Dodávateľ je povinný takúto zmenu Objednávateľovi písomne oznámiť do 10 dní od kedy nastala takáto skutočnosť.
13. Obe zmluvné strany vylučujú postúpenie pohľadávky/záväzku bez predchádzajúcej písomnej dohody.

VI.

DAŇOVÉ PODMIENKY

1. Ak Dodávateľ nemá sídlo v SR, je povinný predložiť Objednávateľovi úradne overené potvrdenie daňového (finančného) úradu o daňovom domicile (rezidencii), najneskôr do 10 dní odo dňa uzavretia tejto zmluvy, ak tak neurobil pri uzavretí tejto zmluvy.
2. Ak Dodávateľ nemá sídlo v SR, je povinný predložiť čestné prehlásenie o tom, či má alebo nemá na území Slovenskej republiky stálu prevádzkareň v zmysle právnych predpisov platných v Slovenskej republike, resp. príslušnej zmluvy o zamedzení dvojitého zdanenia (ďalej len „medzinárodná zmluva“) pri uzavretí zmluvy, najneskôr do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak tak neurobil pri uzavretí zmluvy. Ak Dodávateľovi vznikne na území Slovenskej republiky stála prevádzkareň po uzavretí zmluvy, je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Objednávateľa.
3. Ak Dodávateľ nemá sídlo v SR ale bude realizovať predmet zmluvy prostredníctvom svojej organizačnej zložky umiestnenej na území SR, je povinný predložiť Objednávateľovi pri uzavretí zmluvy, najneskôr do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy, úradne overenú kópiu výpisu z Obchodného registra tejto organizačnej zložky, nie staršieho ako 3 mesiace.
4. V prípade, že Dodávateľ je rezidentom členského štátu EÚ a má na území SR organizačnú zložku alebo stálu prevádzkareň, je povinný pri uzavretí zmluvy alebo najneskôr do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy predložiť Objednávateľovi prehlásenie, že podlieha zdaneniu na území toho členského štátu EÚ z príjmov zo zdroja na území, ako aj mimo územia tohto členského štátu EÚ, pričom Dodávateľ nie je považovaný na území SR za daňovníka s neobmedzenou daňovou povinnosťou.
5. Ak Dodávateľ, ktorý nie je rezidentom členského štátu, ale má na území SR organizačnú zložku alebo stálu prevádzkareň, je povinný predložiť Objednávateľovi úradne osvedčené kópie osvedčenia o registrácii za platiteľa dane z príjmov na území Slovenskej republiky a (právoplatného) rozhodnutia príslušného správcu dane o tom, že platí preddavky na daň podľa zákona o dani z príjmov platného a účinného v Slovenskej republike, najneskôr do 10 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak tak neurobil pri uzavretí zmluvy. V prípade, že Dodávateľ predloží vyššie uvedené doklady včas, Objednávateľ nezrazí príslušnú sumu na zabezpečenie dane, prípadne bude postupovať podľa toho, ako bude uvedené v rozhodnutí príslušného správcu dane.
6. Ak má Dodávateľ na území SR organizačnú zložku alebo stálu prevádzkareň a nepredloží rozhodnutie príslušného správcu dane o platení preddavkov na daň z príjmov, v takom prípade Objednávateľ zrazí z platieb príslušnú sumu na zabezpečenie dane v súlade so zákonom o dani z príjmu platným a účinným v SR, resp. v súlade s medzinárodnou zmluvou, ktorá má prednosť pred týmto zákonom, a to v deň úhrady. V prípade, že Dodávateľ platí preddavky na daň z príjmov, avšak príslušný správca dane rozhodol vo veci zrážania preddavkov na zabezpečenie dane inak, bude Objednávateľ postupovať podľa tohto rozhodnutia správcu dane.
7. Ak Dodávateľovi po podpise tejto zmluvy vznikne na území SR stála prevádzkareň, pričom o tejto skutočnosti neinformuje Objednávateľa, Dodávateľ vyhlasuje a zároveň sa zaväzuje kompenzovať Objednávateľovi zabezpečenie dane, pokuty a úroky, ktoré môžu Objednávateľovi vzniknúť v dôsledku nezrazenia preddavku na zabezpečenie dane, kde takéto nezrazenie vyplynulo z porušenia oznamovacej alebo inej povinnosti Dodávateľa voči Objednávateľovi, Objednávateľ môže požadovať vyššie uvedenú kompenzáciu najskôr v deň doručenia platobného výmeru vydaného príslušným daňovým úradom adresovaného Objednávateľovi.
8. V prípade, že Dodávateľ je na území Slovenskej republiky registrovaným platiteľom DPH, predloží Objednávateľovi aj úradné osvedčenie o registrácii za platiteľa DPH s aktuálnym dátumom vydania. V prípade, že Dodávateľ je registrovaným platiteľom DPH v inom členskom štáte EÚ a predmet tejto zmluvy bude vykonávať ako platiteľ DPH registrovaný k DPH v inom členskom štáte EÚ (príslušný

členský štát EÚ mu prideliť IČ DPH), je rovnako povinný predložiť Objednávateľovi úradne overenú kópiu osvedčenia o registrácii za platiteľa DPH v krajine, ktorá ho za platiteľa k DPH zaregistrovala (ktorá mu prideliť IČ DPH, pod ktorým vykonáva predmet tejto zmluvy).

9. V prípade, že Dodávateľ bude realizovať predmet zmluvy prostredníctvom svojej organizačnej zložky alebo stálej prevádzkarne umiestnenej na území SR, pričom táto organizačná zložka alebo stála prevádzkareň je platiteľom DPH v SR, Dodávateľ je povinný predložiť Objednávateľovi aj úradne overenú kópiu osvedčenia o registrácii za platiteľa DPH s aktuálnym dátumom overenia.
10. Ak z akéhokoľvek dôvodu správca dane vráti Dodávateľ zrazený a odvodený preddavok na zabezpečenie dane prostredníctvom platiteľa dane, t.j. prostredníctvom Objednávateľa, bude táto suma dane poukázaná na účet Dodávateľa vo výške a v mene uvedenej v rozhodnutí príslušného správcu dane, maximálne však do výšky zrazenej dane v cudzej mene.
11. Zmluvné strany sa zaväzujú akceptovať akékoľvek legislatívne zmeny v právnom poriadku Slovenskej republiky, vrátane zmien v daňových zákonoch, ktoré sa dotknú zmluvy a budú rešpektovať ich aplikáciu počas doby ich platnosti. Dodávateľ sa zaväzuje akúkoľvek zmenu vo svojom vzťahu k daňovým povinnostiam voči SR ihneď konzultovať s Objednávateľom a na vyžiadanie predloží Objednávateľovi všetky podklady potrebné pre riadne vysporiadanie svojich daňových povinností.
12. Zmluvné strany vylučujú postúpenie pohľadávky/záväzku bez predchádzajúcej písomnej dohody.
13. Dodávateľ, ktorý je platiteľom dane v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov („zákon o DPH“) vyhlasuje, že ku dňu uzavretia zmluvy u neho nenastali dôvody na zrušenie registrácie pre daň z pridanej hodnoty podľa § 81 ods. 4 písm. b) druhého bodu zákona o DPH a/alebo nie je zverejnený v príslušnom zozname platiteľov dane z pridanej hodnoty, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie vedenom Finančným riaditeľstvom Slovenskej republiky v zmysle ustanovenia § 69 ods. 14 písm. b) a § 69 ods. 15 zákona o DPH (ďalej aj ako „zoznam DPH platiteľov vedený Finančným riaditeľstvom Slovenskej republiky“).

Dodávateľ vyhlasuje, že ku dňu uzavretia zmluvy jeho štatutárny orgán, člen štatutárneho orgánu alebo spoločník nie je štatutárnym orgánom, členom štatutárneho orgánu alebo spoločníkom Objednávateľa.

V prípade, ak kedykoľvek po uzavretí zmluvy a pred zánikom zmluvy

- a) nastanú u Dodávateľa dôvody na zrušenie registrácie pre daň z pridanej hodnoty podľa § 81 ods. 4 písm. b) druhého bodu zákona o DPH a/alebo Dodávateľ bude zverejnený v príslušnom zozname DPH platiteľov vedenom Finančným riaditeľstvom Slovenskej republiky, alebo
- b) štatutárny orgán, člen štatutárneho orgánu alebo spoločník Dodávateľa sa stane štatutárnym orgánom, členom štatutárneho orgánu alebo spoločníkom Objednávateľa okrem prípadu, ak je Dodávateľom spoločnosť, v ktorej má Objednávateľ priamu majetkovú účasť alebo ak je Dodávateľom spoločnosť, ktorá má priamu majetkovú účasť v spoločnosti Objednávateľa, alebo
- c) vstúpi Dodávateľ do likvidácie, začne sa voči Dodávateľovi konkurzné konanie alebo reštrukturalizačné konanie,

sa Dodávateľ zaväzuje najneskôr do 3 dní od vzniku tejto skutočnosti písomne oznámiť vznik tejto skutočnosti Objednávateľovi. V prípade, že Dodávateľ v stanovenej lehote neoznámi písomne vznik niektorej zo skutočností uvedených v písm. a), b) a c) tohto bodu Objednávateľovi, je Objednávateľ oprávnený vyúčtovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2 000,- €. Dodávateľ je povinný Objednávateľom vyúčtovanú zmluvnú pokutu zaplatiť Objednávateľovi. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody v celom rozsahu.

V prípade, ak kedykoľvek po uzavretí zmluvy a pred zánikom zmluvy vznikne (nastane) ktorákoľvek zo skutočností uvedených v písm. a), b) a c) tohto bodu vyššie, má Objednávateľ právo zadržať z ceny plnenia alebo z častí ceny plnenia fakturovaných Dodávateľom podľa zmluvy, čiastku vo výške zodpovedajúcej výške dane z pridanej hodnoty uvedenej na príslušnej faktúre (ďalej aj ako „nevyplatená čiastka z ceny plnenia“). Vo vzťahu k nevyplatenej čiastke z ceny plnenia sa Objednávateľ nedostáva do omeškania ani sa nedopúšťa iného porušenia zmluvy, ak nevyplatenú čiastku z ceny plnenia vysporiada alebo použije podľa ustanovení tohto bodu.

Objednávateľ uhradí Dodávateľovi nevyplatenú čiastku z ceny plnenia bezodkladne po tom, čo Dodávateľ Objednávateľovi preukáže, že daň z pridanej hodnoty uvedenú na faktúre pre Objednávateľa podľa zmluvy v plnej výške odviezol príslušnému daňovému úradu.

Ak daňový úrad rozhodnutím uloží Objednávateľovi ako ručiteľovi uhradiť Dodávateľom nezaplatenú daň z pridanej hodnoty (ďalej aj ako „nezaplatená daň“), Objednávateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi Dodávateľovi. Dodávateľ je povinný bezodkladne, najneskôr však do 3 dní odo dňa doručenia

oznámenia Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety, poskytnúť Objednávateľovi všetky informácie a dokumenty, na základe ktorých možno uplatniť námietky voči povinnosti Objednávateľa ako ručiteľa uhradiť daňovému úradu Dodávateľom nezaplatenú daň. Komunikácia medzi zmluvnými stranami môže byť v tomto prípade realizovaná e-mailom na adresu Dodávateľa [REDACTED] a adresu Objednávateľa dph@spp.sk a zoscanovanými prílohami, na požiadanie je každá zo zmluvných strán povinná potvrdiť druhej zmluvnej strane príslušné oznámenie písomne. Dokumenty umožňujúce uplatnenie námietky voči povinnosti Objednávateľa ako ručiteľa uhradiť daňovému úradu dodávateľom nezaplatenú daň je Dodávateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi v origináli alebo v notársky overenej kópii.

Ak daňový úrad uloží Objednávateľovi ako ručiteľovi povinnosť uhradiť Dodávateľom nezaplatenú daň, Objednávateľ je oprávnený použiť nevyplatenú čiastku z ceny plnenia na úhradu takejto nezaplatenej dane. Objednávateľ ako ručiteľ je oprávnený použiť na úhradu Dodávateľom nezaplatenej dane na základe rozhodnutia daňového úradu akúkoľvek nevyplatenú čiastku z ceny plnenia, vrátane nevyplatených čiastok z ceny plnenia z iných faktúr vystavených Dodávateľom Objednávateľovi, a to aj na základe iných zmlúv uzavretých medzi Objednávateľom a Dodávateľom. Objednávateľ je oprávnený, nie však povinný, uplatniť akékoľvek opravné prostriedky proti rozhodnutiu daňového úradu, ktorým Objednávateľovi ako ručiteľovi uloží zaplatiť Dodávateľom nezaplatenú daň. V prípade rozhodnutia Objednávateľa o podaní opravného prostriedku je Dodávateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi plnú súčinnosť. O použití príslušnej nevyplatennej čiastky z ceny plnenia na úhradu Dodávateľom nezaplatenej dane bude Objednávateľ informovať Dodávateľa. Dodávateľ nemá nárok na vyplatenie nevyplatennej čiastky z ceny plnenia, ktorú Objednávateľ použil podľa tohto bodu. Objednávateľ je oprávnený postupovať podľa tohto odseku bez ohľadu na vykonanie oznámení podľa predchádzajúceho odseku.

Ak Objednávateľ ako ručiteľ uhradí daňovému úradu Dodávateľom nezaplatenú daň a z akéhokoľvek dôvodu nebude pre Objednávateľa možné alebo vhodné použiť na úhradu nevyplatenú čiastku z ceny plnenia, vzniká Objednávateľovi pohľadávka voči Dodávateľovi vo výške takto zaplatenej dane (ďalej aj ako „Pohľadávka“). O zaplatení dane z titulu ručenia za Dodávateľa bez použitia nevyplatennej čiastky z ceny plnenia bude Objednávateľ informovať Dodávateľa. Vzniknutá Pohľadávka sa stáva splatnou dňom nasledujúcim po dni odpísania zaplatenej dane z účtu Objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený jednostranne si započítať Pohľadávku proti akejkoľvek pohľadávke alebo pohľadávkam Dodávateľa voči Objednávateľovi, a to bez ohľadu na skutočnosť, či sú splatné alebo nesplatné. Objednávateľ je tiež oprávnený vymáhať voči Dodávateľovi zaplatenie Pohľadávky všetkými právnymi prostriedkami. Pre vylúčenie pochybností platí, že Dodávateľ nie je oprávnený jednostranne si započítať nevyplatenú čiastku z ceny plnenia proti Pohľadávke ani proti akýmkoľvek iným pohľadávkam Objednávateľa voči Dodávateľovi a Dodávateľ tiež nie je oprávnený postúpiť pohľadávku spočívajúcu v nevyplatennej čiastke z ceny plnenia na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

Ustanovenia tohto bodu majú prednosť pred akýmkoľvek odchylnými ustanoveniami zmluvy a zostávajú zachované aj v prípade zániku zmluvy, týmto zmluvné strany vylučujú vo vzťahu k tomuto bodu aplikovateľnosť ustanovenia § 273 ods. 2 Obchodného zákonníka. zmluvné strany výslovne vylučujú oprávnenie Dodávateľa ako dlžníka podľa ustanovenia § 309 Obchodného zákonníka na uplatnenie námietok voči Objednávateľovi ako ručiteľovi, ak Objednávateľ ako ručiteľ uhradí z titulu ručenia daň nezaplatenú Dodávateľom ako dlžníkom bez vedomia Dodávateľa.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ je povinný plniť túto zmluvu prostredníctvom vhodného a odborne kvalifikovaného personálu. Objednávateľ má právo v odôvodnených prípadoch jednotlivých členov personálu Dodávateľa odmietnuť.
2. Dodávateľ sa zaväzuje udržiavať aktuálny stav poznatkov o softvéri ARIS, ktorý je predmetom starostlivosti a údržby v zmysle tejto zmluvy. Ak by na základe starostlivosti softvéru ARIS došlo v ňom k podstatným zmenám, Dodávateľ sa na základe uplatnenej požiadavky Objednávateľa, zaväzuje vykonať školenia jednotlivých užívateľov a správcov, za vopred písomne dohodnutých podmienok.
3. Objednávateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi súčinnosť, nevyhnutne potrebnú na splnenie predmetu tejto zmluvy, najmä umožniť Dodávateľovi primeraný prístup k príslušnému softvéru ARIS, ako aj použitie ďalšieho súvisiaceho zariadenia alebo pamäťových médií, nevyhnutných pre výkon služieb starostlivosti a údržby podľa tejto zmluvy.

4. Objednávateľ je povinný používať softvér ARIS podľa používateľskej a administrátorskej dokumentácie alebo podľa inštrukcií Dodávateľa. Objednávateľ nesmie vykonávať žiadne úpravy alebo opravy softvéru ARIS a prevádzkového prostredia, ktoré neodporúča používateľská, administrátorská, produktová a technická dokumentácia dodávaná vlastníkom softvéru alebo Dodávateľom.
5. Objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie aktuálnych záložných kópií prevádzkovaného softvéru ARIS tak, aby tieto boli prístupné v prípade, ak budú potrebné pri riešení problému.
6. Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi raz štvrťročne report o uskutočnených službách v rámci plnenia na základe tejto zmluvy v štruktúre podľa predmetu zmluvy.
7. Objednávateľ urobí všetky potrebné opatrenia na to, aby v súvislosti s plnením predmetu zmluvy na pracoviskách Objednávateľa zaistil bezpečnosť svojich zamestnancov ako i bezpečnosť zamestnancov Dodávateľa.
8. Dodávateľ sa zaväzuje
 - a) dodržiavať právne predpisy na zaistenie BOZP a PO; dodržiavať ostatné predpisy, zásady bezpečnej práce, zásady ochrany zdravia pri práci a zásady bezpečného správania na pracoviskách Objednávateľa, určené pracovné postupy a interné pokyny Objednávateľa na zaistenie BOZP a PO, s ktorými bol vopred preukázateľne oboznámený a písomne súhlasil s ich dodržiavaním,
 - b) vykonávať iba práce, obsluhovať iba stroje a zariadenia a používať látky, ktoré sú určené špecifikáciou predmetu zmluvy a ktoré neohrozujú zamestnancov Objednávateľa a ktoré mohol rozpoznať pri vynaložení primeranej odbornej starostlivosti a/alebo sú obvykle používané pri plnení podobných povinností dodávateľov z oblasti výpočtovej techniky,
 - c) v súvislosti s plnením zmluvy náležite inštalovať, používať a udržiavať bezpečnostné a ochranné zariadenia nevyhnutné pre ochranu zamestnancov Objednávateľa s ktorými ho Objednávateľ vopred preukázateľne oboznámil,
 - d) plniť predmet zmluvy iba zamestnancami a osobami, konajúcimi v jeho mene, ktorým bol Objednávateľom udelený súhlas na vstup do jeho objektov,
 - e) plniť predmet zmluvy v prípade onsite podpory až po absolvovaní školenia BOZP a ochrany pred požiarom jeho zamestnancov alebo osôb konajúcich v jeho mene v rozsahu vyplývajúcom pre dodávateľov zo všeobecne záväzných právnych predpisov a ďalej v intervaloch určených Objednávateľom.
9. Dodávateľ je povinný:
 - a) vybaviť svojich zamestnancov s viditeľným označením logom firmy dodávateľa,
 - b) zabezpečiť pohyb svojich zamestnancov a ďalších osôb, konajúcich v jeho mene len na pracoviskách a priestoroch súvisiacich s plnením predmetu tejto zmluvy.
10. Dodávateľ akceptuje, že služby a softvér ARIS ním poskytované v zmysle tejto zmluvy budú v plnom rozsahu využívané aj dcérskymi spoločnosťami Objednávateľa (spoločnosti s minimálne 50 % priamou alebo nepriamou majetkovou účasťou Objednávateľa), pričom tieto dcérske spoločnosti nie sú zmluvnými stranami tejto Zmluvy na strane Objednávateľa.
11. Zoznam osôb vrátane kontaktných údajov (tel. číslo, email), ktoré môžu konať vo veciach realizácie predmetu tejto zmluvy za Objednávateľa a Dodávateľa si zmluvné strany doručia do siedmich dní od podpisu zmluvy zmluvnými stranami. V prípade neprítomnosti poverenej osoby, môže v jej mene konať ňou vopred písomnou formou poverená osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej druhej zmluvnej strany.
12. Zmluvné strany môžu kedykoľvek počas platnosti tejto zmluvy meniť kontaktné údaje o osobách, e-mailových adresách, telefónnych číslach a adresách miesta plnenia a to písomným oznámením doručeným druhej zmluvnej strane.
13. Objednávateľ je povinný Dodávateľovi písomne oznámiť zmenu počtu objednávaných licencií na nasledujúci kalendárny rok najneskôr do 30.9.

VIII.

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZÁRUKA

1. Dodávateľ zodpovedá za bezchybné vykonávanie podporných služieb starostlivosti a údržby tvoriacich predmet plnenia tejto zmluvy podľa čl. I. bod 1.1 a), t.j. za to, že tieto služby budú poskytované s vynaložením primeranej odbornej starostlivosti a budú zodpovedať aktuálnemu popisu príslušnej služby, uvedenému v Prílohe č. 2 tejto zmluvy, vrátane kritérií plnenia, ako aj za to, že tieto služby vykonáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a technickými normami.

2. Dodávateľ poskytuje na výsledky plnenia služieb a funkčné úpravy a/alebo zmeny softvéru ARIS záruku v trvaní tri (3) mesiace, ktorej dĺžku upravujú štandardné záručné podmienky spoločnosti Software AG. Záručná doba začína plynúť odo dňa protokolárneho prevzatia výsledku plnenia Objednávateľom. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Dodávateľovi povinnosť odstrániť vzniknuté vady bez ďalšej úhrady nákladov, najneskôr v lehotách podľa typu vady uvedenom v bode 3. tohto článku od nahlásenia príslušnej vady Dodávateľovi (telefonicky alebo e-mailového oznámenia), ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
3. Objednávateľ je povinný u Dodávateľa písomne reklamovať vadu poskytnutého plnenia bez zbytočného odkladu po jej zistení a Dodávateľ je povinný ju odstrániť bez zbytočného odkladu po oznámení vady, najneskôr v lehote podľa Prílohy č. 2 tejto zmluvy.
4. V prípade, ak Dodávateľ nezabezpečí odstránenie vady v zmysle bod 2 tohto článku a funkčnosť softvéru ARIS tak, ako bola popísaná v používateľskej, produktovej alebo technickej dokumentácii je vážne poškodená, alebo naďalej neplní svoje funkcie, alebo je vada neodstrániteľná (nefunkčnosť), pričom vada nie je spôsobená vlastnosťou/chybou softvéru ARIS, má Objednávateľ právo požadovať primerané zníženie cien služieb (zľavu) za dobu tejto nefunkčnosti, od momentu oznámenia reklamovanej vady do doby jej odstránenia, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

IX.

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Ak poruší jedna zmluvná strana svoje povinnosti alebo akýkoľvek záväzok, vyplývajúci z tejto zmluvy, je povinná nahradiť preukázateľnú priamu škodu tým spôsobenú druhej zmluvnej strane. Za škodu sa považuje skutočná škoda, ušlý zisk a náklady vzniknuté poškodenej zmluvnej strane v súvislosti so škodovou udalosťou v rámci tejto zmluvy ako priamy dôsledok takéhoto porušenia.
2. Zmluvná strana, ktorá porušila svoju povinnosť alebo akýkoľvek záväzok, vyplývajúci z tejto zmluvy, sa môže zbaviť zodpovednosti na náhradu škody, ak preukáže, že k porušeniu povinnosti alebo akéhokoľvek záväzku, vyplývajúceho z tejto zmluvy, došlo v dôsledku porušenia povinností druhej zmluvnej strany alebo okolností vylučujúcich zodpovednosť, v zmysle §374 Obchodného zákonníka.

X.

ZMLUVNÉ SANKCIE

1. V prípade neplnenia alebo porušenia povinností Dodávateľa s plnením podporných služieb starostlivosti a údržby podľa čl. I bod 1.1. a) v zmysle podmienok a termínov, uvedených v čl. III bod 1. a Prílohe č. 2 tejto zmluvy, je Objednávateľ oprávnený fakturovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,2 % z celkovej štvrtročnej ceny podporných služieb, určenej podľa Prílohy č. 1, za príslušný štvrťrok, v ktorom došlo k omeškaniu, a to za každý aj začatý deň omeškania, a to za každé omeškanie zvlášť, ak sú termíny plnenia uvedené v dňoch alebo zmluvnú pokutu vo výške 0,02 % z celkovej štvrtročnej ceny podporných služieb, určenej podľa Prílohy č. 1 za príslušný štvrťrok, v ktorom došlo k omeškaniu, a to za každú hodinu omeškania a za každé omeškanie zvlášť, ak sú termíny plnenia uvedené v hodinách.
2. V prípade omeškania Dodávateľa s plnením služieb podľa článku I. ods. 1. bod 1.1. písm. b) a c) v termínoch uvedených v tejto zmluve alebo dohodnutých v čiastkovej zmluve (objednávke), je Objednávateľ oprávnený fakturovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z celkovej ceny plnenia príslušnej čiastkovej zmluvy/objednávky, s plnením ktorej je Dodávateľ v omeškaní, a to za každú, aj začatú hodinu omeškania, ak sú termíny uvedené alebo dohodnuté v hodinách alebo 0,5 % z celkovej ceny plnenia príslušnej čiastkovej zmluvy/objednávky, s plnením ktorej je Dodávateľ v omeškaní, a to za každý deň omeškania, ak sú termíny uvedené alebo dohodnuté v dňoch.
3. V prípade neodstránenia väd plnenia poskytnutého/dodaného na základe príslušnej čiastkovej zmluvy/objednávky v termínoch uvedených v čl. VIII. bod 3. tejto zmluvy, je Objednávateľ oprávnený fakturovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z celkovej ceny plnenia príslušnej čiastkovej zmluvy/objednávky, s plnením ktorej je Dodávateľ v omeškaní, a to za každú, aj začatú hodinu omeškania, ak sú termíny uvedené alebo dohodnuté v hodinách alebo 0,5 % z celkovej ceny plnenia príslušnej čiastkovej zmluvy/objednávky, s plnením ktorej je Dodávateľ v omeškaní, a to za každý deň omeškania, ak sú termíny uvedené alebo dohodnuté v dňoch až do odstránenia vady (vrátane) a za každú neodstránenú vadu zvlášť.
4. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

5. Uplatnením nároku na zaplataenie zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu preukázateľnej škody, prevyšujúcej výšku zmluvnej pokuty.

XI.

OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

1. Zmluvné strany sú si vedomé toho, že v rámci plnenia zmluvy môžu oni alebo ich zamestnanci či zmluvní partneri, získať vedomou činnosťou druhej zmluvnej strany alebo jej opomenutím prístup k dôverným informáciám tejto druhej zmluvnej strany.
Dodávateľovi môže Objednávateľ počas plnenia predmetu tejto zmluvy umožniť prístup k informačným systémom a softvérovým aplikáciám Objednávateľa s databázami obsahujúcimi osobné údaje, ktoré súvisia s výkonom jeho dohodnutých pracovných činností, na základe určených alebo sprístupnených prístupových práv v rozsahu potrebnom na splnenie predmetu plnenia tejto zmluvy.
2. Pre plnenie predmetu zmluvy nie je potrebný a Dodávateľ ani nebude využívať náhľad, prehliadanie alebo akýkoľvek iný spôsob spracúvania osobných údajov alebo databáz osobných údajov, sprístupnenie a využívanie testovacej vzorky osobných údajov poskytnutej Objednávateľom, z priestorov Objednávateľa Dodávateľ nevynesie, nezhotoví kópiu záznamu a bez predchádzajúceho súhlasu určeného zamestnanca Objednávateľa neodpojí záznamové, zberné alebo archívne zariadenie obsahujúce osobné údaje v majetku Objednávateľa.
3. Dôvernou informáciou sa rozumie informácia, ktorú označuje zmluvná strana, ktorá informáciu poskytuje, ako dôvernú, vrátane informácií, týkajúcich sa jej výskumu, vývoja, obchodných údajov, osobných údajov zamestnancov alebo údajov o produktoch, materiáloch a metodológiách, vlastnených príslušnou zmluvnou stranou, vrátane know – how.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia dostatočné a preukázateľné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na ich strane budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy, o podstate dôvernej informácie v zmysle tejto zmluvy a nevyhnutnosti jej utajenia v súlade s touto zmluvou a o povinnosti mlčanlivosti pri prípadnom oboznámení sa s osobnými údajmi v majetku Objednávateľa podľa právnych predpisov platných a účinných v oblasti ochrany osobných údajov na území Slovenskej republiky, ktorými sú ku dňu uzatvorenia tejto zmluvy Nariadenie (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov. Prístup k dôverným informáciám bude obmedzený na tých zamestnancov zmluvnej strany, ktoré tieto informácie potrebujú poznať na účely a v rozsahu, vymedzenom touto zmluvou. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť, aby záväzok utajenia dôverných informácií a o povinnosti mlčanlivosti pri oboznámení sa s osobnými údajmi v majetku Objednávateľa v zmysle tejto zmluvy prevzali aj všetky osoby, ktoré sú odlišné od samotných zmluvných strán a ktoré sa budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy. Splnenie tejto povinnosti je príslušná zmluvná strana povinná preukázať, ak ju o to druhá zmluvná strana požiada.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s dôvernými informáciami ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení, zabraňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmemu významu, alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.
6. Zmluvné strany môžu poskytnúť tieto dôverné informácie len svojim zamestnancom alebo zmluvným partnerom v rozsahu nutnom pre riadne plnenia tejto zmluvy, pri súčasnej realizácii vyššie uvedených opatrení. Dôverné informácie nesmú byť kopírované alebo reprodukované bez písomného súhlasu zmluvnej strany, ktorá tieto informácie poskytlá.
7. V prípade porušenia povinností, uvedených v tomto článku zmluvy, je poškodená zmluvná strana oprávnená uplatniť si nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 3 000,- EUR, za každé porušenie povinností zvlášť.

XII.

TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2020.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, ustanovenia osobitných predpisov tým nie sú dotknuté. Objednávateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa uzavretie čiastkovej zmluvy (objednávky) do posledného dňa trvania platnosti tejto zmluvy. Čiastkové zmluvy (objednávky) vystavené Objednávateľom a potvrdené

Dodávateľom do posledného dňa trvania platnosti tejto zmluvy, budú zrealizované/poskytnuté na základe podmienok tejto zmluvy.

3. Platnosť tejto zmluvy môže byť ukončená:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - b) zánikom niektorej zo zmluvných strán bez právneho nástupcu;
 - c) výpoveďou;
 - d) odstúpením od zmluvy;
 - e) uplynutím platnosti zmluvy.
4. Objednávateľ je oprávnený platnosť zmluvy ukončiť písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodov s troj (3) mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, tak plnenia poskytované na základe tejto zmluvy podľa čl. I. bod 1.1. tejto zmluvy, ktorých realizácia bola zmluvnými stranami objednaná a odsúhlasená (potvrdená objednávka) pred doručením výpovede, budú poskytované do ich riadneho splnenia podľa podmienok uvedených v tejto zmluve a čiastkovej zmluve (objednávke). Okrem tohto nemôže Dodávateľ po doručení výpovede, bez písomného súhlasu Objednávateľa, poskytovať žiadne nové plnenie predmetu tejto zmluvy.
5. Objednávateľ je oprávnený od čiastkovej zmluvy (objednávky) odstúpiť za podmienky, ak Dodávateľ bude v omeškaní s plnením čiastkovej zmluvy (objednávky) o viac ako 10 dní. Takéto odstúpenie nemá vplyv na povinnosť Dodávateľa zaplatiť zmluvnú pokutu za omeškanie plnenia. Právne účinky odstúpenia od čiastkovej zmluvy (objednávky) nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
6. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy v prípade jej podstatného porušenia druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie od zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia. Odstúpenie od zmluvy nadobúda právne účinky doručením oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane. Za podstatné porušenie sa pre účely tejto zmluvy rozumie porušenie akejkoľvek zmluvnej povinnosti, ak k náprave nedôjde ani po uplynutí dodatočnej primeranej lehoty, poskytnutej druhou zmluvnou stranou na odstránenie tohto porušenia.

XIII.

RIEŠENIE SPOROV A ROZHODNÉ PRÁVO

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať k tomu, aby tieto spory boli vyriešené cestou zmieru, najmä, aby boli odstránené okolnosti vedúce k vzniku práva od zmluvy odstúpiť alebo okolností spôsobujúcich jej neplatnosť.
2. Ak sa nedohodnú zmluvné strany na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie príslušnému súdu.

XIV.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právne vzťahy touto zmluvou neupravené a ich právne dôsledky, vrátane otázok platnosti tejto zmluvy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
2. V prípade, ak by sa niektoré ustanovenia tejto zmluvy stali neplatnými alebo neúčinnými, alebo ak by sa v dôsledku legislatívnych zmien dostali niektoré z ustanovení tejto zmluvy do rozporu s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, nie je týmto dotknutá platnosť a účinnosť zostávajúcich ustanovení tejto zmluvy. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia platia za zmluvne dohodnuté tie ustanovenia, ktoré sa svojim zmyslom a účelom neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu zmluvy najviac približujú.
3. Pokiaľ nie je v tejto zmluve výslovne uvedené inak, túto zmluvu je možné zmeniť len po vzájomnej dohode zmluvných strán formou písomného dodatku očíslovaného podľa poradia jeho prijatia podpísaného oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely tejto zmluvy sa za doručenie písomnosti bude považovať (ak doručenie nenastane preukázateľne skôr):
 - písomnosť odoslaná e-mailom na adresu kontaktnej osoby druhej zmluvnej strany – najbližší pracovný deň nasledujúci po dni odoslania písomnosti,

- písomnosť odoslaná poštovou prepravou – uplynutím lehoty 3 pracovných dní odo dňa uloženia neprevzatej písomnosti na pošte, alebo
 - dňom odmietnutia prevzatia doručovanej písomnosti.
5. Pokiaľ nie je v tejto zmluve výslovne uvedené inak, pod pojmom písomne sa rozumie vyhotovenie a doručenie dokumentu buď v listinnej alebo elektronickej forme.
 6. Dodávateľ je povinný dodržiavať právne predpisy a zabezpečiť dodržiavanie právnych predpisov tretími osobami, ktoré sa podieľajú na plnení zmluvy, zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré je v rozpore s právnymi predpismi alebo ktoré je spôsobilé ohroziť alebo porušiť záujmy Objednávateľa, a zabrániť takémuto konaniu. Pri plnení zmluvy je Dodávateľ povinný najmä zdržať sa konania, ktoré by mohlo viesť k vyvodeniu trestnej zodpovednosti kupujúceho v zmysle zákona č. 91/2016 Z.z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb v znení neskorších predpisov alebo takého predpisu, ktorý ho nahradí.
 7. Táto zmluva vrátane príloh je vyhotovená v štyroch (4) origináloch v slovenskom jazyku, pre každú zmluvnú stranu po dva (2) rovnopisy.
 8. Zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom podrobnom oboznámení sa s jej obsahom ako určitý, vážny a zrozumiteľný prejav slobodnej vôle zmluvných strán bez akéhokoľvek nátlaku a nie za nevýhodných podmienok pre ktorúkoľvek zo zmluvných strán. Na dôkaz potvrdenia tejto skutočnosti pripájajú poverení zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy. Podpisom zmluvy zmluvné strany zároveň potvrdzujú prevzatie nasledovných príloh, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy
 9. Práva a povinnosti neupravené touto zmluvou a jej prílohami sa riadia ustanoveniami Prílohy č.2. Práva a povinnosti upravené touto zmluvou majú prednosť pred ustanoveniami uvedenými v Prílohe č. 2.
 10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Prílohy:
 - Príloha č. 1 Cenník
 - Príloha č. 2 Štandardné podmienky AG podpory
 - Príloha č. 3 Žiadosť o vývoj / zmenu aplikácie

Za Objednávateľa:

Za Dodávateľa:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....
Ing. Renáta Črepovská
strategický nákupca

.....
Mgr. Zuzana Lomnická
strategický nákupca

.....
Ing. Martin Déneši
konateľ

Príloha č. 1 Cenník

Tabuľka č. 1

Starostlivosť a údržba SW produktov ARIS Platform	Počet licencií	Cena v EUR bez DPH za obdobie:			
		rok 2019		rok 2020	
		Jednotková cena/rok	spolu	Jednotková cena/rok	spolu
ARIS Business Architect (Base system)	4	1 030,97	4 123,88	1 030,97	4 123,88
ARIS Business Designer (Base system)	2	412,38	824,76	412,38	824,76
ARIS Business Publisher (Base system pre 100 pracovísk)	1	2 617,07	2 617,07	2 617,07	2 617,07
ARIS Business Server (1-25 užívateľov na Oracle DB)	1	2 934,29	2 934,29	2 934,29	2 934,29
Spolu		-	10 500,00	-	10 500,00

Tabuľka č. 2

Typ práce	Názov práce	Cena za 1 človekoden
Q1	Riadenie projektu	505,00 Eur
Q2	Konzultačné práce	505,00 Eur
Q3	Analytické práce - technický špecialista	505,00 Eur
Q4	Programátorské práce	505,00 Eur
Q5	Práce spojené s prípravou školení a školiacich materiálov	505,00 Eur
Q6	Školiace práce	505,00 Eur
Q7	Inštalačné práce	505,00 Eur

Cena je v Eur bez DPH.

**Licence and Maintenance Terms and Conditions
(Annex 2)**

Transfer of Software

Section 1 Right of use

- (1) The Licensor grants to the Licensee a right to use the software products (hereinafter "Software") identified in the Software Licence and Software Maintenance Agreement (hereinafter "Agreement"). This Agreement sets forth the scope of the conforming use and therefore the scope of the granted right of use.
- (2) In the event the scope of use as stipulated in this Agreement is extended, an additional licence fee will be owed for the extended use. If maintenance is provided for the relevant Software under the terms of this Agreement, then the additional licence fee owed is calculated based on the difference between the licence fee for the extended use under the Licensor's then-current price list and the licence fee for the previous use under the Licensor's then-current price list. If no maintenance is provided for the Software under the terms of this Agreement, then the additional licence fee owed is calculated based on the difference between the licence fee for the extended use under the Licensor's then-current price list and the licence fee actually paid in the past for the previous use
- (3) The agreed scope of use also applies to any Software versions, which were provided to the Licensee for use in connection with the maintenance of the Software (Section 4 et seq. of these Licence and Maintenance terms and conditions). Upon using a new Software version, the right of use for the version last deployed by the Licensee will expire, unless the Licensee is required to rely on the previous version because of difficulties with the new version. Except for a backup copy, the previous version must be deleted in its entirety.
- (4) The relevant right of use for the Software will end when the agreed term of use expires, unless permanent right of use had been agreed.
- (5) The relevant right of use for the Software will expire, if the Licensee commits a material breach of its contractual duties. In such case, the Licensor may withdraw from the Agreement. The aforementioned applies specifically where the Licensee utilises the Software beyond the agreed scope of use without authorization or violates other provisions intended as protection against unauthorised use.
- (6) If the Licensee's right of use ends is revoked or otherwise expires, then the Licensee will be obligated to return all documents concerning the Software (documentation, user handbooks, and data carriers and copies thereof) and to delete the Software from its systems. At the Licensor's request, the Licensee must verify the timely and complete performance of this obligation.
- (7) If the duties to return as provided in subsection 6 above are breached or the Software is used beyond the scope of use granted under this Agreement, then a contractual penalty will

**Obchodné podmienky pre poskytovanie
licencií a údržby (Príloha 2)**

Prevod Softwaru

Oddiel 1 Právo užívania

- (1) Poskytovateľ licencie poskytuje Nadobúdateľovi licencie právo na užívanie Softwarových produktov (ďalej uvádzaný ako "software") uvedených v Licenčnej zmluve a zmluve o údržbe software. Táto Zmluva upravuje rozsah odpovedajúceho použitia a rozsah udelených užívacích práv.
- (2) V prípade, že sa rozsah užívania tak, ako je uvedený v tejto Zmluve, rozšíri, vznikne povinnosť zaplatiť dodatočný licenčný poplatok pre rozšírené užívanie. Pokiaľ je podľa podmienok tejto Zmluvy poskytnutá údržba daného Softwaru, dodatočné licenčné poplatky sa vypočítajú a budú splatné na základe rozdielu medzi licenčným poplatkom pre rozšírené užívanie podľa vtedy platného cenníku Poskytovateľa licencie a medzi licenčným poplatkom za predchádzajúce užívanie podľa vtedy platného cenníku Poskytovateľa licencie. Pokiaľ nie je poskytnutá údržba daného Softwaru podľa podmienok tejto Zmluvy, dodatočný licenčný poplatok sa vypočíta na základe rozdielu medzi licenčným poplatkom pre rozšírené užívanie podľa vtedy platného cenníku Poskytovateľa licencie a medzi licenčným poplatkom skutočne zaplateným v minulosti za predchádzajúce užívanie.
- (3) Dohodnutý rozsah užívania sa vzťahuje rovnako na všetky verzie Softwaru, ktoré boli poskytnuté Nadobúdateľovi licencie k užívaniu v súvislosti s údržbou Softwaru (Oddiel 4 a násl. týchto Obchodných podmienok pre licenciu a údržbu Softwaru). Pri použití novej verzie Softwaru právo na užívanie naposledy aktualizovanej verzie Nadobúdateľovi licencie skončí, okrem prípadu, kedy Nadobúdateľ licencie bude nútený užívať predchádzajúcu verziu kvôli problémom s novou verzou. Okrem záložnej kópie musia byť predchádzajúce verzie odstránené v celom rozsahu.
- (4) Príslušné právo k užívaniu Softwaru zaniká uplynutím dohodnutej doby užívania, pokiaľ nebolo dohodnuté trvalé užívanie.
- (5) Príslušné právo k užívaniu Softwaru zanikne, pokiaľ Nadobúdateľ licencie poruší svoje zmluvné povinnosti. V takom prípade má Poskytovateľ licencie právo odstúpiť od Zmluvy. Vyššie uvedené platí hlavne v prípade, pokiaľ Nadobúdateľ licencie neoprávnene používa Software nad rámec dohodnutého rozsahu alebo porušuje iné ustanovenia, ktorých cieľom je ochrana pred neoprávneným užívaním.
- (6) Pokiaľ užívacie právo Nadobúdateľa licencie skončí, je zrušené alebo inak zanikne, potom má Nadobúdateľ licencie povinnosť vrátiť všetky dokumenty týkajúce sa Softwaru (dokumentáciu, užívateľské príručky, nosiče dát a ich kópie) a odstrániť Software zo svojich systémov. Na požiadanie Poskytovateľa licencie musí Nadobúdateľ licencie potvrdiť včasné a úplné splnenie tejto povinnosti.
- (7) Pokiaľ je povinnosť vrátiť Software, tak ako je stanovené v bode 6 vyššie, porušená alebo Software je užívaný nad rámec rozsahu jeho užívania stanoveného touto Zmluvou,

be owed. Where the right of use is permanent the penalty equals 25% of the licence fees for permanent use of the Software, where the right of use is limited in time the contractual penalty equals a one-year licence fee for the use of the Software.

- (8) The Licensee agrees to keep, and not to tamper with, any and all copyright symbols, serial numbers or other features and marks identifying and affixed to the Software.

Section 2 Delivery

- (1) The Licensor agrees to furnish or otherwise grant access to the Software (in object code form) and any related user handbooks. Licensor retains the sole ownership of and title to any tangible media containing the Software, the documentation and user handbooks. If the Licensee makes or has third parties make any copy of the Software, the documentation or the user handbooks, Licensor shall acquire sole ownership and title to any such copy.
- (2) The Software shall be deemed accepted by Licensee upon delivery by Licensor. Delivery shall be deemed to have occurred when (i) in case of delivery of the Software on a CD or other data carrier, Licensor ships (F.O.B. Licensor's distribution facility) a copy of the Software to the Licensee, or (ii) in case of Software that is downloaded by Licensee via the Internet, upon delivery of the software activation key and download instructions.
- (3) The Licensor's duties of performance under this Agreement do not include installing the Software. Additional support services such as installing the Software or training the Licensee's employees must be agreed to separately.
- (4) The Licensor reserves the right to make technical improvements and upgrades to the Software.

Section 3 Warranty; Software defects

- (1) Licensor warrants that (i) the Software substantially conforms to the documentation; and (ii) the data carriers containing the Software, if any, are free from any substantial defects in materials and workmanship. Within the time period of 90 days after the Software is physically delivered or is otherwise made available for access ("Warranty Period"), Licensee may notify Licensor of any non-conformance with the aforesaid warranty. Upon such notice, Licensor shall, at its sole discretion, (i) deliver non-defective (contractually conforming) substitute Software, (ii) cure the defect (e.g., by providing work-around solutions or patches), or (iii) refund the Licensee any paid license fees against return of the Software, the documentation, the user handbooks and any copies thereof. The aforementioned remedies shall be Licensee's sole remedies with respect to any non-conformance or defects of the Software. This warranty does not apply to any failures caused by any of Licensee's employees, hardware, or modifications of the Software.

Maintenance of Software

vznikne povinnosť zaplatiť zmluvnú pokutu. V prípade, že užívacie právo je trvalé, pokuta sa rovná výške 25 % licenčných poplatkov za trvalé užívanie Softwaru; Pokiaľ je právo na užívanie časovo obmedzené, zmluvná pokuta sa rovná ročnému licenčnému poplatku za používanie Softwaru.

- (8) Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje udržiavať a nemanipulovať so žiadnymi symbolmi označujúcimi autorské práva, so sériovými číslami alebo inými znakmi a identifikačnými značkami umiestnenými na Softwari.

Oddiel 2 Dodávka

- (1) Poskytovateľ licencie sa zaväzuje poskytnúť alebo inak sprístupniť Software (vo forme objektového kódu) a všetky súvisiace užívateľské príručky. Poskytovateľ licencie si ponecháva výhradné vlastnícke právo a všetky nároky k akýmkoľvek hmotným médiám obsahujúcim Software, k dokumentácii a k užívateľskej príručke. Pokiaľ si Nadobúdateľ licencie sám alebo prostredníctvom tretej strany obstará kópie Softwaru, dokumentácie alebo užívateľskej príručky, Poskytovateľ licencie získa výhradné vlastnícke právo a nárok k akémukoľvek takejto kópii.
- (2) Software sa považuje za prijatý Nadobúdateľom licencie jej dorúčením od Poskytovateľa licencie. Doručenie sa považuje za prevezené, pokiaľ (i) v prípade dodávky Softwaru na CD alebo inom nosiči Poskytovateľ licencie odošle (F.O.B. na distribučnom zariadení Poskytovateľa licencie) kópiu Softwaru Nadobúdateľovi licencie, alebo (ii) v prípade, že je Software sťahovaný Nadobúdateľom licencie cez internet, dorúčením Softwarového aktivačného kľúča a stiahnutím pokynov.
- (3) Povinnosti Poskytovateľa licencie vyplývajúce z tejto Zmluvy nezahŕňujú inštaláciu Softwaru. Ďalšie služby podpory, ako napríklad inštalácia Softwaru alebo školenie zamestnancov Nadobúdateľa licencie, musí byť dohodnuté samostatne.
- (4) Poskytovateľ licencie si vyhradzuje právo vykonávať technické vylepšenia a upgrady Softwaru.

Oddiel 3 Záruky; vady Software

- (1) Poskytovateľ licencie zaručuje, že (i) Software sa zhoduje s dokumentáciou; a (ii) nosiče dát, obsahujúce Software, pokiaľ takéto sú, neobsahujú žiadne podstatné vady materiálu či spracovania. V lehote 90 dní odo dňa, kedy je Software fyzicky dodaný alebo je inak sprístupnený ("Záručná doba") môže Nadobúdateľ licencie oznámiť Poskytovateľovi akékoľvek rozpory s vyššie uvedenými zárukami. Na základe takéhoto oznámenia Poskytovateľ licencie podľa vlastného uváženia (i) dodá bezchybný (zmluve odpovedajúci) náhradný Software, (ii) odstráni vadu (napr. poskytnutím výmeny na mieste alebo opravou), alebo (iii) vráti Nadobúdateľovi licencie všetky licenčné poplatky oproti vráteniu Softwaru, dokumentácie, užívateľskej príručky a ich možných kópií. Vyššie uvedené možnosti nápravy sú jedinými možnosťami nápravy Nadobúdateľovej licencie, vo vzťahu k akýmkoľvek nezhodám alebo vadám Softwaru. Táto záruka sa nevzťahuje na poruchy spôsobené zamestnancom Nadobúdateľa licencie, hardvérom alebo úpravou Softwaru.

Údržba Softwaru

Section 4 Scope of performance

- (1) To the extent stipulated in the Agreement, the Licensor shall provide the following services beyond the defect remedy services set forth in Section 3.
- (a) Errors in the Software shall be processed and eliminated as described in Annex 1 to the Agreement (Software AG Product Support and Maintenance Service) relating to the Software.

If an alleged error in the Software arises, the Licensee shall provide adequate information about the circumstances in which the error arose and the manner of the error's appearance in the form of file descriptions and backup transcripts (dumps). If, in exceptional circumstances, test runs are required to localise the problem, then the Licensee shall make machine time available free of charge. Any work, which the Licensor performs to cure the alleged error, will be invoiced at the then relevant fee rates, if it emerges that there was no Software error.

In connection with the maintenance, only those errors will be cured, which fall within the Licensor's area of responsibility. Errors, not falling within its area of responsibility include, for example, errors that are caused by the fact that a Third Party's representations regarding the compatibility of the Software platforms are untrue and there is in fact no such compatibility.

- (b) As part of the maintenance, the Licensor will also provide technical improvements and updates to the Software and the documentation prepared for that purpose. This may occur by delivering new versions of the Software.
- (2) Any services, which extend beyond the maintenance services described above, need to be agreed upon separately.

Section 5 New versions

- (1) The Licensee agrees to always install the newest Software version provided to it by the Licensor and to make any corrections (SML) to the Software which is reported by the Licensor. Maintenance is provided only for the two most recent versions of the Software, with Licensor's obligation to provide maintenance for the earlier version expiring twelve months after release of the new version.
- (2) The Licensor shall approve and release new Software versions only for the most updated operating system version. To the extent the manufacturer of an operating system warrants compatibility with other operating system versions, the release for this version will be made in reliance upon the accuracy of this warranty.

Section 6 Maintenance fee

- (1) The Licensee agrees to pay an annual maintenance fee in advance for each calendar year of maintenance. For the second year of the term of the maintenance as provided in Section 8 below, the Licensor may adjust the annual maintenance fee by the percentage the Consumer Price Index has increased compared to the prior year published by the Czech Statistical Office. Thereafter, the Licensor may increase the annual maintenance fee annually, but the adjustment may not exceed more than 5%. The Licensor will give three months prior notice of adjustment the maintenance fees. If the Licensor has not increased the maintenance fee in one or more years, then it will be entitled in the next year to increase the maintenance fee up to the total percentage of the increases that were possible in the preceding years. Any adjustments to the maintenance fee are documented in the relevant invoices. No new contract is required.

Oddiel 4 Rozsah plnenia

- (1) V rozsahu stanovenom Zmluvou bude Poskytovateľ licencie poskytovať nasledujúce služby nad rámec služieb odstraňovania väd, stanovených v Oddieli 3.
- (a) Chyby Softwaru budú spracované a odstránené tak, ako je popísané v Prílohe 1 k Zmluve (Služby podpory a údržby produktov Software AG) vo vzťahu k Softwaru.

Pokiaľ nastane údajná záhada Softwaru, Nadobúdateľ licencie poskytne adekvátnu informáciu o okolnostiach, za ktorých chyba nastala a o spôsobe, akým sa chyba prejavila, a to formou popisov súborov a transkripcií záloh (dumps). Pokiaľ je vo výnimočných prípadoch potrebné za účelom lokalizácie problému spustenie testu, Nadobúdateľ licencie zdarma sprístupní zariadenie v potrebnom rozsahu. V prípade, že sa zistí, že Software nevykazoval žiadnu chybu, budú všetky práce, vykonané Poskytovateľom licencie za účelom odstránenia údajnej chyby fakturované v tej dobe aktuálnych sadzbách.

V súvislosti s údržbou budú odstránené len tie chyby, ktoré spadajú do oblasti zodpovednosti Poskytovateľa licencie. Chyby, ktoré nespádajú do oblasti jeho zodpovednosti, sú napr. chyby, ktoré môžu spôsobiť zástupcovi Tretej strany nepravdivými prehláseniami ohľadne kompatibility Softwarovej platformy, keď v skutočnosti žiadna taká kompatibilita nie je.

- (b) Ako súčasť údržby bude Poskytovateľ licencie poskytovať aj technické vylepšenia a aktualizácie Softwaru a dokumentácie spracované za týmto účelom. K tomuto môže dôjsť poskytnutím novej verzie Softwaru.
- (2) Akékoľvek služby, ktoré prekročia rámec služieb údržby, popísaný vyššie, musia byť dohodnuté samostatne.

Oddiel 5 Nové verzie

- (1) Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje vždy nainštalovať najnovšiu verziu Softwaru, ktorú dostane od Poskytovateľa licencie, a tiež, že vykoná príslušné Softwarové úpravy (SML), ktoré sú mu Poskytovateľom licencie oznámené. Údržba je poskytovaná len pre posledné dve najnovšie Softwarové verzie. Povinnosť Poskytovateľa licencie poskytovať údržbu na staršie verzie končí uplynutím dvanástich mesiacov po vydaní novej verzie.
- (2) Poskytovateľ licencie schváli a vydá nové verzie Softwaru len pre najaktuálnejšie verzie operačného systému. V rozsahu, v ktorom výrobca operačného systému zaručuje kompatibilitu s ďalšími verziami operačného systému bude vydanie pre túto verziu uskutočnené v závislosti na presnosti tejto záruky.

Oddiel 6 Poplatok za údržbu

- (3) Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje platiť ročný poplatok za údržbu vopred za celý kalendárny rok údržby. Pre druhý rok zmluvného obdobia údržby, ako je uvedené nižšie v Oddieli 8, môže Poskytovateľ licencie upraviť ročný poplatok za údržbu percentom rastu indexu spotrebiteľských cien zverejneným Slovenským štatistickým úradom v porovnaní s predchádzajúcim rokom. Podľa toho môže Poskytovateľ licencie ročne zvyšovať ročný poplatok za údržbu, ale táto úprava nesmie presiahnuť viac ako 5 %. Poskytovateľ licencie oznámi úpravu ceny za údržbu tri mesiace dopredu. Pokiaľ Poskytovateľ licencie nezvýšil poplatok za údržbu jeden alebo dva roky, bude mať v nasledujúcom roku právo zvýšiť poplatok za údržbu až o celkové percento zvýšenia, ktoré bolo možné za predchádzajúce roky. Akékoľvek úpravy poplatku za údržbu sú zachytené v príslušných faktúrach. Nie je vyžadovaná žiadna nová zmluva.

- (2) In the event that the agreed scope of use stipulated in the Agreement is extended, the maintenance fee will also be increased beginning on the date of the extended use in accordance with the Licensor's then-current list price.

Section 7 Warranty; Software defects

- (1) Licensor warrants that (i) the Software delivered as part of the Licensor's maintenance obligations substantially conforms to the documentation, and (ii) the data carriers containing the Software, if any, are free from any substantial defects in materials and workmanship. Within the time period of 90 days after the Software is physically delivered or is otherwise made available for access ("Warranty Period"), Licensee may notify Licensor of any non-conformance with the aforesaid warranty. Upon such notice, Licensor shall, at its sole discretion, (i) deliver non-defective (contractually conforming) substitute Software, (ii) cure the defect (e.g., by providing work-around solutions or patches), or (iii) refund the Licensee any paid license fees against return of the Software, the documentation, the user handbooks and any copies thereof. The aforementioned remedies shall be Licensee's sole remedies with respect to any non-conformance or defects of the Software. This warranty does not apply to any failures caused by any of Licensee's employees, hardware, or modifications of the Software.

Section 8 Term

- (1) The part of the Agreement relating to maintenance will continue for an indefinite period of time and may be terminated by a written notice of the party without giving any reason always to the end of the calendar year, under the condition that the notice is delivered to the other contracting party three months before the end of the calendar year at the latest.
- (2) In case the Licensor repeatedly fails to meet reaction time set out in Article 3 of Annex 1 of "Software AG Produkt Support and Maintenance Service" and his conduct does not be brought into conformity with the Agreement even after the written notice from the Licensee, the Licensee shall have the right to terminate the part of the Agreement relating to maintenance by a written notice at any time during the calendar year. The notice period shall be two months. In case the termination of the part of the Agreement relating to maintenance from this reason, the Licensor shall refund to the Licensee the proportion of paid annual maintenance fee for the calendar year, counted according to the number of months remaining from termination of the Agreement to the end of the calendar year.

General Provisions

Section 9 Terms and conditions of payment

- (1) All payments are due within 30 days after invoice (with no deductions).
- (2) All invoiced amounts will be net, to which the VAT (in the amount in accordance with the relevant legislation) will apply.

Section 10 Set-off; Withholding counter-performance

- (1) The Licensee may set-off against the Licensor's claims, only if the counter-claims, which form the basis of the set-off, are undisputed, have been finally decided upon by a judge, or are ready for a judicial decision.

- (4) V prípade, že je rozšírený dohodnutý rozsah užívania podľa Zmluvy, bude navýšený aj poplatok za údržbu, a to počnúc dátumom zahájenia rozšíreného užívania v súlade s vtedy aktuálnym cenníkom Poskytovateľa licencie.

Oddiel 7 Záruka; Vady Software

- (1) Poskytovateľ licencie zaručuje, že (i) Software, dodaný ako súčasť povinností údržby Poskytovateľa licencie odpovedá dokumentácii, a (ii) nosiče dát obsahujúce Software, pokiaľ takéto sú, neobsahujú žiadne podstatné vady materiálu ani spracovania. V lehote 90 dní potom, čo je Software fyzicky odovzdaný alebo inak sprístupnený ("Záručná doba"), môže Nadobúdateľ licencie upovedomiť Poskytovateľa licencie o akýchkoľvek rozporoch s vyššie uvedenou zárukou. Na základe takéhoto oznámenia Poskytovateľ licencie podľa vlastného uváženia (i) dodá bezchybný (zmluve odpovedajúci) náhradný Software, (ii) odstráni vadu (napr. poskytnutím výmeny na mieste alebo opravou), alebo (iii) vráti Nadobúdateľovi licencie všetky licenčné poplatky oproti vráteniu Softwaru, dokumentácie, užívateľskej príručky a jej možných kópií. Vyššie uvedené možnosti nápravy sú jedinými možnosťami nápravy Nadobúdateľa licencie, vo vzťahu k akýmkoľvek nezhodám alebo vadám Softwaru. Táto záruka sa nevzťahuje na poruchy spôsobené zamestnancom Nadobúdateľa licencie, hardvérom alebo úpravou Softwaru.

Oddiel 8 Doba trvania Zmluvy

- (1) Časť Zmluvy, vzťahujúca sa k údržbe, bude trvať počas doby neurčitej, a môže byť ukončená písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo strán bez udania dôvodu, a to vždy ku koncu kalendárneho roku za podmienky, že výpoveď bude doručená druhej zmluvnej strane najneskôr tri mesiace pred koncom kalendárneho roku.
- (2) Pokiaľ Poskytovateľ licencie opakovane nedodrží reakčné časy stanovené v čl. 3 prílohy č. 1 Zmluvy „Služby podpory a údržby produktov Software AG“ a svoje jednanie neuvedie do súladu so Zmluvou ani po písomnom upozornení zo strany Nadobúdateľa licencie, má Nadobúdateľ licencie právo písomne vypovedať z tohto dôvodu časť Zmluvy vzťahujúcu sa k údržbe, a to kedykoľvek v priebehu kalendárneho roku. Výpovedná lehota je v tomto prípade dva mesiace. V prípade ukončenia časti Zmluvy týkajúcej sa údržby z tohto dôvodu vráti Poskytovateľ licencie Nadobúdateľovi licencie pomernú časť zaplatenej ročnej ceny údržby za daný kalendárny rok, vypočítanú podľa počtu mesiacov ostávajúcich od ukončenia Zmluvy do konca kalendárneho roku.

Všeobecné ustanovenia

Oddiel 9 Platobné podmienky

Všetky platby sú splatné do 30 dní odo dňa vystavenia faktúry (bez akýchkoľvek zrážok).

- (1) Všetky fakturované čiastky budú v čistej výške, ku ktorej sa pripočíta DPH (vo výške podľa príslušných právnych predpisov).

Oddiel 10 Zápočet; Zadržanie protiplnenia

- (1) Nadobúdateľ licencie môže urobiť zápočet proti nárokom Poskytovateľa licencie len pokiaľ protinárok, ktorý je základom pre zápočet, je nesporný, bolo o ňom s konečnou platnosťou rozhodnuté sudcom alebo sa čaká na súdne

rozhodnutie.

- (2) The Licensee may enforce its rights to withhold counter-performance, if the counterclaims, upon which the withholding is based, relate to the same contractual relationship and are undisputed, have been finally decided upon by a judge, or are ready for a judicial decision.

Section 11 Liability

- (1) In no event shall the Licensor be liable for (i) damages caused by negligence, unless the damages are caused by wilful misconduct of the Licensor's employees; and (ii) any indirect, incidental, special, or consequential damages, including lost profits, however caused, whether foreseeable or unforeseeable. This limitation shall apply regardless of whether liabilities arise under a contract, tort law, quasi-contractual obligations, statute, or on any other legal theory.
- (2) The Licensee is obligated to take reasonable courses of action to avoid or mitigate damages. The Licensee is specifically obligated to regularly - at least once daily - backup its data.

Section 12 Assignment of rights

- (1) The Licensee may not assign its rights under this Agreement to any Third Parties. The assignment of rights in connection with a sale of business to its part or business unit is subject to the express prior consent of the Licensor which cannot be denied in case that license has already paid all licence and maintenance fees. The consent may be conditioned upon the payment of additional licence fees, if this accords with the Licensor's legitimate interests.
- (2) The Licensee agrees that the Licensor may assign to any affiliated company (i.e. the company within the concern according to the Section 66a of the Commercial Code) the Agreement and all of Licensor's rights and/or obligations under the Agreement.

Section 13 Confidentiality

- (1) The Licensee is obligated to treat as confidential any information to which it has become privy and which relate to the Software, and to impose this same duty of confidentiality on any and all persons, who come into contact with the Software.

Section 14 Disclosure; controls

- (1) The Licensee will, within 10 working days from the date of receipt of a written request from the Licensor (such requests not to be submitted by the Licensor more than twice in any 12 month period), confirm to the Licensor in writing which Software is installed on which machines at which locations and set out details of the operating capacity thereof. This confirmation shall include sufficient detail to enable the Licensor to assess compliance by the Licensee with the terms and conditions set out in this Agreement.
- (2) Licensor, or at Licensor's discretion an independent consultant appointed by the Licensor, shall have the right on giving reasonable notice to the Licensee to enter into any premises where any Software is held and have access to the relevant machines on which any of the Software is installed for the

- (2) Nadobúdateľ licencie môže uplatniť svoje práva na zadržanie protiplnenia v prípade, že protinároky, na ktorých je zadržanie založené, sa vzťahujú k tomu istému zmluvnému vzťahu a sú nesporné, bolo o nich s konečnou platnosťou rozhodnuté sudcom alebo čakajú na súdne rozhodnutie.

Oddiel 11 Zodpovednosť

- (1) V žiadnom prípade nebude Poskytovateľ licencie zodpovedný za (i) škody spôsobené z nedbanlivosti, pokiaľ škody boli spôsobené vedomým nesprávnym jednaním niektorého zo zamestnancov Poskytovateľa licencie, a (ii) akékoľvek nepriame, náhodné, zvláštne alebo následné škody, včítane ušlého zisku, bez ohľadu na to, ako boli spôsobené, bez ohľadu na to, či sú predvídateľné alebo nepredvídateľné. Toto obmedzenie platí bez ohľadu na to, či zodpovednosť vzniká na základe dohody, právneho deliktu, kvázi - zmluvného záväzku, zákona, alebo na základe akékoľvek inej právnej teórie.
- (2) Nadobúdateľ licencie je povinný prijať primerané postupy na zabránenie alebo zmienenie škôd. Nadobúdateľ licencie je obzvlášť povinný pravidelne - aspoň raz denne - zálohovať svoje dáta.

Oddiel 12 Postúpenie práv

- (1) Nadobúdateľ licencie nesmie postúpiť svoje práva z tejto Zmluvy na akúkoľvek tretiu stranu. Postúpenie práv v spojitosti s predajom podniku či jeho časti alebo obchodnej jednotky podlieha predchádzajúcemu výslovnému súhlasu Poskytovateľa licencie, ktorý nemôže byť odoprený, pokiaľ sú zo strany Nadobúdateľa licencie uhradené všetky licenčné poplatky a poplatky za údržbu. Súhlas môže byť podmienený úhradou dodatočných licenčných poplatkov, pokiaľ toto odpovedá oprávneným záujmom Poskytovateľa licencie.
- (2) Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že Poskytovateľ licencie môže postúpiť na ktorúkoľvek pridruženú spoločnosť (tj. spoločnosť v rámci koncernu podľa ust. § 66a Obchodného zákonníku) Zmluvu a všetky práva a/alebo povinnosti Poskytovateľa licencie podľa Zmluvy.

Oddiel 13 Dôvernoscť

- (1) Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje nakladať s každou informáciou, ktorá mu bola poskytnutá a ktorá sa týka Softwaru ako s dôvernou, a uložiť rovnakú povinnosť mlčanlivosti akékoľvek osobe a osobám, ktoré prídu do kontaktu so Softwarom.

Oddiel 14 Sprístupnenie; kontroly

- (1) Nadobúdateľ licencie písomne potvrdí Poskytovateľovi do 10 pracovných dní od dátumu doručenia písomnej žiadosti od Poskytovateľa licencie (taká žiadosť nebude predložená Poskytovateľom licencie viackrát než dvakrát v období 12 mesiacov), aký Software je inštalovaný na ktorom počítači, na akom mieste a popíše podrobnosti ich prevádzkovej kapacity. Toto potvrdenie musí obsahovať dostatočne podrobný popis, aby Poskytovateľ licencie posúdil dodržiavanie obchodných podmienok stanovených Zmluvou Nadobúdateľom licencie.
- (2) Poskytovateľ licencie alebo na základe jeho rozhodnutí nezávislý konzultant menovaný Poskytovateľom licencie bude mať možnosť, na základe predchádzajúcej dohody s Nadobúdateľom licencie, prístupu k zariadeniam, na ktorých je Software nainštalovaný, pre účely kontroly užívania

purpose of auditing the use of the Licensee of the Software in accordance with the terms set out in this Agreement.

- (3) The Licensor's right to access all information concerning the details of the Software installed, in no way can be understood as to nullify or to diminish the Licensee's responsibility to inform the Licensor of any changes to the installation or to the usage of the Software which exceeds the agreed upon scope of the license grant and terms and conditions of this agreement.
- (4) If it is determined that the license grant and/or the terms and conditions governing the usage of the Software has been exceeded, then, at the Licensor's request, this Agreement is to be upgraded accordingly. The upgrade shall apply from the point in time when the license grant and terms and conditions agreed upon have been exceeded for the first time.

Section 15 Intellectual property rights

- (1) Licensor represents to Licensee that it has the full right, title and interest to the Software. Licensor shall hold harmless and indemnify Licensee and its customers for all damages incurred by Licensee and its customers and further for any costs, damages, expenses and the related attorney's fees and pay all amount of a compromise or settlement, if any, which Licensor might agree, with respect to any infringement, or alleged infringement, of any patent, trademark, copyright or any other industrial or intellectual property right by virtue of the use or other disposition of any Software furnished to Licensee.

Licensor shall defend or settle, at its own expense, any action or suit against Licensee and its customers related to the use of the Software within the scope of this Agreement.

Licensee shall notify Licensor promptly of any claim or infringement for which the Licensor is responsible, and shall cooperate with Licensor in every reasonable way at Licensor's request and expense to facilitate the defence of any such claim.

- (2) If Licensee's and/or the customer's use of the Software shall be prevented by injunction of court order because of any such infringement, Licensor shall at no expense to Licensee and/or the customer either (1) replace such Software with equally suitable Software free of infringement, or (2) modify such Software Products so that they will be free of infringement, but equally suitable or (3) by license or other release from claim of infringement procure for Licensee's and/or the customers benefit the equal right to use such Software.
- (3) Licensor shall have no liability for any claim as specified in Section 15.1 hereto based on Licensee's and/or the customers use of the Software received from Licensor if such claims would have been avoided if used in conjunction with other third party software which causes a breach of third party intellectual property rights, or if there is a correction or modification of the Software not provided by Licensor.

Softwaru Nadobúdateľom licencie v súlade s podmienkami stanovenými touto Zmluvou.

- (3) Právo Poskytovateľa licencie na prístup ku všetkým informáciám, ktoré sa týkajú podrobností inštalovaného Softwaru, nemožno za žiadnych okolností vykladať ako zrušenie alebo obmedzenie zodpovednosti Nadobúdateľa licencie informovať Poskytovateľa licencie o akýchkoľvek zmenách v inštalácii alebo užívaní Softwaru, ktoré presahujú dohodnutý rozsah poskytnutej licencie a podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- (4) Pokiaľ sa zistí, že poskytnutá licencia a / alebo podmienky, ktorými sa používanie Softwaru riadi, boli prekročené, potom sa na žiadosť Poskytovateľa musí aktualizovať táto Zmluva. Aktualizácia platí od momentu, kedy boli dohodnuté licenčné podmienky po prvýkrát prekročené.

Oddiel 15 Práva duševného vlastníctva

- (1) Poskytovateľ licencie prehlasuje Nadobúdateľovi licencie, že má plné právo, právny dôvod a záujem na Softvare. Poskytovateľ licencie bude chrániť a odškodniť Nadobúdateľa licencie a jeho zákazníkov za všetky škody, ktoré vznikli Nadobúdateľovi licencie a jeho zákazníkom, a ďalej všetky náklady, škody, výdaje a súvisiace právne poplatky a zaplatí všetky sumy týkajúce sa vysporiadania alebo narovnania, pokiaľ takéto sú, s ktorými Poskytovateľ licencie môže súhlasiť, v súvislosti s akýmkoľvek porušením alebo údajným porušením akéhokoľvek patentu, ochrannej známky, autorského práva alebo iného práva priemyselného alebo duševného vlastníctva z dôvodu užívania alebo iného nakladania s akýmkoľvek Softwarom poskytnutým Nadobúdateľovi licencie.

Poskytovateľ licencie na vlastné náklady obháji alebo urovní akýkoľvek súdny spor alebo žalobu voči Nadobúdateľovi licencie a jeho zákazníkom v súvislosti s použitím Softwaru v rozsahu tejto Zmluvy.

Nadobúdateľ licencie bude ihneď informovať Poskytovateľa licencie o akomkoľvek nároku alebo porušení, za ktorý je Poskytovateľ licencie zodpovedný a bude spolupracovať s Poskytovateľom licencie všetkými rozumnými spôsobmi na žiadosť a náklady Poskytovateľa licencie tak, aby uľahčil obhajobu vo veci akéhokoľvek takéhoto nároku.

- (2) Pokiaľ použitie Softwaru Nadobúdateľom licencie a/alebo zákazníkom bude zakázané súdnym príkazom z dôvodu akéhokoľvek takéhoto porušenia, Poskytovateľ licencie zabezpečí pre Nadobúdateľa licencie a/alebo zákazníka bez ďalších nákladov buďto (1) náhradu Softwaru za rovnako vhodný, ktorý neporušuje práva, alebo (2) úpravu takéhoto Softwarového Produktu tak, aby neporušoval práva, ale bol rovnako vhodný, alebo (3) obstaraním licencie alebo iným spôsobom sa zbaví nároku tretích osôb z porušovania práv, a tým obstará k prospechu Nadobúdateľa licencie alebo jeho zákazníkov rovnaké právo užívať takýto Software.
- (3) Poskytovateľ licencie nepreberá žiadnu zodpovednosť za akýkoľvek nárok uvedený v Oddieli 15.1 tejto Zmluvy, ktorý je založený na užívaní Softwaru dodaného Poskytovateľom licencie Nadobúdateľovi licencie a/alebo zákazníkom, pokiaľ sa takým nárokom dalo zabrániť užívaním, pokiaľ bol užívaný v spojení s iným Softwarom tretej strany a takéto užívanie spôsobuje porušenie práv duševného vlastníctva tretej strany, alebo pokiaľ opravy alebo úpravy Softwaru nie sú vykonávané Poskytovateľom licencie.

Section 16 Export restrictions

- (1) Licensee may not download or otherwise export or re-export any underlying software, technology or other information from the licensed Software except as stated explicitly in this Agreement and in full compliance with all applicable national and international laws and regulations. Licensee agrees to indemnify and hold harmless and defend Licensor against any and all liability arising from or relating to Licensee's breach of this Section.

Section 17 Final provisions

- (1) The Licensee's standard terms and conditions will not apply even if the Licensor has not expressly rejected the application of such terms and conditions.
- (2) Any modifications to, or supplements of, this Agreement must be made in writing by an amendment signed by both contracting parties. The aforementioned also applies to any modifications to, or supplements of, this writing requirement clause.
- (3) This Agreement is construed and will be enforced under the laws of the Czech Republic. Place of jurisdiction is the Czech Republic.
- (4) In case the dispute is not resolved by statutory bodies of contracting Parties, all disputes arising from the Agreement and/or in connection with it shall be finally decided with general courts of the Czech Republic.
- (5) This Agreement is executed in Czech and English language version; in case of discrepancies, the Czech version shall prevail.
- (6) If any provisions of this Agreement are invalid, the remaining provisions hereof will not be affected thereby. The invalid provision shall be replaced by a valid provision, which most closely reflects the legal and economic intent of the parties.

Oddiel 16 Zákaz vývozu

- (1) Nadobúdateľ licencie nesmie sťahovať ani inak exportovať alebo reexportovať akýkoľvek základný Software, technológiu alebo iné informácie z licencovaného Softwaru, s výnimkou výslovných ustanovení v tejto Zmluve a v plnej zhode so všetkými platnými národnými i medzinárodnými normami a predpismi. Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje odškodniť, ochrániť a brániť Poskytovateľa licencie v prípade akejkoľvek zodpovednosti vyplývajúcej z, alebo vzťahujúcej sa k porušeniu tohto Oddielu Nadobúdateľom licencie.

Oddiel 17 Závěrečné ustanovenia

- (1) Štandardné obchodné podmienky Nadobúdateľa licencie sa neuplatnia ani v prípade, že Poskytovateľ licencie výslovne neodmietol uplatňovanie takýchto podmienok.
- (2) Akékoľvek zmeny alebo doplnenia k tejto Zmluve musia byť vyhotovené v písomnej forme, a to dodatkom podpísaným oboma zmluvnými stranami. Vyššie uvedené platí aj na všetky zmeny alebo doplnenia tohto ustanovenia o požiadavku na písomnou formu.
- (3) Táto Zmluva je spísaná a bude uplatňovaná v súlade so zákonmi Slovenskej republiky. Miestom jurisdikcie je Slovenská republika.
- (4) Pokiaľ nebude sporná záležitosť vyriešená na úrovni štatutárnych orgánov, budú všetky spory vznikajúce z tejto Zmluvy a/alebo v súvislosti s ňou rozhodované obecnými súdmi Slovenskej republiky.
- (5) Táto Zmluva je vyhotovená v slovenskej a anglickej jazykovej verzii; v prípade rozporu je rozhodujúce slovenské znenie.
- (6) Pokiaľ sú ktorékoľvek ustanovenia tejto Zmluvy neplatné, ostávajúce ustanovenia Zmluvy tým nebudú dotknuté. Neplatné ustanovenia budú nahradené platným ustanovením, ktoré čo najpresnejšie odráža právny a ekonomický zámer zmluvných strán.

Assignment of processors to processor core performance classes valid as per the agreement's effective date:

Priradenie procesoru k triedam výkonu jadra procesoru platným ku dni účinnosti zmluvy:

Processor Core Performance Class/ Trieda výkonu jadra procesoru	Processor Vendor/ Dodávateľ procesoru	Processor Name/ Názov procesoru
A (Minimum of 2 Cores/ minimálne 2 jadrá)	IBM	PowerPC 970
	IBM	PowerXCell, Cell/B.E.Bi
	Sun / Fujitsu	UltraSparc T1, T2
	Intel	Xeon (Pre-Nehalem)
	AMD	Athlon, Opteron, Sempren
B	IBM	Power 5
	IBM	System z9, z990 & earlier
	HP / Intel	Itanium 1, 2; PA-RISC
	Intel	Xeon (Nehalem)
	Sun / Fujitsu	Sparc 64 VI, VII; UltraSparc IV; Sparc 65 V
	Any	Any other Single and/or Multi Core generally available on or before Oct. 11th, 2010
C	IBM	Power 6
	IBM	System z10
D	IBM	Power 7
	IBM	System z196

Software AG Product Support and Maintenance Service	Služby podpory a údržby produktov Software AG
---	---

Customer is a licensee of certain Software AG products under a Software License and Software Maintenance Agreement (hereinafter as "Licensee") that the customer has executed with a Software AG's contractual partner, itelligence, a.s. (hereinafter as "Licensor"). The product support and maintenance services that the Licensor has agreed to deliver as provided in the software license and software maintenance agreement are defined herein, and this document forms an attachment to the Software License and Software Maintenance Agreement.

Zákazník je nadobúdateľom licencie k určitým produktom Software AG na základe Licenčnej zmluvy a zmluvy o údržbe software (ďalej len „Nadobúdateľ licencie“), ktorú zákazník uzavrel so zmluvným partnerom Software AG, spoločnosťou itelligence Slovakia, s.r.o. (ďalej len „Poskytovateľ licencie“). V tomto dokumente sú definované podmienky služieb podpory a údržby produktov, ktoré sa Poskytovateľ licencie zaviazal poskytovať na základe licenčnej zmluvy a zmluvy o údržbe software, pričom tento dokument tvorí prílohu licenčnej zmluvy a zmluvy o údržbe software.

1. Definitions

- a. Business Day. "Business Day" shall mean the days from Monday to Friday excluding public holidays in [country- as specified in the Licensee address field on the first page of the underlying Software License- and Software Maintenance Agreement] that correspond with Software AG's Global Support operating days.
- b. Business Hour. "Business Hour" shall mean the hours from 8.00 am to 5.00 pm on a Business Day of the main support hub within Licensee's region based on country specification under a.:
 - EMEA - 8 to 5 Central European Time (CET)
 - APJ - 8 to 5 Malaysia Time (MYT)
 - US - 8 to 5 Mountain Time (MT)
 Global Support operating hours may change from time to time.
- c. Documentation. "Documentation" shall mean the user manuals that the Licensor makes available to Licensees of the Software.
- d. Error. "Error" shall mean any verifiable and reproducible failure of the Software to substantially conform to the specifications for such Software. Notwithstanding the foregoing, "Error" shall not include any such failure that is caused by: (i) the use or operation of the Software with any other software or code or in an environment other than that intended or recommended in the Documentation, (ii) modifications to the Software not made or approved by Software AG in writing, or (iii) any bug, defect, or error in third-party Software used with the Software.
- e. Error Correction. "Error Correction" shall mean either a modification or addition to or deletion from the Software having the effect that such Software substantially conforms to the then current specifications, or a procedure or routine that, when exercised in the regular operation of the Software, eliminates any material adverse effect on the customer caused by an Error. An Error Correction may be a correction, workaround, fix, or service pack.
- f. Software AG Global Support. "Software AG Global Support" shall mean Software AG's Global Support Organization providing the support and maintenance services for the respective Licensor.
- g. License Agreement. "License Agreement" shall mean the software license and software maintenance agreement under which the Software is licensed to the customer.

1. Definície

- a. Pracovný deň. „Pracovný deň“ znamená dni od pondelka do piatka s výnimkou štátnych sviatkov (štát - ako je uvedený v adrese Nadobúdateľ licencie na prvej strane danej licenčnej zmluvy a zmluvy o údržbe software), ktoré korešpondujú s dňami prevádzky Global Support spoločnosti Software AG.
- b. Pracovná doba. „Pracovná doba“ znamená čas od 8:00 do 17:00 v priebehu Pracovného dňa hlavnej jednotky podpory v rámci regiónu Nadobúdateľa licencie určenom podľa špecifikácie jeho domovského štátu:
 - EMEA - od 8 do 17 stredoeurópskeho času (CET)
 - APJ - od 8 do 17 malazijského času (MYT)
 - US - od 8 do 18 v horskom časovom pásme (MT)
 Operačná doba Global Support sa môže príležitostne meniť.
- c. Dokumentácia. „Dokumentácia“ znamená užívateľské príručky, ktoré Poskytovateľ licencie sprístupní Nadobúdateľovi licencie k Software.
- d. Chyba. „Chyba“ znamená akékoľvek overiteľné a navoditeľné zlyhanie Softwaru spočívajúce v podstatnom porušení špecifikácií daných pre daný Software. Bez ohľadu na vyššie uvedené sa za „Chybu“ nepovažuje akékoľvek zlyhanie, pokiaľ je spôsobené: (i) užívaním alebo prevádzkou Softwaru s iným softwarom alebo kódom alebo v prostredí inom, ako je to predpokladané alebo doporučené v Dokumentácii, (ii) modifikáciami Softwaru, ktoré boli vykonané alebo písomne schválené zo strany Software AG, alebo (iii) akákoľvek záhada, defekt alebo chyba Softwaru tretej strany užívaného so Softwarom.
- e. Oprava chyby. „Oprava chyby“ znamená buď zmenu alebo doplnenie do alebo odstránenie zo Softwaru, ktorého účinkom je, že tento Software je zásadne v súlade s vtedy platnými špecifikáciami, alebo procedúrou alebo bežnou praxou, ktoré, keď sú vykonané v bežnej prevádzke Softwaru, odstráni akékoľvek materiálne negatívne účinky na zákazníka, spôsobené Chybou. Oprava môže spočívať v samotnej oprave chyby, jej stabilizácii, nájdení náhradného riešenia, alebo uvoľnení opravného servisného balíčku.
- f. Software AG Global Support. „Software AG Global Support“ znamená Global Support Organization spoločnosti Software AG poskytujúca služby podpory a údržby pre príslušného Poskytovateľa licencie.
- g. Licenčná zmluva. „Licenčná zmluva“ je licenčná zmluva a zmluva o údržbe software, na ktorej základe je Software licencovaný zákazníkovi.

- h. Software. "Software" shall mean the Software AG software programs licensed to the customer under the License Agreement.
- i. Software AG's Support Portal. "Software AG's Support Portal" shall mean Software AG's web-based customer support system, designed with proactive services, information and Error Corrections. Software AG's Support Portal can currently be accessed on <https://empower.softwareag.com> (this URL may change from time to time).
- j. Update. An "Update" comprises the application of a fix and/or a documentation refresh within a major, minor version.
- k. Upgrade. An "Upgrade" is a modification to a new major, minor version or service pack.
- l. Major Version. Software AG defines a "major version" as one in which significant new features and functionality are delivered. Some but not all of the major versions may also contain architecture changes, thus requiring a complete reinstall to upgrade, rather than the simple "install over" that is typical of minor versions and service packs. A version that ends in "X.0" is considered a major version.
- m. Minor Version. Software AG defines a "minor version" as one in which some new features and functionality are delivered along with fixes. Versions with numbering of "X.Y" are usually considered minor versions, e.g. webMethods 7.1 or Natural 6.3. Minor versions usually offer easy upgrade and an "install over" approach to upgrade.
- n. Fix. Software AG creates defect fixes at the component level to resolve specific issues. These issues may be identified in our QA labs, or at customer installations. Fixes are:
- Tested to ensure the issue is resolved within the target configuration
 - Cumulative within functional sub-components, e.g., Integration Server Scheduler
 - Periodically rolled up into planned, cumulative Service Packs
 - Made available to other customers via Software AG Extranet Site
- h. Software. „Software“ znamená softwarové programy Software AG licencované zákazníkovi na základe Licenčnej zmluvy.
- i. Support Portal Software AG. „Support Portal Software AG“ je webový zákaznícky systém podpory Software AG, tvorený proaktívnymi službami, informáciami a Opravami chýb. Support Portal Software AG je v súčasnosti prístupný na <http://empower.softwareag.com> (táto URL sa môže občas meniť).
- j. Update. „Update“ pozostáva z aplikácie opravy a/alebo dokumentácie v rámci hlavnej a vedľajšej verzie.
- k. Upgrade. „Upgrade“ je modifikácia novej hlavnej či vedľajšej verzie alebo opravného balíčku.
- l. Hlavná verzia. Software AG definuje „hlavnú verziu“ ako tú, v ktorej rámci sa poskytujú významne nové vylepšenia a funkcionality. Niektoré, nie však všetky hlavné verzie, môžu taktiež obsahovať zmeny architektúry, a preto budú vyžadovať kompletnú reinstaláciu pre Upgrade ako, iba jednoduchú „reinstaláciu“, ktorá je typická pre vedľajšiu verziu a servisný balíček. Verzia končiaca na „X.0“ sa považuje za hlavnú verziu.
- m. Vedľajšia verzia. Software AG definuje „vedľajšiu verziu“ ako tú, v ktorej rámci sa poskytujú niektoré nové prvky a funkcionality spoločne s úpravami. Verzie číslované „X.Y“ sa obvykle považujú za vedľajšiu verziu, napríklad webMethods 7.1 alebo Natural 6.3. Vedľajšia verzia obvykle ponúka jednoduchý Upgrade a prevedenie Upgrade spôsobom „reinstalácie“.
- n. Opravy. Software AG vytvára opravy chýb na úrovni komponentov s cieľom vyriešiť konkrétny problém. Tieto problémy môžu byť identifikované v našich QA laboratóriách alebo na úrovni zákazníckych inštalácií. Opravy sú:
- Testované, aby odstránili daný problém v rámci cieľovej konfigurácie
 - Kumulatívne v rámci funkčných sub-komponentov, napr. Integration Server Scheduler
 - Periodicky vydávané v plánovaných, kumulatívnych Servisných balíčkoch
 - Sprístupnené zákazníkom prostredníctvom Software AG Extranet Site

2. Service Description

To the extent that Licensee has chosen a Software Maintenance Agreement, Licensee is entitled to receive / request the following services for the Software against payment of the agreed-upon support and maintenance fees and according to agreed-upon terms & conditions.

Standard Product Support Service

Software AG's Standard Product Support Service

2. Popis služieb

V rozsahu vybranom Nadobúdateľom licencie v Zmluve o údržbe Softwaru je Nadobúdateľ licencie oprávnený získavať / požadovať nasledujúce služby pre Software proti zaplateniu dohodnutých poplatkov za podporu a údržbu a v súlade s dohodnutými obchodnými podmienkami.

Služby štandardnej podpory Produktu

Služby štandardnej podpory Software AG pozostávajú

comprises the following services:

- Twenty-four (24) hour access to Software AG's Support Portal including access for authorized technical contacts to Software AG's request reporting system for browsing and submitting trouble tickets, online access to new product information, documentation, knowledge center, and information on available Software fixes.
- 24x7 support service for crisis cases. Telephone support according to this agreement is available 24x7 (24 hours a day; 7 days a week) for crisis requests and is provided in English language only.
- 9x5 (9 hours a day; 5 days a week) telephone support according to this agreement during Business Hours. The respective telephone number is available in Software AG's Support Portal. If not provided in local language, telephone support is provided in English language.
- Seven (7) authorized technical contacts (ATC) of the customer entitled to access Software AG's Support Portal. This restriction applies per customer and not per contract. All authorized technical contacts shall have appropriate professional and technical qualifications and shall be assigned internally by Licensee to process queries from users about the Software. To protect against improper use of services, services may only be requisitioned by these authorized technical contacts previously-reported to Software AG. Licensee may contract for additional authorized contacts. ATC Group accounts that are used by multiple customer representatives are not allowed. One customer representative equals one ATC only.
- Information on new features, events, and customer application articles.

z nasledujúcich služieb:

- Dvadsaťštyri (24) hodinový prístup do Software AG Support Portal vrátane prístupu pre autorizované technické kontakty do systému podávania správ Software AG pre účely prehliadania a zasielania problémových hlásení, pre online prístup k informáciám o nových produktoch, dokumentácii, pre centrum znalostí a informácie o dostupných opravách Softwaru.
- 24x7 služby podpory pre kritické prípady. Telefonická podpora podľa tejto zmluvy je k dispozícii 24x7 (24 hodín denne, 7 dní v týždni) pre kritické požiadavky a je poskytovaná výhradne v anglickom jazyku.
- 9x5 (9 hodín denne, 5 dní v týždni) telefonická podpora podľa tejto zmluvy v priebehu Pracovnej doby. Príslušné telefónne číslo je k dispozícii na Software AG Support Portal. Pokiaľ nie je poskytovaná v miestnom jazyku, telefonická podpora je poskytovaná v angličtine.
- Sedem (7) autorizovaných technických kontaktov (ACT) zákazníka oprávnených k prístupu k Software AG Support Portal. Toto obmedzenie sa vzťahuje na zákazníka a nie na jednu zmluvu. Všetky oprávnené technické kontakty budú mať potrebnú odbornú a technickú kvalifikáciu a interne budú Nadobúdateľom licencie poverené spracovávať požiadavky užívateľov týkajúce sa Softwaru. Na ochranu pred nesprávnym užívaním služieb môžu služby požadovať iba autorizované technické kontakty, vopred nahlásené Software AG. Nadobúdateľ licencie môže uzavrieť zmluvu na dodatočné autorizované kontakty. Účty ATC Skupiny, ktoré sú používané viacerými zástupcami zákazníka, nie sú povolené. Jeden zástupca zákazníka sa rovná iba jednému ATC.
- Informácie o nových funkcionalitách, udalostiach a odborných článkoch.

3. Processing Customer Requests

Customer requests will be received by Software AG Global Support and will be documented in Software AG's Support Portal for further processing. The customer will be given a reference processing number for future reference.

1.3.1. Service Expectations

The following support severities are used for classifying the customer's issues. These classifications ensure consistent treatment of issues handled by Software AG Global Support. Software AG Global Support will determine the appropriate severity level according to the following table:

Severity Level/ Úroveň závažnosti	Crisis/ Krízová	Critical/ Kritická	Standard/ Štandardná
---	-----------------	--------------------	----------------------

3. Spracovanie požiadaviek zákazníka

Požiadavky zákazníka bude prijímať Software AG Global Support a bude ich dokumentovať v Software AG Support Portal pre ďalšie spracovanie. Zákazník dostane spisové číslo spracovania pre ďalšiu komunikáciu.

1.3.2. Úroveň zaistenia služieb

Nasledujúce stupne závažnosti podpory sa budú používať pre zatriedenie požiadaviek zákazníka. Toto členenie zaisťuje konzistentné vybavenie požiadaviek vybavovaných Software AG Global Support. Software AG Global Support určí vhodný stupeň závažnosti v súlade s nasledujúcou tabuľkou:

Definition/ Definícia	Customer's problem has a severe business impact, e.g. production down. Customer is unable to use the Software, resulting in a major impact on customer's operations. Work cannot reasonably continue.	<i>Problém zákazníka má zásadný dopad na jeho obchodnú činnosť, napr. zníženie výroby. Zákazník nemôže používať Software, čo má výrazný dosah na prevádzkové činnosti zákazníka. V prácach nie je možné rozumne pokračovať.</i>	Customer's problem has a significant business impact; however, operations can continue in a restricted fashion. The Software is usable but severely limited. There is no acceptable workaround available. Customer is experiencing a significant loss of service.	<i>Problém zákazníka má zásadný dopad na jeho obchodnú činnosť; avšak prevádzková činnosť môže pokračovať v obmedzenom rozsahu. Software je použiteľný, ale je výrazne obmedzený. Žiadne prijateľné riešenie nie je dostupné. Zákazník čelí významnému výpadku služieb.</i>	Customer's problem has some business impact. The Software is usable and causes only minor inconvenience. It may be a minor Error, documentation Error, or incorrect operation of the application, which does not significantly impede the operation of a system.	<i>Problém zákazníka má istý dopad na jeho obchodnú činnosť. Software je možné používať a spôsobuje iba menší problém. Môže sa jednáť o menšiu chybu, Chybu dokumentácie, nesprávny chod aplikácie, ktorý zásadne nebráni v prevádzke systému.</i>
Reaction time / Reakčná doba	1 Hour: call-back or electronic reply	<i>1 hodina: spätný hovor alebo elektronická odpoveď</i>	4 Business Hours: call-back or electronic reply	<i>4 hodiny v Pracovnej dobe: spätný hovor alebo elektronická odpoveď</i>	1 Business Day: call-back or electronic reply	<i>1 Pracovný deň: spätný hovor alebo elektronická odpoveď</i>
Reporting (timeframe) / Podávanie správ (časový rámec)	daily reporting (unless otherwise agreed with Software AG Global Support on a case-by-case basis)	<i>Podávanie správ na dennej báze (pokiaľ nie je dohodnuté inak so Software AG Global Support v každom jednotlivom prípade)</i>	as agreed with Software AG Global Support on a case-by-case basis	<i>Pre každý jednotlivý prípad ako je dohodnuté so Software AG Global Support</i>	as agreed with Software AG Global Support on a case-by-case basis	<i>Pre každý jednotlivý prípad ako je dohodnuté so Software AG Global Support</i>
Reaction measure / Reakčné opatrenie	customer is provided with a timeline for Error Correction	<i>Zákazníkovi sa poskytne časový odhad Odstránenia chyby</i>	customer is provided with a timeline for Error Correction	<i>Zákazníkovi sa poskytne časový odhad Odstránenia chyby</i>	- information about publication date of the Software release that will solve the issue - indication that changes/ enhancements are being handled in accordance with Software AG's strategy	<i>informácia o dátume zverejnenia vydania Software, ktorý vyrieši daný problém</i> <i>indikácia, že zmeny/ zlepšenia sa vykonávajú v súlade so stratégiou Software AG</i>
Required effort / Vyžadované úsilie	economically justifiable effort within standard scope	<i>Ekonomicky primerané úsilie v rámci bežného rozsahu zdrojov</i>	reasonable effort within standard scope of resources	<i>Adekvátne vynaložené úsilie v rámci bežného</i>	reasonable effort within standard scope of resources	<i>Adekvátne vynaložené úsilie v rámci bežného rozsahu zdrojov</i>

	of resources			rozsahu zdrojov		
--	--------------	--	--	-----------------	--	--

It is recommended that crisis requests are reported by telephone to obtain best possible service in crisis situations. The reaction time is the time from the report of the customer's request in which a Software AG support representative gets in contact with the customer. Software AG Global Support is not obliged to solve the customer's issue within the reaction time.

Doporučuje sa, aby krízové požiadavky boli predkladané telefonicky, aby bolo možné získať najlepšie možné služby v krízovej situácii. Reakčný čas je doba od nahlásenia požiadavky zákazníka, v ktorej sa zástupca podpory Software AG skontaktuje so zákazníkom. Global Support nie je povinný vyriešiť problémy zákazníka v rámci reakčnej doby.

Tools and Processes

Software AG Global Support uses the following processes and tools to solve or find a workaround to the customer's issues:

Fault diagnosis/analysis for Software AG products:

- Evaluation of customer data supplied (including diagnostic information)
- Classification of the reported situation as product issue, user issue or third-party issue
- Research in Software AG's Support Knowledge Center
- Reproduction of the error situation (if possible)
- Coordination with Software AG's product development

Results and/or solutions or workarounds will be provided via one of the following media:

- Telephone
- Software AG's Support Portal
- E-mail
- Data carriers

2.4. Remote Diagnosis

Software AG Global Support may perform remote diagnosis to facilitate issue analysis. In such case, Software AG Global Support will access customer's environment via a Remote Online Diagnostic Tool for purposes of diagnosis and analysis only.

Remote access to customer's environments will occur during Business Hours at the times agreed between the customer and Software AG Global Support.

4. Software and Documentation Updates

On a when and if available basis, Software AG Global Support provides:

- New versions of licensed Software AG products
- Updates of licensed Software containing error

Nástroje a procesy

Software AG Global Support využíva nasledujúce procesy a nástroje k vyriešeniu alebo nájdeniu riešenia problému zákazníka:

Diagnostika/analýza chýb produktov Software AG:

- Vyhodnotenie predložených dát zákazníka (vrátane informácií diagnostiky)
- Klasifikácia nahlásenej situácie ako produktovej otázky, užívateľskej otázky alebo otázky tretej strany
- Prieskum v Support Knowledge Center Software AG
- Zopakovanie chybovej situácie (pokiaľ je to možné)
- Koordinácia s vývojom produktov Software AG

Výsledky a/alebo riešenia budú poskytnuté jedným z nasledujúcich spôsobov:

- Telefón
- Support Portal Software AG
- E-mail
- Nosiče dát

Vzdialená diagnostika

Software AG Global Support môže poskytovať vzdialenú diagnostiku pre uľahčenie analýzy problému. V takomto prípade vstúpi Software AG Global Support do prostredia zákazníka prostredníctvom nástroja Remote Online Diagnostic Tool, a to výlučne pre účely diagnostiky a analýzy.

Vzdialený prístup do prostredia zákazníka bude uskutočnený v priebehu Pracovnej doby v časoch dohodnutých medzi zákazníkom a Software AG Global Support.

4. Aktualizácia Software a dokumentácie

Pokiaľ budú dostupné a v dobe kedy budú dostupné, poskytne Software AG Global Support:

- Nové verzie licencovaných produktov Software AG
- Aktualizácie licencovaného Softwaru obsahujúceho opravy chýb

- corrections
- Documentation updates for the Software

Information regarding availability of Software and Documentation updates is available in Software AG's Support Portal.

5. Services outside the scope of Software AG's Product Support and Maintenance Service

In addition to the scope of Support and Maintenance Services as defined in this agreement and the underlying Licence and Maintenance Terms and Conditions, the Licensee may request additional Support and Maintenance Services, e.g. Premium Support Services.

Based on availability, such services can be offered as part of a separate service agreement and payment of applicable fees:

The following services are Premium Support Services examples and may be subject to change at irregular intervals:

- Customer Success Manager
- Designated Engineer
- On-call duty
- On-site Support
- Upgrade advisory
- Health Check
- Performance Optimization
- Migration Services
- Installation
- Database Administration
- Coaching

Further information can be found on the Software AG's Support Portal.

6. Customer Responsibilities

The services to be performed are subject to the following conditions:

- The customer entered into a valid software support and maintenance agreement with the Licensor and has fully paid the respective support and maintenance fees
- The customer entered into a valid License Agreement with the Licensor regarding the Software to be supported and has fully paid the respective license fees that are due to payment
- The Software is installed at the customer's site
- The customer provides appropriate tools to enable remote access for Software AG Global Support (e.g. Interactive Problem Control System (IPCS), Time Sharing Option (TSO),

- Aktualizácia dokumentácie pre Software

Informácie ohľadne dostupnosti aktualizácií Softwaru a Dokumentácie sú dostupné na Support Portal Software AG.

5. Služby nad rámec rozsahu služieb podpory a údržby produktov Software AG

Dodatočne k rozsahu služieb podpory a údržby, ktoré sú definované v tejto zmluve a základných licenčných podmienkach a podmienkach údržby, môže Nadobúdateľ licencie požadovať dodatočné služby podpory a údržby, napríklad Premium Support Services.

V závislosti od dostupnosti môžu byť takéto služby ponúknuté v rámci samostatnej servisnej zmluvy a na základe zaplatenia príslušných poplatkov:

Nasledujúce služby sú príklady Premium Support Services a v nepravidelných intervaloch sa môžu meniť:

- Customer Success Manager
- Pridelený špecialista
- Pohotovostná služba
- Podpora na mieste
- Dohľad nad Upgrade
- Health Check
- Optimalizácia výkonu
- Služby migrácie
- Inštalácia
- Správa databáz
- Koučing

Ďalšie informácie môžete nájsť na Support Portal Software AG.

6. Povinnosti zákazníka

Na poskytované služby sa vzťahujú nasledujúce podmienky:

- zákazník uzavrel platnú zmluvu o službách podpory a údržby Softwaru s Poskytovateľom licencie a v plnom rozsahu zaplatil príslušné poplatky za podporu a údržbu
- zákazník uzavrel platnú licenčnú zmluvu s Poskytovateľom licencie týkajúcu sa Softwaru, ktorého podpora má byť poskytovaná, a v plnom rozsahu zaplatil príslušné (splatné) poplatky
- Software je inštalovaný v priestoroch zákazníka
- Zákazník poskytuje príslušné nástroje umožňujúce vzdialený prístup pre Software AG Global Support (napr. Interactive Problem Control System (IPCS), Time Sharing Option (TSO), Terminal-Emulation, Netviewer)

- Terminal-Emulation, Netviewer)
- The customer establishes appropriate security measures to ensure that Software AG Global Support's access is restricted to permissible areas
- The customer has installed the release levels of the Software which are supported at the time the relevant customer request occurs
- The customer uses hardware, operating system software and database software that comply with the specifications of the release levels of the Software which are supported at the time the relevant customer request occurs; the release levels of the Software which are supported at the time the relevant customer request occurs can be identified on Software AG's Support Portal
- The customer provides Software AG Global Support with
 - o sufficient information and assistance as requested by Software AG Global Support regarding the customer's environment (including appropriate computing time) and all necessary information on the error
 - o specific third party expertise relevant to the customer's environment, if applicable
 - o information on any used software tools upon Software AG Global Support's request
 - o diagnostic information such as traces, dumps, parameters, etc. upon Software AG Global Support's request.
- Zákazník prijme potrebné bezpečnostné opatrenia k zabezpečeniu toho, aby prístup Software AG Global Support bol obmedzený iba na povolené oblasti
- Zákazník inštaloval vydané verzie Softwaru, ktoré sú v dobe vznesenia požiadavky zákazníkom podporované
- Zákazník používa hardware, operačný systém a databázový systém, ktorý je v súlade so špecifikáciou vydanej verzie Softwaru, ktorá je podporovaná v dobe vznesenia požiadavky zákazníkom; vydané verzie Softwaru, ktoré sú podporované v dobe vznesenia požiadavky zákazníkom je možné nájsť na Support Portal Software AG
- Zákazník poskytne Software AG Global Support:
 - o Dostatočné informácie a asistenciu podľa požiadaviek Software AG Global Support ohľadne zákazníckeho prostredia (vrátane potrebného času na prácu s počítačom) a všetky potrebné informácie o chybe
 - o Uvedie odborné údaje tretej strany relevantné pre prostredie zákazníka, pokiaľ je to potrebné
 - o Informácie o akýchkoľvek používaných softwarových nástrojoch na žiadosť Software AG Global Support
 - o Diagnostické informácie ako stopy, výpisy, parametre, atď. na žiadosť Software AG Global Support

Príloha č. 3 Žiadosť o vývoj / zmenu aplikácie

I. Požiadavka základné údaje (vyplnía Objednávateľ)

Referenčné číslo:		
Názov požiadavky:		
Požadovaný termín realizácie:		
Odvolávka na legislatívu (názov a číslo):		
Funkčná a technická špecifikácia: (v prípade potreby uveďte ďalšie informácie v osobitnej prílohe)		
Osobné údaje	Budú spracovávané osobné údaje (zákazníci / zamestnanci / iné osoby):	☐
Doterajšie postupy spracovania:		
Riziká / dopady z nerealizácie požiadavky:		
Požadovaný rozsah dodávky: Objednávateľ požaduje v rámci realizácie tejto požiadavky (t.j. až po vystavení objednávky), dodať nasledovné plnenia. Je v zodpovednosti Dodávateľa, aby požadovaný rozsah dodávky (body označené vo formulári) zahrnul do návrhu riešenia a cenovej kalkulácie.	Realizácia v projektovom režime - dopracovanie dokumentu Definícia projektu (podľa šablóny SPP); účasť tímu Dodávateľa na kickoff stretnutí; pravidelné stretnutia projektových manažérov; účasť na stretnutiach RK; vypracovávanie zápisov; tvorba projektovej dokumentácie; vypracovanie záverečnej správy.	☐
	Vypracovanie detailného harmonogramu dodávky riešenia (formát mpp)	☐
	Vykonanie analýzy pre návrh riešenia a dodávka dokumentu „Analýza pre návrh riešenia“	☐
	Vykonanie a zdokumentovanie bezpečnostnej analýzy	☐
	Vykonanie a zdokumentovanie analýzy z pohľadu ochrany osobných údajov	☐
	Vypracovanie detailného návrhu riešenia a dodávka dokumentu „Detailný návrh riešenia“	☐
	Dodávka SW / SW licencií	☐
	Vývoj, implementácia, inštalácia, konfigurácia riešenia	☐
	Príprava na vykonanie akceptačného testovania (vyhotovenie testovacích prípadov a scenárov, plánu akceptačného testovania a sumárneho protokolu testov)	☐
	Dodávateľské testovanie s vyhodnotením a preukázaním výsledkov vo forme testovacieho protokolu zrealizovaného v réžii dodávateľa	☐
	Vykonanie akceptačného testovania za účasti objednávateľa, vrátane nevyhnutného zaškolenia pracovníkov objednávateľa	☐

	Dodanie kompletnej projektovej, používateľskej a technickej dokumentácie a štandardnej dokumentácie výrobcu SW	☐
	Školenie používateľov	☐
	Školenie IT správcov / administrátorov	☐
	Vyhotovenie a dodanie plánu nasadenia do produkčnej prevádzky	☐
	Inštalácia, konfigurácia a oživenie na produkčnom prostredí	☐
	Príprava a migrácia dát do produkčného prostredia	☐
	Podpora po nasadení do produkčnej (produktívnej) prevádzky	☐
	<na prípadné doplnenie>	☐
	<na prípadné doplnenie>	☐
Poznámky		

Kontaktná osoba (osoby) za účelom poskytnutia detailnejších informácií:

Meno a Priezvisko:		sekcia, odbor:
Kontakt:	mobil:	e-mail:

II. Návrh riešenia – ponuka (vypĺňa Dodávateľ)

Koordinátor riešenia (kontaktná osoba na strane dodávateľa):

Meno a Priezvisko:		pracovná pozícia:
Kontakt:	mobil:	e-mail:

(v prípade variantného riešenia zopakujte nasledovnú tabuľku pre každý variant)

Názov riešenia:			
Popis navrhovaného riešenia: (v prípade potreby uved'te ďalšie informácie v osobitnej prílohe)			
Predpoklady realizácie:			
Požadovaný HW/SW sizing:			
Nevyhnutné úpravy na strane dotknutých systémov:			
Požadovaná súčinnosť SPP:			
Čo nie je súčasťou riešenia zo strany Dodávateľa:			
Najskorší možný termín dodania:			
Stručný harmonogram realizácie:			
Navrhovaný spôsob a podmienky akceptácie:			
Poznámky, zhodnotenie, odporúčanie dodávateľa:			
Kroky realizácie	Počet ČD:	Cena (€):	Poznámky:
Príprava projektu			
Vypracovanie analýzy			
Detailný návrh riešenia			
Dodávka SW / SW licencií			
Vývoj, implementácia, konfigurácia riešenia			
Testovanie a akceptácia riešenia			
Dodanie dokumentácie			
Školenia			
Nasadenie do produkcie			
Migrácia dát			
Podpora po nasadení			
<iné – špecifikovať>			
SPOLU			