

Zmluva o poskytovaní služieb v oblasti IKT č. R_88/2019

uzavretá na základe § 269 ods.2 zákona č.513/1991 v znení neskorších predpisov („Obchodný zákonník“)

Zmluvné strany

Poskytovateľ:

IVeS, organizácia pre informatiku verejnej správy
Adresa: 041 18 Košice, Čs. armády 20
Zastúpený: Ing. Stanislav Blaško, riaditeľ
Pre styk vo veci: Ing. Judita Havasínová, vedúca ekonomického oddelenia
Tel.; fax:
IČO: 00 162 957
IČ DPH: SK2020762480
Bankové spojenie:
Číslo účtu - IBAN:
(ďalej ako „Poskytovateľ“)

Používateľ:

Spojená škola Poprad
Adresa : 058 01 Poprad, Dominika Tatarku 4666/7
Zastúpený : Mgr. Dušan Nebus, riaditeľ
Pre styk vo veci:
Tel.; fax:
IČO : 42 083 788
IČ DPH:
Bankové spojenie :
Číslo účtu - IBAN
(ďalej ako „Používateľ“)

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu ako novú formuláciu a ako pokračovanie pôvodnej zmluvy o dielo č. R_38/2010, zohľadňujúcu integráciu Informačného systému verejnej správy (ďalej len „ISVS“) na Ústredný portál verejnej správy (ďalej len „ÚPVS“) t.j. automatizované prepojenie WinASU na elektronické schránky ÚPVS a ďalšie doplnenie textu zmluvy o časť o ochrane údajov.

Čl. 1 Predmet zmluvy

- (1) Predmetom zmluvy je právo Používateľa používať aktuálne verzie aplikačného programového vybavenia vytvoreného v organizácii IVeS (ďalej len „APV IVeS“) v súlade so Zásadami a podmienkami oprávneného používania SW produktov IVeS (ďalej len „Zásady a podmienky“), konkrétne na APV:

APV IVeS	Cena služby bez DPH	Počet inštalácií
Evidencia zmlúv - WINZMLUVY	29,87	1
Integrovaný balík ekonomických úloh - WINIBEU	69,71	1
Personalistika a mzdy - WINPAM	59,75	1
Administratívny systém úradu - WINASU	99,58	1

- (2) Súčasťou predmetu plnenia zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Používateľovi ročnú podporu na predmetné APV IVeS v rozsahu služieb štandardnej technickej podpory k APV IVeS (ďalej len „STP“) – product support a software updates, vymedzených v dokumente Zásady a podmienky. Služby STP poskytuje Poskytovateľ Používateľovi od účinnosti zmluvy po dátum obnovenia služieb STP v nasledujúcom roku, kedy je možné tieto služby opätovne obnoviť v súlade s dohodnutými Zásadami a podmienkami.

- (3) Po podpise zmluvy o poskytovaní služieb ku konkrétnemu APV IVeS poskytne Poskytovateľ Používateľovi inštaláčne médium s používateľskou dokumentáciou v elektronickej forme.

Čl. 2

Cena služby a spôsob fakturácie

- (1) Cena služby je stanovená dohodou zmluvných strán, v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a predstavuje sumu **258,91,- €** bez DPH, ktorá vychádza z aktuálneho cenníka služieb k APV IVeS. K cene sa pripočíta DPH podľa platných predpisov.
V cene služby sú zahrnuté všetky náklady, súvisiace s plnením predmetu zmluvy po dobu 12 mesiacov t. j. náklady na:
- bežnú údržbu APV v súlade s legislatívou a s ňou spojenú konzultačnú činnosť,
 - ostatné priame a režijné náklady súvisiace so zabezpečovaním služieb STP (poštovné, telefón a ďalšie náklady, súvisiace so sprístupňovaním nových verzií APV IVeS).
- (2) Používateľ uhradí dohodnutú čiastku podľa odseku 1 v jednej splátke resp. viacerých dohodnutých splátkach na základe zálohovej faktúry najneskôr do 14 dní odo dňa jej vystavenia. Po úhrade zálohovej faktúry vystaví Poskytovateľ Používateľovi faktúru v zákonnej lehote.
- (3) Poplatok za služby STP k APV IVeS na každý ďalší rok sa uhrádza vo výške aktuálnej cenníkovej ceny za služby k APV IVeS v čase ich obnovenia, ktorá je zverejnená na web stránke IVeS („www.ives.sk“).

Čl. 3

Povinnosti Poskytovateľa

- (1) Poskytovateľ je povinný udržiavať APV IVeS funkčné v zmysle platnej legislatívy a upravovať ho v dôsledku legislatívnych zmien, pripomienok používateľov, ako aj zmien v oblasti informačných technológií.
- (2) Prispôbovať APV IVeS legislatívnym zmenám najneskôr ku dňu ich platnosti (za predpokladu, že boli zverejnené aspoň 14 kalendárnych dní pred ich účinnosťou) resp. k termínu predkladania požadovaných výstupov z APV IVeS (pri legislatívnych zmenách väčšieho rozsahu).
- (3) V rámci dohodnutej ceny vykonávať bežnú údržbu prevádzkovaného APV IVeS, t. j. odstraňovať všetky odchýlky APV IVeS od špecifikácie zadanej Používateľom alebo popísaných činností v používateľskej dokumentácii. Doba na odstránenie reklamovaných chýb v APV IVeS je najviac 14 dní od nahlásenia Používateľom.
- (4) Posúdiť a po dohode zmluvných strán realizovať ďalšie pripomienky a požiadavky, ktoré vyplývajú z prevádzky a z praktického používania predmetného APV IVeS.
- (5) Priebežne počas platnosti zmluvy poskytovať Používateľovi služby STP k APV IVeS, vrátane bezplatného sprístupňovania nových verzií používaného APV IVeS a všetky zmeny dokumentácie s tým súvisiace a prerokúvať s ním prípadné pripomienky a reklamácie.
- (6) Umožniť Používateľovi registráciu na portáli IVeS Košice („www.ives.sk“) s cieľom využívania služieb poskytovaných Poskytovateľom prostredníctvom tohto portálu.
- (7) Nadštandardné služby STP k APV IVeS (metodicko-konzultačné školenia u Používateľa, asistenčná technická pomoc, konverzie, ...) na základe požiadavky Používateľa poskytovať za úhradu podľa platného cenníka IVeS.
- (8) Poskytovať Používateľovi telefonické konzultácie k APV IVeS („hot-line“) v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. na telefónnom čísle 055/720 33 11 (zoznam kontaktných telefónnych čísel je uvedený na portáli IVeS).

Čl. 4

Povinnosti Používateľa

- (1) Používateľ je povinný predmet zmluvy prevziať a uhradiť dohodnutú cenu za poskytované služby (podľa článku 2 ods. 1 a 2).
- (2) Používateľ je povinný dodržiavať dohodnuté Zásady a podmienky oprávneného používania SW produktov IVeS.

Čl. 5

Integrácia WinASU na elektronické schránky na ÚPVS

- (1) Integrácia WinASU na elektronické schránky na ÚPVS (v zmysle dokumentu Dohoda o integračnom zámere – ÚPVS – IS WinASU, uzavretá medzi IVEs a NASES – Národnou agentúrou pre sieťové a elektronické služby) umožňuje automatizovaný prístup Používateľa k jeho elektronickej schránke zriadenej v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci. Ak sa Používateľ rozhodne využiť túto funkčnosť WinASU, poverí Poskytovateľa, aby mu automatizovaný prístup k elektronickej schránke zabezpečil.
- (2) Za tým účelom sa zmluvné strany dohodli, že Používateľ vystaví Poskytovateľovi písomné splnomocnenie podpísané štatutárnym orgánom s úradne overeným podpisom podľa vzoru uvedenom v prílohe č. 2 k tejto zmluve - Dodatku k dohode o integračnom zámere Konzumenta o využívaní služieb ÚPVS - Koncovým konzumentom prostredníctvom certifikovaného integračného riešenia“. Originál splnomocnenia zviazaný u notára spolu s týmto Dodatkom po prijatí od Používateľa Poskytovateľ podpíše a odošle na adresu prevádzkovateľa ÚPVS - NASES. Zmluvné strany berú na vedomie, že vzor splnomocnenia predpokladá jeho udelenie na obdobie dvoch rokov. V prípade, ak bude potrebné vystaviť splnomocnenie nové, Používateľ sa zaväzuje tak urobiť v dostatočnom predstihu, aby bolo možné nepretržité prijímanie a odosielanie elektronických správ Používateľom prostredníctvom WinASU.
- (3) Ak bude z dôvodu legislatívnych zmien alebo zmeny postupov u prevádzkovateľa ÚPVS potrebné za účelom plnenia tejto zmluvy poskytnúť aj inú súčinnosť, tak Používateľ je povinný takúto potrebnú súčinnosť poskytnúť.
- (4) Po zriadení prístupu pre Poskytovateľa do elektronickej schránky Používateľa prevádzkovateľom ÚPVS, ktoré je spravidla vykonané do 30 dní od doručenia splnomocnenia do NASES, Poskytovateľ o tejto skutočnosti mailom informuje Používateľa a po potvrdení prijatia tejto správy Používateľom bezodkladne aktivuje Používateľovi požadovanú funkčnosť WinASU.
- (5) Používateľ ako kontaktnú osobu pre komunikáciu s Poskytovateľom vo veci prepojenia elektronickej schránky s WinASU poveruje:
- (6) Poskytovateľ sa zaväzuje, že úkonov pri vybavovaní a zabezpečovaní prístupu WinASU do elektronickej schránky Používateľa sa budú zúčastňovať iba oprávnené osoby Poskytovateľa, ktoré majú povinnosť mlčanlivosti o skutočnostiach zistených pri výkone svojej práce. Predmetom starostlivosti Poskytovateľa na funkčnosť prepojenia elektronickej schránky Používateľa s WinASU nie je nahládanie do správ Používateľa.
- (7) Poskytovateľ poskytuje túto službu nepretržite a zároveň garantuje minimálnu dostupnosť 99% v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 16:00 hod. Prekážky, ktoré nastanú nezávisle od Poskytovateľa, a ktoré vylučujú jeho zodpovednosť, sú:
 - a) nefunkčnosť komunikačnej linky do NASES, alebo porucha portálu ÚPVS,
 - b) dlhodobý výpadok elektrickej energie resp. živelná pohroma v sídle Poskytovateľa,
 - c) neposkytnutie potrebnej súčinnosti od Používateľa.
- (8) WinASU umožňuje Používateľovi pristupovať k správam do svojej elektronickej schránky. Prístup k týmto správam predpokladá aktívne využívanie funkcionality sťahovania správ vo WinASU zamestnancom Používateľa. Používateľ vyhlasuje, že si je vedomý tejto zodpovednosti.
- (9) V prípade, ak zistí Používateľ nejakú poruchu služby, nahlási to Poskytovateľovi v rámci služieb STP a poskytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri jej odstraňovaní.
- (10) Používateľ prehlasuje, že sa oboznámil s dokumentom „Dodatok k dohode o integračnom zámere Konzumenta o využívaní služieb ÚPVS - Koncovým konzumentom prostredníctvom certifikovaného integračného riešenia“, ktorý je prílohou k Dohode o integračnom zámere – ÚPVS - IS WinASU zo dňa 28.09.2017.
- (11) Používateľ vyhlasuje, že v prípade, ak dôjde k ukončeniu zmluvného vzťahu Používateľa a Poskytovateľa vypovedaním tejto zmluvy alebo dôjde k ukončeniu služieb STP alebo dôjde k odvolaniu splnomocnenia, si je vedomý najmä toho, že si musí sám zabezpečiť prístup do svojej elektronickej schránky. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za úkony nad správami v schránke vykonané Používateľom iným spôsobom ako prostredníctvom WinASU.
- (12) Ukončenie zmluvného vzťahu vypovedaním zmluvy alebo ukončením služieb STP k WinASU Poskytovateľ považuje súčasne aj za odvolanie splnomocnenia.

Čl. 6 Záruky

Poskytovateľ počas platnosti zmluvy sa zaväzuje:

- a) garantovať funkčnosť APV IVeS po dobu platnosti zmluvy, odstraňovať prípadné nedostatky v odovzdanom APV IVeS,
- b) po odstránení zistených chýb a otestovaní funkčnosti upraveného APV IVeS zasielať Používateľovi nové verzie APV IVeS, s opisom vykonaných zmien,
- c) zabezpečiť, aby zasielané nové verzie APV IVeS vykonávali v dobe odovzdania správne všetky funkcie popísané v dokumentácii,
- d) informovať Používateľa o stave dodaného APV IVeS a prípadných zistených závažných chybách.

Čl. 7 Platnosť, zmena, zrušenie zmluvy

- (1) Zmluva sa uzatvára na dobu **neurčitú**, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa platných predpisov.
- (2) Používateľ uhradením dohodnutej ceny získava od Poskytovateľa právo na používanie APV IVeS uvedené v článku 1 ods. 1 tejto zmluvy a využívanie služieb STP až do dátumu ich obnovy, ktorý je dohodnutý ku dňu **31.01.** v nasledujúcom roku.
- (3) Uplynutím doby poskytovania služieb STP (spravidla po 12 mesiacoch) je možné tieto služby obnoviť na ďalších 12 mesiacov. Prejavom vôle Používateľa, aby Poskytovateľ pokračoval v ďalšom poskytovaní služieb STP k APV IVeS bude uhradenie zálohovej faktúry vo výške aktuálnej cenníkovej ceny služby k predmetnému APV IVeS, ktorú k dátumu obnovy služieb STP zašle Poskytovateľ Používateľovi.
- (4) V prípade úhrady poplatku za služby STP iba pre aktualizovaný zoznam APV IVeS (čiastočná úhrada) bude uzavretá nová zmluva, ktorá nové skutočnosti zohľadní.
- (5) Ak Používateľ neuhradí zaslanú zálohovú faktúru v lehote jej splatnosti (zvyčajne 14 dní po dátume obnovy služieb STP), nasledujúcim kalendárnym dňom dôjde k zrušeniu platnosti a účinnosti zmluvy.
- (6) K zrušeniu zmluvy dôjde aj písomným oznámením Používateľa k stanovenému termínu. V takomto prípade Používateľ nemá právo na vrátenie prípadnej alikvotnej čiastky ceny za poskytované služby.
- (7) Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu:
 - a) s jednomesačnou výpovednou lehotou v prípade porušenia povinností Používateľa uvedených v bode 4.2. tejto zmluvy,
 - b) so 6 mesačnou výpovednou lehotou bez uvedenia dôvodu.

Čl. 8 Ochrana údajov pri servisnom zásahu

- (1) Ak Používateľ vo svojich informačných systémoch spracúva prostredníctvom APV IVeS osobné údaje, je v zmysle zákona o ochrane osobných údajov v roli tzv. prevádzkovateľa, ktorý zodpovedá za bezpečnosť spracovávaných osobných údajov.
- (2) Pre zachovanie čo najvyššej miery bezpečnosti osobných a iných údajov Používateľa Poskytovateľ uprednostňuje pri poskytovaní služieb taký spôsob servisného zásahu, ktorý nevyžaduje sprístupnenie osobných údajov ale iba anonymizovaných údajov informačného systému, pokiaľ to APV umožňuje.
- (3) Ak Používateľ na zistenie prípadnej chyby v APV alebo v spravovanej databáze sprístupní osobné údaje zo svojho informačného systému Poskytovateľovi za účelom servisného zásahu, Poskytovateľ je v roli tzv. príjemcu, ktorý osobné údaje ďalej nespracúva.
- (4) Ak je jednorazové sprístupnenie údajov Používateľa na odstránenie chyby Poskytovateľom nevyhnutné, potom sa Používateľovi odporúča:
 - a) využiť vnútorné funkcie APV IVeS na anonymizovanie osobných údajov,
 - b) ak sa sprístupňované údaje budú zasielať elektronickou poštou alebo sa dodajú na médiu, je vhodné ich zabezpečiť heslom a heslo oznámiť príjemcovi inou cestou.

- (5) Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri servisnom zásahu vyžadujúcom sprístupnenie Používateľom spracovávaných osobných údajov bez ohľadu na spôsob ich sprístupnenia, bude s nimi nakladať iba poverená oprávnená osoba Poskytovateľa štandardizovanými postupmi definovanými v internej bezpečnostnej dokumentácii Poskytovateľa.
- (6) Poskytovateľ a jeho oprávnené osoby zachovávajú mlčanlivosť o osobných a iných údajoch Používateľa, s ktorými pritom prídu do styku. Poskytovateľ sa zaväzuje, že nebude spracúvať Používateľom sprístupnené údaje na žiadne iné účely, než ako je zisťovanie prípadnej chyby v APV alebo v evidovaných údajoch Používateľa a neposkytne ich tretej strane. Po splnení tohto účelu Poskytovateľ odstráni všetky sprístupnené údaje Používateľa zo zaslaných nosičov a technických zariadení Poskytovateľa.

Čl. 9

Všeobecné a záverečné ustanovenia

- (1) Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha – Zásady a podmienky oprávneného používania SW produktov IVeS.
- (2) Zmeny, doplnky k tejto zmluve, okrem prípadov uvedených v článku 7 ods. 5, musia byť vyhotovené písomne a podpísané oboma zmluvnými stranami.
- (3) Táto zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony.
- (4) Zmluvné strany súhlasia so zverejnením tejto zmluvy v plnom rozsahu.
- (5) Zmluvné strany sa dohodli, že na túto zmluvu sa v prípadoch, ktoré nerieši, v plnom rozsahu vzťahuje Obchodný zákonník.
- (6) Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu ako novú formuláciu pôvodnej zmluvy o dielo č. R_38/2010, (ďalej len „pôvodná zmluva“) doplnenú o Čl. 8 Ochrana údajov pri servisnom zásahu, zohľadňujúci najmä zmeny v oblasti ochrany osobných údajov. Podpisom tejto zmluvy sa ruší pôvodná zmluva.
- (7) Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, z ktorých po jednom obdrží každá zmluvná strana.

V Poprade dňa

V Košiciach, dňa

Mgr. Dušan Nebus
riaditeľ školy

Ing. Stanislav Blaško
riaditeľ IVeS

Zásady a podmienky oprávneného používania SW produktov IVeS

Používanie SW produktov IVeS, aplikačného programového vybavenia, vytvoreného v organizácii IVeS (ďalej len „APV IVeS“), sa riadi Autorským zákonom a týmito zásadami a podmienkami:

1. Pri preukazovaní oprávnenosti používania APV IVeS u prevádzkovateľov a používateľov APV IVeS (ďalej len „zákazníkov“) sú akceptované nasledovné doklady:
 - 1.1. Platná zmluva o dielo, resp. zmluva o poskytovaní služieb štandardnej technickej podpory k APV IVeS (ďalej len „služby STP“), uzavretá medzi IVeS a zákazníkom, ktorá rieši právo používania aktuálnych verzií konkrétneho APV IVeS (zoznam APV IVeS je uvedený na portáli IVeS - www.ives.sk v časti „Aplikačné programové vybavenie“).
 - 1.2. Uhradená faktúra za poskytované služby STP ku konkrétnemu APV IVeS za aktuálne obdobie.
 - 1.3. Vyhlásenie organizácie IVeS o práve používateľa používať APV IVeS v súlade s týmito zásadami a podmienkami.
 - 1.4. Platná zmluva o používaní APV IVeS na vzdelávacie účely.
2. Z hľadiska oprávnenosti používania SW produktov IVeS u zákazníka je konkrétne APV IVeS možné používať v jednej kópii na jednom počítači zákazníka resp. prevádzkovať u jedného zákazníka na viacerých počítačoch (ich počet môže byť limitovaný resp. neobmedzený, podľa aktuálneho cenníka služieb k APV IVeS).
3. Získaním oprávnenia na používanie APV IVeS má zákazník nárok na inštalačné médium s aktuálnou verziou a používateľskou dokumentáciou predmetného APV IVeS a právo na služby STP, poskytované organizáciou IVeS odo dňa získania oprávnenia do konca kalendárneho roka resp. do zmluvne dohodnutého dátumu ich obnovenia v nasledujúcom roku. Používateľ má právo prevádzkovať všetky nižšie verzie predmetného APV IVeS a využívať k nemu odpovedajúce služby STP.
4. Právo na používanie APV IVeS zahŕňa v sebe aj poskytovanie služieb STP k APV IVeS organizáciou IVeS a to do konca kalendárneho roka, v ktorom tieto práva boli nadobudnuté resp. do zmluvne dohodnutého dátumu ich obnovenia (spravidla na 12 mesiacov). Aktuálny cenník služieb k APV IVeS je platný na príslušný kalendárny rok a je zverejnený na portáli IVeS. IVeS si vyhradzuje právo prípadnej úpravy ceny služby zvyčajne s účinnosťou od 1.1. nasledujúceho kalendárneho roka.
5. Poplatky spojené s poskytovaním služieb STP k APV IVeS sa hradia na určité časové obdobie (spravidla na obdobie 12 mesiacov). Po uplynutí dohodnutého časového obdobia v prípade potvrdenia záujmu objednávateľa (uhradením vystavenej zálohovej faktúry) sa poskytovanie služieb STP každoročne obnovuje. V prípade neuhradenia poplatku za služby STP na konkrétny SW produkt IVeS v dohodnutom termíne obnovenia týchto služieb je zákazník vyradený z evidencie registrovaných zákazníkov IVeS. Takýto zákazník v nasledovnom kalendárnom roku môže tieto služby opätovne obnoviť len po ich úhrade za predchádzajúci rok.
6. Zmluvne dohodnutý dátum obnovenia služieb STP je zmluvnými stranami akceptovaný jeden konkrétny dátum v roku, ku ktorému je možné zrušiť resp. obnoviť služby STP na prevádzkované APV IVeS. Uhradením ročného poplatku má zákazník právo na služby STP k APV IVeS na príslušný kalendárny rok resp. v dohodnutom časovom intervale spravidla 12 mesiacov.
7. Služby STP k APV IVeS zahŕňajú:
 - 7.1. Product support – technický, systémový a aplikačný hot-line, súvisiaci s prevádzkou a používaním APV IVeS, ktorý je realizovaný:
 - v pracovných dňoch v čase od 8⁰⁰ – 16⁰⁰ na kontaktných telefonických číslach IVeS (aktuálny zoznam je uvedený na portáli IVeS)
 - on-line dostupné elektronické služby v sieti internet pre registrovaných prevádzkovateľov a používateľov APV IVeS prostredníctvom viacerých foriem elektronickej komunikácie cez informačný a komunikačný portál IVeS.
 - 7.2. Software updates – právo získať servisné aktualizácie podporovaných SW produktov IVeS resp. nové (inovované) verzie počas obdobia predplatennej služby STP na príslušný rok. V rámci tejto služby organizácia IVeS je povinná:
 - sprístupňovať resp. na požiadanie zasielať koncovým používateľom na dátových médiách nové verzie APV IVeS (software updates) resp. po dohode s objednávateľom inovované verzie (software upgrades) s popisom realizovaných zmien (aktualizovanou dokumentáciou)
 - sprístupňovať informácie o chybách APV a umožniť stiahnutie (download) opravných súborov (patch-ov) z portálu IVeS všetkým registrovaným zákazníkom.

8. *Právo pre používanie konkrétneho APV IVeS nie je bez súhlasu zhotoviteľa (organizácie IVeS) prenositeľné na iný právny subjekt. V prípade vzniku nástupníckej organizácie, ktorá v plnom rozsahu preberá všetky pôvodné zmluvné práva a povinnosti svojho predchodcu, ktorý zanikol výmazom z obchodného registra resp. na základe rozhodnutia svojho zriaďovateľa je podmienkou prechodu tohto práva na nový subjekt nahlásenie tejto skutočnosti zhotoviteľovi.*
9. *Organizácia IVeS počas doby platnosti služieb STP sa zaväzuje:*
 - 9.1. *udržiavať APV v prevádzkovateľnom stave, sledovať legislatívu predmetného APV a prispôbovať APV legislatívnym zmenám najneskôr ku dňu ich platnosti,*
 - 9.2. *vykonávať bežnú údržbu dodaných programov, t.j. odstraňovať všetky odchýlky APV od popísaných činností v dokumentácii. Doba na odstránenie chýb je najviac 14 pracovných dní od nahlásenia objednávateľom,*
 - 9.3. *po odstránení chyby a otestovaní funkčnosti upraveného programového vybavenia odovzdať používateľom novú verziu APV s popisom vykonaných zmien,*
 - 9.4. *posúdiť a po dohode s používateľom realizovať ďalšie požiadavky, ktoré vyplývajú z praktického používania systému.*
10. *Používateľ APV IVeS sa zaväzuje:*
 - 10.1. *nezasahovať do prevzatého programového vybavenia a nevykonávať do používaných údajových základní žiadne zmeny bez súhlasu zhotoviteľa,*
 - 10.2. *používať prevzaté APV IVeS len na zariadeniach, pre ktoré bolo vytvorené,*
 - 10.3. *vyhotovovať kópie APV IVeS len pre svoje prevádzkové potreby,*
 - 10.4. *neposkytovať APV IVeS, ani jeho časť (v pôvodnej alebo akejkoľvek inej upravenej podobe), jeho kópie, ani dokumentáciu k nemu tretím osobám,*
 - 10.5. *používať APV IVeS len pre vlastné potreby, zabezpečiť jeho autorskú ochranu tým, že v prípade rozširovania informácie o APV IVeS (publikačná forma, prevádzkovanie a pod.) bude jednoznačne a zreteľne uvádzať ako autora IVeS – správcu autorských práv.*
11. *Nutnou podmienkou pre komplexné využívanie služieb STP pre jednotlivé APV IVeS je registrácia zákazníkov na portáli IVeS, ktorej výsledkom je získanie oprávnenia pre prístup k informačným zdrojom publikovaným na portáli a možnosť aktívnej komunikácie nad portálom (diskusné skupiny, download,...).*
12. *Služby, súvisiace s prevádzkovaním a používaním APV IVeS nad rámec služieb STP t.j. asistenčné služby technickej podpory u zákazníka napr. prvotná inštalácia konkrétneho APV IVeS, inštalácia upgrade resp. update, systémové nastavenia, antivírusová ochrana, školiaca a konzultačná činnosť resp. oprava poškodených databáz sú poskytované za úhradu na základe objednávky.*
13. *Prevádzkovať APV IVeS bez zaškolenia používateľov na prácu s APV IVeS sa nedoporučuje.*

Súčasťou ponúkaných služieb organizácie IVeS je aj školiaca činnosť – organizovanie odborných školení, kurzov a seminárov v počítačových učebniach IVeS. Na portáli IVeS sú zverejňované mesačné plány školení, postup prihlasovania na jednotlivé školenia a aktuálny cenník poskytovaných odborných školení na prácu s APV IVeS.
14. *Inštaláciou a používaním APV IVeS dáva zákazník najavo svoj súhlas s týmito zásadami a podmienkami oprávneného používania SW produktov IVeS. Zároveň si je vedomý, že v prípade neoprávneného prevádzkovania APV IVeS resp. jeho používania v rozpore s týmito zásadami a podmienkami je organizácia IVeS oprávnená prípadnú škodu vymáhať súdnou cestou.*

V Košiciach dňa 1.11.2017.