



Zmluva o technickej podpore prevádzky ISST č. SP2021/16

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

(ďalej len „Zmluva“)

Zákaznícke číslo Colného riaditeľstva SR : 227407

ZMLUVNÉ STRANY

Objednávateľ:

Colné riaditeľstvo SR

Mierová 23,
815 11 Bratislava

v zastúpení :

plk. Ing. Mária Machová, PhD.
generálny riaditeľ

Bankové spojenie:

Štátna pokladnica, číslo účtu 7000078723/8180

IČO:

308 440 29

(ďalej len „Objednávateľ“)

na jednej strane a

Poskytovateľ:

IBM Slovensko, spol. s r.o.

Apollo II
Mlynské Nivy 49
821 09 Bratislava

v zastúpení:

Ing. Branislav Šebo, MBA
konateľ spoločnosti

Bankové spojenie:

Tatra Banka a. s., číslo účtu: 2622002341/1100

IČO:

31337147

DIČ:

2020300337

DPH IČ:

SK7020000405

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 3897/B,
dňom 7. 12. 1992.

(ďalej len „Poskytovateľ“)

na druhej strane

Preambula

Objednávateľ na obstaranie predmetu tejto zmluvy použil postup verejného obstarávania - rokovacie konanie bez zverejnenia podľa § 58 písm. b) zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

1. Definícia pojmov.

- 1.1. **Systém ISST (Integrovaný Systém Správy Taríf) (ďalej len „systém“)** je súbor technológií systému, pracovných postupov s nimi spojených a jeho organizačných predpisov v členení na moduly:
 - Elektronické komunikačné rozhranie (EKR),
 - Tranzitný informačný systém (TIS)
 - Import Control System (ICS)
- 1.2. **Technológia systému** je štandardné programové vybavenie systému a jeho programová nadstavba.
- 1.3. **Štandardné programové vybavenie** je aktuálne nasadená verzia programového vybavenia od firmy Microsoft, použitá pri budovaní systému v rozsahu:
 - a) MS Windows Server
 - b) MS BizTalk Server
 - c) MS SQL Server
 - d) MS Windows XP
- 1.4. **Funkčnosť systému** je prevádzkyschopnosť jednotlivých technológií v rozsahu uvedenom v dokumentácii k nim dodávanej, ohraničenom na potreby prevádzky systému.
- 1.5. **Konfigurácia systému** je súbor systémových údajov spravovaných počas inštalácie a prevádzky štandardného programového vybavenia a programovej nadstavby.
- 1.6. **Vzorová konfigurácia systému** je vopred pripravená Konfigurácia systému.
- 1.7. **Vzorová inštalácia** je nastavenie systému podľa Vzorovej konfigurácie.
- 1.8. **Vzorový pracovný postup a inštalácie** je vopred pripravený pracovný postup pre realizáciu
 - a) preventívnych zásahov
 - b) aktualizácie štandardného programového vybavenia
 - c) preventívnych zásahov
 - d) aplikácie patchov
 - e) servisných zásahov
 - f) aktualizácie nasadenej technológie
- 1.9. **Incident** je podrobne popísaný v Prílohe č. 1 časť D tejto zmluvy.
- 1.10. **Ladenie a testovanie výkonnosti systémov** je vopred pripravený pracovný postup pre realizáciu ladenia a záťažového testovania funkčnosti systému pri zásadných zmenách v systéme (zmena technológie, zásadná zmena v logike spracovania, zmena HW platformy)
- 1.11. **Riešenie Incidentu** je činnosť smerujúca k odstráneniu Incidentu. Realizuje sa spravidla
 - a) zmenou konfigurácie systému,
 - b) reinstaláciou pôvodnej verzie technológie,
 - c) reinstaláciou komponentov systému,

- d) inštaláciou novej verzie komponentov systému
- e) dodaním novej verzie technológie, pokiaľ Incident nie je odstránený predošlými spôsobmi

Predpokladom odstránenia Incidentu je:

- a) že sa jedná o poruchu funkčnosti systému,
 - b) sú splnené všetky technické a sieťové predpoklady uvedené v dokumentácii pre prevádzku nasadenej technológie,
 - c) Objednávateľ poskytol pri riešení Incidentu požadovanú súčinnosť.
- 1.12. **Dočasné riešenie Incidentu** je riešenie Incidentu, ktoré dočasne odstráni Incident a uvedie technológiu do dočasného funkčného stavu.
 - 1.13. **Koncové riešenie Incidentu** je riešenie Incidentu, ktoré odstráni Incident a uvedie technológiu z dočasného funkčného stavu do finálneho funkčného stavu.
 - 1.14. **Prevádzkový zásah** je realizácia činností, ktorých cieľom je zabezpečenie:
 - a) aktualizácie konfigurácie systému,
 - b) aktualizácie nasadenej technológie systému,
 - c) integrácie novej technológie do systému.
 - 1.15. **Preventívny zásah** je realizácia činností, ktorých cieľom je predchádzať vzniku Incidentu.
 - 1.16. **Servisný zásah** je realizácia činností, ktorých cieľom je riešenie Incidentu.
 - 1.17. **Technická podpora Objednávateľa** je skupina zamestnancov Objednávateľa, zodpovedná za celkovú prevádzku systému.

2. Predmet plnenia

- 2.1. Predmetom plnenia zmluvy je poskytovanie služieb technickej podpory prevádzky pre Integrovaný Systém Správy Taríf (ISST) v členení podľa článku 1, odsek 1.1 v rozsahu Prílohy č. 7 tejto Zmluvy.
- 2.2. Poskytovateľ bude poskytovať plnenie podľa predchádzajúceho odseku niektorou z týchto foriem:
 - 2.2.a. služby servisného hotline
 - 2.2.b. realizácia prevádzkových zásahov (správa systému)
 - 2.2.c. realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)
 - 2.2.d. realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov
 - 2.2.e. realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)
 - 2.2.f. ostatné služby a výkony súvisiace s prevádzkou a úpravou aplikačného programového vybavenia na základe požiadaviek Objednávateľa.
- 2.3. Spôsob poskytovania predmetu plnenia niektorou z foriem uvedených v článku 2, bod 2.2.a až 2.2.e je definovaný v Prílohe č. 1.
- 2.4. Služby podľa bodu 2.2.f budú poskytované na základe postupu, popísaného v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy a za cenu stanovenú na základe článku 8, odsek 8.2, oddelene od ceny za plnenie podľa bodov 2.2.a až 2.2.e.

3. Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 3.2. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že predmet Zmluvy bude poskytovať podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a jej Prílohách. Zároveň je povinný neodkladne informovať Objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytnutie plnenia.
- 3.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že každá časť predmetu Zmluvy bude dodaná spôsobom, v termínoch, podľa špecifikácie v tejto Zmluve a jej prílohách, s primeranou dôslednosťou a obvyklou odbornou starostlivosťou, podľa dohodnutého predmetu plnenia.
- 3.4. Poskytovateľ má právo prerušiť plnenie zmluvy v prípadoch neplnenia záväzkov Objednávateľa, vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- 3.5. V prípade prerušenia prác z dôvodov uvedených v odseku 3.4 je Poskytovateľ oprávnený fakturovať Objednávateľovi všetky dovedy vzniknuté preukázateľné náklady na dodávku a realizáciu predmetu zmluvy a Objednávateľ je povinný ich uhradiť v lehote splatnosti podľa článku 9, odsek 9.4.
- 3.6. Poskytovateľ nie je viazaný termínmi prijatými pre plnenie Zmluvy v prípade, že Objednávateľ nevytvorí ani po písomnom upozornení Poskytovateľa podmienky potrebné na realizáciu plnenia. V takom prípade nedodržanie termínu realizácie Poskytovateľom nie je považované za oneskorené plnenie.
- 3.7. Poskytovateľ nie je viazaný ďalším plnením predmetu tejto Zmluvy v prípade, že Objednávateľ neuskutoční platby v zmysle tejto Zmluvy v dohodnutej lehote splatnosti.
- 3.8. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodu omeškania Objednávateľa s platbou o viac ako 21 dní a v prípade neposkytnutia súčinnosti Objednávateľa potrebnej na splnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, ak Objednávateľ nevykoná nápravu ani do 7 dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa o takomto omeškaní alebo neposkytnutí súčinnosti.
- 3.9. Poskytovateľ môže poveriť dodávkou ktorejkoľvek časti predmetu Zmluvy subdodávateľa, ktorého si sám vyberie. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá za prácu subdodávateľa ako keby ju vykonal sám. V prípade, že bude mať Objednávateľ k práci subdodávateľa odôvodnené výhrady, je oprávnený požiadať Poskytovateľa o jeho nahradenie iným subdodávateľom. Súhlas Poskytovateľa s výmenou subdodávateľa nebude bezdôvodne odoprený. V prípade takto vzniknutého omeškania sa má za to, že Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením predmetu zmluvy.
- 3.10. Poskytovateľ podľa potreby pre plnenie zmluvy predloží Objednávateľovi zoznam zamestnancov, ktorí budú vstupovať do objektov Objednávateľa. Pojem „zamestnanci Poskytovateľa“ zahŕňa aj zamestnancov subdodávateľa.
- 3.11. Poskytovateľ zabezpečí účasť svojich zamestnancov na oboznámení s informáciami a potrebnými pokynmi objednávateľa platnými pre jeho pracovisko podľa § 6 ods. 4 zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých ďalších zákonov v znení neskorších predpisov.

- 3.12. Poskytovateľ do 10 pracovných dní po podpise tejto Zmluvy
- vymenuje kontaktnú osobu – koordinátora (ďalej aj projektový manažér), ktorá bude dostupná v priebehu plnenia predmetu Zmluvy a bude oprávnená k úkonom spojeným s jej plnením a oznámi Objednávateľovi jej kontaktné údaje.
 - oznámi kontaktné údaje (telefónne a faxové číslo, email adresa) kontaktného centra na nahlasovanie požiadaviek.
- 3.13. Poverení zamestnanci Objednávateľa a Poskytovateľa budú viesť o činnostiach realizovaných v rámci plnenia predmetu tejto zmluvy dokumentáciu. Táto dokumentácia môže byť vedená aj v elektronickej forme. Spôsob aktualizácie dokumentácie a jej priebežného sprístupňovania bude dohodnutý koordinátormi oboch zmluvných strán.

4. Práva a povinnosti Objednávateľa

- 4.2. Objednávateľ je povinný zriadiť a prevádzkovať pracovisko Technickej podpory Objednávateľa, ktoré:
- samostatne (bez zamestnancov Poskytovateľa) rieši Incidenty systému,
 - zabezpečí objednanie servisného zásahu technickej podpory Poskytovateľa v prípade, že technická podpora Objednávateľa nie je schopná odstrániť vzniknutý Incident,
 - v rámci vykonávania servisu rieši Incidenty súvisiace s administráciou serveru a jeho klientov podľa pokynov Poskytovateľa,
 - zabezpečí dostupnosť a aktualizáciu databázy vzorových pracovných postupov riešenia Incidentov,
- 4.3. Objednávateľ v rámci prevádzky systému zabezpečí :
- vzdialený prístup k systému pre zamestnancov Poskytovateľa,
- 4.4. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, aby mohol riadne a včas plniť podmienky tejto zmluvy. Najmä je povinný:
- za účelom vykonania prevádzkového, preventívneho alebo servisného zásahu umožniť technikom Poskytovateľa použitie prevádzkovej technológie a technického zariadenia v potrebnom rozsahu a s potrebnými prístupovými právami a dať k dispozícii odborný personál Objednávateľa, znalý problematiky,
 - bezodkladne po vzniku Incidentu alebo potreby vykonať servisný zásah, hlásiť poruchu servisnému stredisku Poskytovateľa telefonicky, faxom, elektronicou poštou,
 - ihneď po realizácii servisného zásahu potvrdiť servisnému zamestnancovi Poskytovateľa protokol o vykonaní servisných služieb.
- 4.5. Objednávateľ zabezpečí za účelom poskytovania potrebnej súčinnosti pri plnení predmetu tejto Zmluvy primerane zručných a skúsených zamestnancov.
- 4.6. Objednávateľ poskytne všetky informácie a materiály, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ súhlasí s tým, že všetky informácie, ktoré poskytne Poskytovateľovi, alebo ktoré bude musieť poskytnúť Poskytovateľovi, budú v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezavádzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za nijaké straty, škody ani nedostatky služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ.
- 4.7. Ak nie je v tejto Zmluve výslovne uvedené inak, Objednávateľ bude zodpovedný za to, aby zabezpečil, že bude dodržiavať všetky zákony a predpisy, okrem iného vrátane zákonov

a predpisov súvisiacich s bezpečnosťou produktu a za to, že budú produkty iné, ako sú produkty Poskytovateľa (vrátane produktov, ktoré Poskytovateľ odporučil), vyhovovať všetkým predpisom. Objednávateľ bude mať výhradnú zodpovednosť za to, aby získal poradenstvo kompetentného právneho poradcu pokiaľ ide o identifikáciu a výklad všetkých relevantných zákonov, pravidiel a predpisov, ktoré môžu ovplyvniť podnikanie Objednávateľa, taktiež pokiaľ ide o akékoľvek úkony, ktoré musí Objednávateľ vykonať, aby vyhovel týmto zákonom. Poskytovateľ týmto neposkytuje nijaké vyhlásenia ani záruky pokiaľ ide o bezpečnosť produktov iných ako sú produkty Poskytovateľa, a pokiaľ ide o to, či tieto produkty vyhovujú predpisom.

4.8. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje:

- a) Poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri prácach podľa časového harmonogramu a podľa navrhovaného spôsobu a postupu spracovania.
- b) Zabezpečiť Poskytovateľovi potrebné informácie a prípadné konzultácie k technologickému postupu.
- c) Poskytnúť potrebnú súčinnosť pre zamestnancov Poskytovateľa na zabezpečenie poverenia, na základe ktorých budú môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- d) Poskytnúť potrebnú súčinnosť na sprístupnenie priestorov, technickej, komunikačnej a systémovej infraštruktúry pre realizáciu plnenia podľa tejto zmluvy a podľa potreby,
- e) Zabezpečiť prítomnosť poverenej osoby v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy.
- f) Zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb.
- g) Zabezpečiť Poskytovateľovi všetky relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty potrebné na riadne plnenie predmetu Zmluvy v súlade s dohodnutými zmluvnými podmienkami.

4.9. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, aby mohol riadne a včas plniť podmienky tejto zmluvy. V prípade prerušenia prác je povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi predpokladaný termín odstránenia dôvodu prerušenia a možnosti pokračovania v realizácii predmetu zmluvy a to do 24 hodín od prerušenia prác. Počas tejto doby nie je Poskytovateľ v omeškaní s plnením predmetu Zmluvy.

4.10. Objednávateľ vymenuje do 10 pracovných dní od podpisu tejto Zmluvy

- a) vymenuje kontaktnú osobu – koordinátora (projektového manažéra), ktorá bude dostupná v priebehu plnenia predmetu Zmluvy a bude oprávnená k úkonom spojeným s jej plnením a oznámi Poskytovateľovi jej kontaktné údaje.
- b) oznámi Poskytovateľovi osoby oprávnené nahlasovať požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory zo strany Objednávateľa, spolu s ich kontaktnými údajmi.

5. Poskytované materiály

5.1. Autorské práva k predmetu zmluvy sú upravené článkom 5.2. Prílohy č. 2. (Materiály typu II.), ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

6. Doba trvania Zmluvy a spôsoby jej ukončenia

- 6.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.03.2013. Dátum začatia poskytovania služieb je odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy v zmysle článku 13, odsek 13.1 tejto Zmluvy.
- 6.2. Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť túto Zmluvu aj pred uplynutím dohodnutej doby trvania Zmluvy niektorým z nasledovných spôsobov:
- a) písomnou dohodou oboch zmluvných strán,
 - b) výpoveďou bez uvedenia dôvodu s dvojmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
 - c) odstúpením od zmluvy podľa článku 3, odsek 3.8 tejto Zmluvy.

7. Akceptačné podmienky

- 7.1. Poskytovateľ po poskytnutí plnenia v zmysle článku 2, bod 2.2.a až 2.2.e tejto Zmluvy a jej príloh vyhotoví k poslednému pracovnému dňu mesiaca alebo k inému, koordinátormi dohodnutému dňu akceptačný protokol, ktorý podpíšu koordinátori oboch zmluvných strán. Vzor akceptačného protokolu je v Prílohe č. 4
- 7.2. Pre služby vykonané v zmysle článku 2, bod 2.2.f Poskytovateľ vyhotoví v termínoch, dohodnutých na základe konania podľa Prílohy č.6. protokol, ktorý podpíšu koordinátori oboch zmluvných strán. Protokol, ktorý bude podkladom pre fakturáciu, bude obsahovať skutočný objem poskytovaných služieb a výkonov v zmysle bodu 2.2.f a Prílohy č. 6. V prípade rozporu ohľadne skutočného rozsahu takto poskytovaných služieb a výkonov sa bude postupovať v zmysle Eskalačnej procedúry (Príloha č. 5).

8. Cena

- 8.1. Cena je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle ustanovení zákona číslo 18/1996 Z. z. o cenách. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi dohodnutú pevnú cenu. Cena predmetu plnenia obsahuje a zahŕňa všetky ekonomicky oprávnené náklady Poskytovateľa spojené s realizáciou predmetu zmluvy.
- 8.2. Cena za poskytovanie predmetu plnenia podľa článku 2, bod 2.2.a až 2.2.e bola dohodnutá vo výške 49 809,25 € mesačne bez DPH, DPH bude účtovaná v sadzbe podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných v čase vystavenia faktúry. Cenová kalkulácia pre referenčné účely je uvedená v Prílohe č.3.

Ceny za ostatné služby a výkony podľa článku 2, bod 2.2.f sa určia podľa ich skutočne objednaného a poskytnutého objemu v zmysle článku 7, odsek 7.2 a Prílohy č. 6 tejto Zmluvy, s použitím jednotkových sadzieb podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celkový objem takto poskytnutých služieb a výkonov je dohodnutý maximálne do výšky 487 134 € bez DPH, V roku 2011 je možné vyčerpať maximálne 182 675,25 € bez DPH, v roku 2012 je možné vyčerpať maximálne 243 567 € bez DPH, v roku 2013 je možné vyčerpať 60 891,75 € bez DPH.

Rola	Sadzba za človekoden v € bez DPH	Sadzba za človekoden v € s DPH
Operátor	744,00 €	892,80 €
Technik podpory	854,00 €	1 024,80 €
Mladší (junior) konzultant	950,00 €	1 140,00 €
Konzultant	1 120,00 €	1 344,00 €
Starší konzultant	1 160,00 €	1 392,00 €
Programátor	1 050,00 €	1 260,00 €
Dokumentarista	815,00 €	978,00 €
Manažment konzultant	1 648,00 €	2 020,80 €
Projektový manažér	1 110,00 €	1 332,00 €
Projektový administrátor	624,00 €	748,80 €
Analytik	1 236,00 €	1 483,20 €
Doménový špecialista	1 236,00 €	1 483,20 €

8.3. Maximálny neprekročiteľný finančný limit ceny predmetu zmluvy počas trvania zmluvy je 1 682 556 € bez DPH.

8.4. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek zmena zmluvných podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, ktorá bude mať dopad na celkovú dohodnutú cenu, bude zapracovaná do tejto Zmluvy formou písomného dodatku podpísaného oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

9. Platobné podmienky

- 9.1. Fakturácia za plnenia podľa bodov 2.2.a až 2.2.e bude prebiehať mesačne, vždy najneskôr do piateho kalendárneho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola služba poskytnutá. Fakturácia za služby poskytnuté v prvom mesiaci platnosti zmluvy bude vykonaná v cene pomernej k počtu dní poskytovania služby v tomto mesiaci.
- 9.2. Fakturácia za Ostatné služby a výkony podľa odseku 8.2 bude prebiehať v termínoch, dohodnutých na základe konania podľa Prílohy č.6.
- 9.3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu s pripočítaním DPH v zákonom stanovenej výške za predmet plnenia po jeho protokolárnom prevzatí, na základe vystavenej faktúry. Akceptačný protokol tvorí prílohu k faktúre.
- 9.4. Splatnosť faktúr je 21 dní od doručenia faktúry – daňového dokladu do sídla Objednávateľa.
- 9.5. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju v lehote splatnosti na prepracovanie a Objednávateľ nie je v omeškaní s peňažným plnením. Dňom doručenia opravenej faktúry začne plynúť nová lehota splatnosti.

10. Ostatné ustanovenia

- 10.1. Poskytovateľ smie uvádzať názov Objednávateľa a všeobecnú povahu predmetu Zmluvy, ktoré poskytuje Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy, svojim ďalším zákazníkom a potenciálnym zákazníkom na demonštrovanie svojich skúseností, pokiaľ o tom informuje Objednávateľa a obe zmluvné strany sa písomne nedohodnú inak.
- 10.2. Objednávateľ zodpovedá za bezodkladné zaistenie a poskytnutie súčinnosti Poskytovateľovi na získanie nevyhnutne potrebných oprávnení, ktoré Poskytovateľ potrebuje pre prístup, používanie alebo úpravu softwaru, hardwaru, firmwaru a iných produktov používaných Objednávateľom, pre splnenie predmetu plnenia podľa tejto zmluvy. Nevyhnutné oprávnenia znamenajú práva alebo súhlasy, ktoré potrebuje Poskytovateľ za účelom získania práva alebo licencií pre prístup, používanie alebo úpravu (vrátane vytvorenia odvodeného diela) k software, hardware, firmware a iným produktom Objednávateľa alebo tretej strany, bez toho aby tým boli porušené vlastnícke alebo iné práva (vrátane práv k duševnému vlastníctvu) autorov alebo vlastníkov takých produktov.
- 10.3. Objednávateľ sa zaväzuje, že odškodní Poskytovateľa proti prípadným finančným a iným nárokom, ktoré budú proti Poskytovateľovi vznesené v súvislosti s porušením práv tretích strán (vrátane práv k patentom a copyrightom), ku ktorým dôjde z dôvodov nezabezpečenia nevyhnutných oprávnení Objednávateľom pre Poskytovateľa.
- 10.4. Poskytovateľ bude zbavený povinnosti splniť svoje záväzky, ktoré môžu byť dotknuté tým, že Objednávateľ nezabezpečil Poskytovateľovi bezodkladne súčinnosť v zmysle bodu 10.2.

11. Ochrana informácií

- 11.1. V prípade, že nastanú skutočnosti, ktoré si budú vyžadovať zvláštny režim ochrany informácií, zmluvné strany sa zaväzujú, že za týmto účelom uzatvoria Zmluvu o výmene dôverných informácií.
- 11.2. V prípade, že v priebehu realizácie predmetu plnenia podľa tejto zmluvy nastane Poskytovateľovi potreba pre sprístupnenie osobných údajov spracovávaných Objednávateľom ako prevádzkovateľom informačného systému, Objednávateľ v spolupráci so Poskytovateľom vypracujú písomný dodatok k zmluve na zabezpečenie ochrany osobných údajov v zmysle zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Poskytnutie prístupu k osobným údajom môže byť uskutočnené až na základe písomného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.

12. Ponuka zamestnania

- 12.1. Obe zmluvné strany sa dohodli, že počas plnenia tejto Zmluvy a počas jedného roku od ukončenia poskytnutia predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy, nebude žiadna zo zmluvných strán priamo či nepriamo ponúkať zamestnancom resp. zamestnancom druhej zmluvnej strany, ktorí sa podieľali na plnení tejto Zmluvy. Žiadnej zmluvnej strane však toto nebráni zväziť žiadosť o zamestnanie, ktorá nebola predložená na základe vyššie uvedenej ponuky, alebo zväziť odpoveď na všeobecný inzerát ponúkajúci pracovné príležitosti.

13. Závěrečné ustanovenia

13.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle Objednávateľa.

13.2 Túto Zmluvu je možné meniť iba písomnými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami, ktoré budú postupne číslované podľa poradia ich prijatia.

13.3 Táto Zmluva nezakladá žiadnej tretej strane nároky, či práva vynútiteľné touto treťou stranou voči Objednávateľovi alebo Poskytovateľovi.

13.4 V prípade rozporu medzi ustanoveniami uzavretých dodatkov k Zmluve, Zmluvou vrátane jej Príloh a Dohodou o všeobecných obchodných podmienkach IBM, budú prednostne platiť ustanovenia nasledovných dokumentov v poradí ich priority od najvyššej po najnižšiu:

- 1) aktuálne platné Dodatky k Zmluve,
- 2) táto Zmluva vrátane jej Príloh,
- 3) Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach IBM (Form. č. Sk-4575-08, vydanie 04/2010) ako Príloha č. 2 tejto Zmluvy.

13.5 Zmluvné strany prehlasujú, že túto Zmluvu uzatvárajú po jej dôkladnom prečítaní, zo slobodnej vôle, nie v tiesni a že s jej obsahom úplne súhlasia.

13.6 Právne vzťahy, osobitne neupravené touto zmluvou a jej prílohami, sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a príslušnými ustanoveniami súvisiacich právnych predpisov.

13.7 Zoznam príloh, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:

Príloha č. 1 – Spôsob poskytovania predmetu plnenia

Príloha č. 2 – Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach SK 4575-08, vydanie 04/2010

Príloha č. 3 – Cenová kalkulácia pre referenčné účely

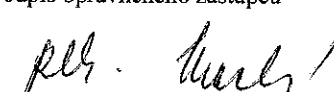
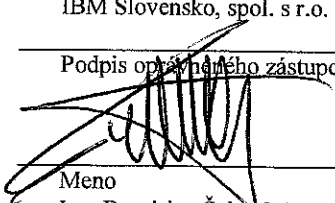
Príloha č. 4 – Vzory projektových dokumentov

Príloha č. 5 – Procedúry vedenia projektu

Príloha č. 6 – Spôsob objednávanía ostatných služieb a výkonov

Príloha č. 7 – Opis stavu komplexného Integrovaného Systému Správy Taríf.

13.8 Táto zmluva vrátane jej príloh je vyhotovená v šiestich rovnopisoch s povahou originálu, z ktorých Objednávateľ obdrží štyri a Poskytovateľ dva rovnopisy (kópie zmluvy alebo jej príloh nie sú považované za originály).

<p>Objednávateľ</p> <p>Colné riaditeľstvo SR</p> <hr/> <p>Podpis oprávneného zástupcu</p>  <hr/> <p>Meno plk. Ing. Mária Machová, PhD</p> <hr/> <p>Funkcia generálny riaditeľ CR SR</p> <hr/> <p>Dátum podpisu 20. 04. 2011</p>	<p>Poskytovateľ</p> <p>IBM Slovensko, spol. s r.o.</p> <hr/> <p>Podpis oprávneného zástupcu</p>  <hr/> <p>Meno Ing. Branislav Šebo, MBA</p> <hr/> <p>Funkcia konateľ spoločnosti</p> <hr/> <p>Dátum podpisu 18. APR. 2011</p>
--	---

COLNÉ RIADITEĽSTVO SR

Mierová 23
815 11 BRATISLAVA
- 65 -

Príloha č. 1 Spôsob poskytovania predmetu plnenia

A. Poskytovanie služby servisného hotline

- a) V rámci poskytovania služby servisného hotline je Poskytovateľ povinný vykonávať tieto aktivity:
- spracovať a priebežne aktualizovať vzorovú konfiguráciu systému, súčasne s oboznámením zodpovedných zamestnancov Objednávateľa so zmenami,
 - zabezpečiť dostupnosť vzorovej konfigurácie systému a pracovných postupov súvisiacich s jej realizáciou pre zamestnancov centrálnej Technickej podpory Objednávateľa,
 - spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre aktualizáciu nasadenej technológie,
 - zabezpečiť dostupnosť vzorových pracovných postupov súvisiacich s aktualizáciou nasadenej technológie pre zamestnancov centrálnej Technickej podpory Objednávateľa,
 - spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre realizáciu preventívnych zásahov,
 - zabezpečiť dostupnosť vzorových pracovných postupov súvisiacich s realizáciou preventívnych zásahov pre zamestnancov centrálnej Technickej podpory Objednávateľa,
 - zabezpečiť realizáciu vzorovej inštalácie a konfigurácie nasadenej technológie na centrálnom uzle systému, spojenú s oboznámením zamestnancov centrálnej Technickej podpory Objednávateľa
 - spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre riešenie Incidentov,
 - zabezpečiť dostupnosť vzorových pracovných postupov súvisiacich s riešením Incidentov pre zamestnancov centrálnej Technickej podpory Objednávateľa.
- b) Poskytovanie hotline zahŕňa aj sprístupnenie kontaktného centra prostredníctvom nasledovných komunikačných kanálov:
- i. telefonicky
 - ii. faxom
 - iii. emailom
- c) Všetky vyžiadané požiadavky na služby technickej podpory bez ohľadu na primárny spôsob nahlásenia (telefón, fax) musia byť následne nahlásené Poskytovateľovi aj formou emailu na emailovej adrese kontaktného centra Poskytovateľa.
- d) Poskytovateľ je povinný formou emailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie technickej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory Objednávateľa.

B. Realizácia prevádzkových zásahov (správa systému):

- a) podpora pri aktualizácii resp. aktualizácia konfigurácie systému
- b) inštalácie aktualizácií a patchov štandardného systémového software (Objednávateľ garantuje vlastníctvo príslušných licencií)
 - i) podľa Vzorových pracovných postupov pre realizáciu aktualizácie štandardného programového vybavenia
 - ii) na požiadanie Objednávateľa
 - iii) na základe potreby plynúcej z aktualizácie aplikačného programového vybavenia
- c) inštalácie aktualizácií a záplat (patchov) aplikačného programového vybavenia (bez rozšírenia funkcionality systému)
- d) ladenie a testovanie výkonnosti systému podľa vzorových pracovných postupov pre realizáciu ladenia a testovania funkčnosti systému
- e) ostatné činnosti bežnej podpory prevádzky systému:
 - i) spracovať a priebežne aktualizovať vzorovú konfiguráciu systému, súčasne so zaškolením zamestnancov,
 - ii) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre aktualizáciu systému,
 - iii) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre realizáciu preventívnych zásahov,
 - iv) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre riešenie Incidentov,
 - v) Integrácia systémovej podpory, pre ktorú existuje štandardná podpora Poskytovateľov jednotlivých prvkov prevádzkovej infraštruktúry a ktorú môže vykonať Poskytovateľ na požiadanie Objednávateľa,
 - vi) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre zálohovanie a obnovu systému
 - vii) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre štandardnú pravidelnú administráciu systému, súčasne so zaškolením zamestnancov objednávateľa
- f) spracovať a priebežne aktualizovať súpis vyžadovaných licencií k podporovaným systémom

C. Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring) podľa Vzorových pracovných postupov pre realizáciu preventívnych zásahov

- a) Možné spôsoby realizácie preventívnych zásahov:
 - i) automatizovaným spôsobom, pomocou SW vybavenia na to určeného,
 - ii) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server,
 - iii) osobne, na mieste prevádzky systému.
- b) Primárnym cieľom preventívnych zásahov je

- i) kontrola konzistencie konfigurácie a databáz aplikačného programového vybavenia (ďalej aj APV)
 - ii) identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionality, dostupnosť a prevádzku APV, spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému.
- c) Vytvorenie zoznamov systémových služieb:
- i) spracovať a priebežne aktualizovať zoznam (súpis) služieb, bežiacich nad systémom, ktoré je potrebné monitorovať pre zabezpečenie bezproblémového chodu systému
 - ii) spracovať a priebežne aktualizovať zoznam (súpis) naplánovaných systémových úloh, ktoré bežia nad systémom s popisom a časom ich spustenia
 - iii) zabezpečiť dostupnosť zoznamu služieb a systémových úloh na monitorovanie systému pre zamestnancov Centrálnej technickej podpory objednávateľa

Predmetom preventívnych zásahov je predkladanie návrhov na servisné zásahy s cieľom eliminovať identifikované potenciálne riziká. Poskytovateľ vypracuje ročný a mesačný plán preventívnych zásahov a predloží objednávateľovi po podpise Zmluvy.

D. Servisné zásahy v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov (riešenie incidentov)

- a) Incident je:
- i) výpadok systému, teda prerušenie prevádzky aplikačného programového vybavenia (APV) sprevádzané nedostupnosťou služieb aplikačného a/alebo databázového software (aplikačného a/alebo databázového servera) pre jeho používateľov a integrované informačné systémy, spôsobené výlučne v dôsledku Poruchy aplikačného alebo databázového software,
 - ii) porucha APV sprevádzaná jeho nedostupnosťou alebo nesprávnou funkčnosťou tak, že sa APV nedá využívať pre pôvodne plánovaný účel alebo spôsobuje nepoužiteľnosť systému na stanovený účel,
 - iii) služba nie je zabezpečená v požadovanej kvalite a má dopad na spracovanie údajov v požadovanom čase
 - iv) nestabilita systému sprevádzaná jeho čiastočnými nedostupnosťami
- b) V prípade identifikácie incidentu, bude Poskytovateľ riešiť incidenty, súvisiace s prevádzkou systému primerane podľa povahy incidentu :
- i) telefonicky, v spolupráci s Technickou podporou Objedávateľa, alebo
 - ii) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server, alebo
 - iii) osobne, na mieste vzniku Incidentu.
- c) Riešenie incidentu sa realizuje
- i) zmenou konfigurácie systému
 - ii) reінštaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia
 - iii) reінštaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software
 - iv) dodaním novej verzie aplikačného programového vybavenia
- d) V rámci riešenia incidentu sa realizuje:

- i) analýza identifikovaných incidentov a problémov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz)
- ii) odstraňovanie chýb v APV, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov
- iii) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním incidentov a problémov

e) Predpokladom odstránenia incidentu je:

- i) že sa jedná o poruchu funkčnosti systému,
- ii) sú splnené všetky technické predpoklady uvedené v dokumentácii pre prevádzku APV,
- iii) Objednávateľ poskytol pri riešení Incidentu požadovanú súčinnosť.

E. Servisné zásahy podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)

a) V prípade, že o to centrálna technická podpora Objednávateľa požiada, bude Poskytovateľ riešiť požiadavky na zmenu konfigurácie, súvisiace s prevádzkou systému, podľa povahy požiadavky:

- i) telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa, alebo
- ii) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server, alebo
- iii) osobne, na mieste vzniku Incidentu.

b) Riešenie požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje

- i) zmenou konfigurácie systému
- ii) reinstaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia
- iii) reinstaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software

c) V rámci riešenia požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:

- i) analýza identifikovaných požiadaviek na zmenu konfigurácie v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz)
- ii) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s realizovaním požiadavky na zmenu konfigurácie

F. Princípy poskytovania predmetu plnenia:

Poskytovateľ bude poskytovať plnenie za nasledovných podmienok :

a) Základná doba pre poskytovanie plnenia podľa tejto Zmluvy (ďalej len základné „Časové pokrytie“) je od 8:00 do 16:00 hod., od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov (ďalej len „8x5“), pokiaľ nie je explicitne uvedené inak pre vybrané služby. Výkony realizované mimo základného časového pokrytia musia byť vopred odsúhlasené Objednávateľom a budú účtované so 100% príplatkom.

b) Rozšírená doba pre poskytovanie plnenia podľa tejto Zmluvy (ďalej len rozšírené „Časové pokrytie“) je 24 hodín denne, 7 dní v týždni (ďalej len „24x7“), pre explicitne uvedené vybrané služby.

c) Poskytovateľ bude plnenie poskytovať nasledovne:

Položka	Úroveň časového pokrytia	
	Kritické problémy a požiadavky	Ostatné problémy a požiadavky s normálnou prioritou
Hotline	24x7	24x7
Prevádzkové zásahy (správa systému)	24x7	8x5
Pravidelné preventívne zásahy (profylaktika a monitoring)	8x5	8x5
Servisné zásahy (riešenie incidentov a riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)	24x7	8x5

d) Poskytovateľ začne so servisným zásahom kritického problému a požiadavky (riešením Incidentu kompetentným zamestnancom podpory) v lehote do 1 hodiny od nahlásenia Incidentu takto:

- telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
- alebo sa okamžite vzdialene pripojí na infraštruktúru objednávateľa,
- alebo sa osobne dostaví do priestorov prevádzky objednávateľa na adrese Mierová 23, 815 11 Bratislava – Ružinov resp. Bajkalská 25, Bratislava

d) Poskytovateľ začne so servisným zásahom normálneho problému a požiadavky (riešením Incidentu kompetentným zamestnancom podpory) bez zbytočného odkladu v lehote najneskôr do najbližšieho pracovného dňa od nahlásenia Incidentu takto:

- telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
- alebo sa vzdialene pripojí na infraštruktúru objednávateľa,
- alebo osobne sa dostaví do priestorov prevádzky objednávateľa na adrese Mierová 23, 815 11 Bratislava – Ružinov resp. Bajkalská 25, Bratislava
- v prípade potreby bude Poskytovateľ v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa okamžite riešiť Incident až do:
 - i) jeho vyriešenia, alebo
 - ii) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie siete poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia

Poskytovateľ bude všetky prevádzkové a servisné zásahy realizovať v súlade s plánom prevádzkových zásahov a preventívnych zásahov, alebo na základe požiadania poverených zamestnancov Objednávateľa. Výnimku tvoria servisné zásahy v prípadoch, kedy je ohrozená prevádzkyschopnosť a dostupnosť systému. V tomto prípade Poskytovateľ realizuje zásah okamžite a súčasne informuje poverených zamestnancov Objednávateľa.

V prípade realizácie prevádzkového zásahu Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o realizovaní prevádzkového zásahu obsahujúci popis realizovaných servisných úkonov.

V prípade realizácie preventívneho zásahu Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o realizovaní preventívneho zásahu obsahujúci výsledky preventívneho zásahu a podnety pre aktualizáciu systému, návrhy pre úpravu pracovných postupov pre realizáciu preventívnych zásahov.

V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu identifikovaného a/alebo hláseného incidentu Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o servisnom zásahu vrátane informácií o príčinách incidentu a spôsobe jeho odstránenia.

V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu požiadavky na zmenu konfigurácie Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o servisnom zásahu.



Príloha č. 2 - Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach SK 4575-08, vydanie 04-2010

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

1. Všeobecné podmienky

1.1 Štruktúra VOP

Tento dokument pozostáva z piatich častí:

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

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

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

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

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

1.2 Zmluvy a transakčné dokumenty

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

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

1.3 Definície

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

Dátum inštalácie –

- pri strojoch IBM, za ktorých inštaláciu zodpovedá IBM, je to pracovný deň nasledujúci po dni, kedy IBM stroj nainštaluje alebo ak dôjde ku oneskoreniu inštalácie z dôvodov na strane Zákazníka, deň, kedy IBM sprístupní stroj Zákazníkovi pre následnú inštaláciu IBM;
- pri strojoch CSU a strojoch iného pôvodu než od IBM, druhý pracovný deň nasledujúci po dodávke stroja do miesta určeného Zákazníkom; a

c. pri Programoch --

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Produkt – stroj alebo program.

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

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

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

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

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

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

1.4 Akceptácia podmienok

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

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

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

1.5 Dodávka

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

1.6 Ceny a platby

1.6.1 Ceny

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

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

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

1.6.2 Cena za používanie

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

1.6.3 Zmeny cien

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

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

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

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

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

1.6.4 Platba

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

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

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

1.6.5 Dane

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

1.7 Zmeny podmienok

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

Zákazník berie na vedomie, že za prejav jeho súhlasu s oznámenou zmenou bude považované, ak Zákazník i) vystaví nové objednávky na produkty alebo služby po dátume účinnosti zmeny, ii) nepožiadá o odklad dátumu účinnosti zmien do začiatku obnoveného zmluvného obdobia, iii) bude súhlasiť s obnovením aj po obdržaní oznámenia o zmene alebo iv) neukončí transakciu uzatvorenú na dobu neurčitú pred dátumom účinnosti zmeny. Zmena ceny bude zavedená v súlade s článkom „Cena a platby“ vyššie.

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

1.8 Obchodní partneri IBM

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

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

1.9 Ochrana duševného vlastníctva

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

1.9.1 Nároky tretích strán

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

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

1.9.2 Náprava

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

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

1.9.3 Nároky, za ktoré IBM nezodpovedá

IBM nezodpovedá za žiadne záväzky týkajúce sa nárokov založených na:

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

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

1.10 Obmedzenie zodpovednosti

1.10.1 Za čo IBM zodpovedá

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

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

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

1.10.2 Za čo IBM nezodpovedá

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

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

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

1.11 Všeobecné ustanovenia

1.11.1 Oznámenia a komunikácia

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

1.11.2 Postúpenie práv a povinností a prepredaj

Žiadna zo zmluvných strán nepostúpi bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ani inak neprevedie túto Zmluvu, vcelku ani sčasti. Akýkoľvek pokus tak učiniť bude považovaný za neplatný. Postúpenie tejto Zmluvy, vcelku alebo sčasti, v rámci Podniku, ktorého súčasťou je zmluvná strana, alebo na právneho nástupcu, si nevyžaduje súhlas druhej zmluvnej strany. IBM je tiež oprávnená postúpiť svoje platobné pohľadávky bez súhlasu Zákazníka. Za postúpenie sa nepovažuje, pokiaľ IBM prevedie časť svojich obchodných aktivít spôsobom, ktorý bude mať rovnaký dopad na všetkých jej zákazníkov.

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

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

- Zákazník si dojednáva spätný leasing (lease-back) stroja; alebo

- b. Zákazníkovi nebola na stroj poskytnutá zľava a týmto prepredajom Zákazník nekonkuruje autorizovaným predajcom IBM.

1.11.3 Dodržiavanie právnych predpisov

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

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

1.11.4 Riešenie sporov

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

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

1.11.5 Ostatné podmienky medzi zmluvnými stranami

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.12 Ukončenie Zmluvy

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

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

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

1.13 Geografický rozsah a rozhodné právo

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

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

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

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

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

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

2. Záruky

2.1 Záruky IBM

2.1.1 Záruka na stroje IBM

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

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

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

2.1.2 Záruka na Licencované programy

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

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

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

2.1.3 Záruka na služby IBM

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

2.1.4 Záruka na systémy

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

2.2 Rozsah záruky

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

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

Položky, na ktoré sa záruka nevzťahuje

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

IBM uvedie tie stroje IBM, na ktoré neposkytuje záruku.

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

3. Stroje

3.1 Výrobný status

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

3.2 Vlastníctvo a riziko poškodenia

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

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

3.3 Inštalácia

3.3.1 Inštalácia strojov

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

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

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

3.3.2 Upgrady a technické zmeny

Na účely tohto článku zahŕňa pojem „upgrade“ okrem iného aj komponenty a konverzie. IBM predáva upgrady určené na inštaláciu na strojoch a v niektorých prípadoch len na inštaláciu na určených strojoch

označených sériovým číslom. Zákazník sa zaväzuje, že inštaluje upgrade alebo pokiaľ zodpovedá za inštaláciu IBM, umožní IBM, inštalovať tento upgrade do 30 dní od jeho dodania. V opačnom prípade je IBM oprávnená transakciu zrušiť a Zákazník je povinný upgrade na svoje náklady vrátiť.

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

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

3.4 Strojový kód

Na Strojový kód je udelená licencia na základe podmienok a obmedzení licenčnej zmluvy pre Strojový kód (napr. Licenčnej zmluvy IBM pre Strojový kód, Zmluvy IBM o Licenčnom internom kóde alebo inej zodpovedajúcej zmluvy), ktorá je poskytovaná spolu s týmto Strojovým kódom. Akceptovaním podmienok tejto Zmluvy akceptuje Zákazník licenčné zmluvy IBM vzťahujúce sa ku Strojovému kódu, ktorých aktuálne verzie sú k dispozícii na nasledujúcich adresách URL: http://www-304.ibm.com/ict01004c/systems/support/machine_warranties/machine_code.html > alebo je možné k nim získať prístup prostredníctvom zástupcu IBM. Licenčné zmluvy na Strojový kód môže IBM priebežne aktualizovať. Aktualizované licenčné podmienky budú platiť len pre Strojové kódy, ktoré boli dodané po dátume účinnosti aktualizácie.

Licenca na Strojový kód sa poskytuje za účelom sprevádzkovania stroja v súlade s jeho Špecifikáciou a len pre kapacitu a výkonnosť, ku akej obdržal Zákazník písomné oprávnenie od IBM. Zákazník sa zaväzuje používať Strojový kód len spôsobom uvedeným v Zmluve a v súlade s ďalšími prípadnými oprávneniami a obmedzeniami uvedenými v licenčnej zmluve. Bez toho, aby tým boli dotknuté ďalšie obmedzenia v príslušnej licencii, nie je Zákazník oprávnený:

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

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

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

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

3.5 Nakladanie so strojom

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

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

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

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

4. Licencované programy

4.1 Právo užívania

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

4.1.1 Oprávnené užívanie

IBM na základe každej licencie oprávňuje Zákazníka:

- a. užívať strojové čitateľné časti Licencovaného programu vyhradené na Určenom stroji. Ak nie je Určený stroj v prevádzkovom stave, je Zákazník oprávnený dočasne použiť iný stroj. Ak nie je Určený stroj schopný zostavovať alebo kompilovať Licencovaný program, je Zákazník oprávnený zostavovať alebo kompilovať Licencovaný program na inom stroji.
Ak zmení Zákazník Určený stroj, ktorý takto skôr označilo IBM, je povinný takúto zmenu a dátum jej účinnosti oznámiť IBM;
- b. užívať Licencovaný program v rozsahu oprávnení, ktoré Zákazník obdržal;
- c. vytvárať a inštalovať kópie Licencovaného programu za účelom podpory oprávnenej úrovne užívania za predpokladu, že Zákazník uvedie na každej kópii alebo čiastočnej kópii copyrightovej výhrady a iné výhrady týkajúce sa vlastníctva; a
- d. užívať ľubovoľné časti Licencovaného programu, ktorý IBM i) dodáva v zdrojovom tvare alebo ii) označí ako program s obmedzeným použitím (napr. "Materiály vyhradené IBM") len z dôvodu --
 - (1) riešenie problémov spojených s užívaním Licencovaného programu a
 - (2) úpravy Licencovaného programu za účelom umožnenia jeho práce s ostatnými produktmi.

4.1.2 Ďalšie povinnosti Zákazníka

Zákazník sa zaväzuje, že u každého Licencovaného programu:

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

4.1.3 Nedovolené rokovanie Zákazníka

Zákazník sa zaväzuje, že nebude:

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

4.2 Licencia DSLO

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

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

4.3 Programové služby

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

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

4.4 Overenie dodržiavania podmienok

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

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

4.5 Ukončenie licencie

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

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

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

5. Služby

5.1 Zamestnanci

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

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

5.2 Vlastníctvo k Materiálom a licenciacia

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

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

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

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

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

5.3 Zdroje Zákazníka

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

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

5.4 Servis pre stroje – údržba (záručná a pozáručná)

5.4.1 Servis pre stroje

IBM poskytuje určité typy služieb, ktorých cieľom je udržiavať stroje v určitom stave alebo ich navrátiť do stavu zodpovedajúceho ich príslušným Špecifikáciám. IBM bude Zákazníka informovať o dostupnosti

jednotlivých typov servisu pre daný stroj. IBM môže podľa svojho uváženia i) vadný stroj buď opraviť alebo vymeniť a ii) poskytnúť službu buď v mieste Zákazníka alebo v servisnom stredisku. IBM riadi a inštaluje určitú technickú údržbu, ktorá sa vzťahuje na IBM stroje a môže tiež vykonávať preventívnu údržbu.

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

Pokiaľ si typ servisu vyžaduje, aby Zákazník doručil vadný stroj IBM, zaväzuje sa Zákazník, že stroj odošle vhodne zabalený (predplatene, pokiaľ IBM neurčí inak) do miesta určeného IBM. Následne potom, čo IBM stroj opraví alebo vymení, vráti stroj Zákazníkovi na náklady IBM, pokiaľ nie je dohodnuté inak. IBM zodpovedá za stratu alebo škodu na stroji Zákazníka v dobe, keď i) je stroj v držbe IBM alebo ii) počas prepravy v prípadoch, kedy IBM zodpovedá za prepravné náklady.

Zákazník sa zaväzuje, že:

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

5.4.2 Výmena

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

Servis pre niektoré stroje IBM zahŕňa vymeniteľné jednotky, ktoré IBM poskytuje Zákazníkovi s tým, že Zákazník si ich vymení sám. Takýmito vymeniteľnými jednotkami môžu byť i) diely stroja (nazývané „CRU“ – Customer Replaceable Unit, napr. klávesnica, pamäť alebo hard disk) alebo ii) celý stroj. Zákazník môže požadovať od IBM inštaláciu vymeniteľných CRU alebo stroja, avšak táto inštalácia je vykonávaná za úhradu. IBM poskytuje informácie a inštrukcie o výmene zároveň so strojom Zákazníka a môže ich poskytnúť následne kedykoľvek na požiadanie. IBM uvádza v materiáloch dodaných

s vymeniteľnou jednotkou alebo strojom, či má byť vadný CRU alebo stroj vrátený IBM. Pokiaľ sa jeho vrátenie vyžaduje, sú spolu s vymeniteľnou jednotkou alebo strojom poskytnuté i pokyny o vrátení a obal. Pokiaľ IBM neobdrží vadný CRU alebo stroj do 15 dní odo dňa ich obdržania Zákazníkom, môžu byť tieto Zákazníkovi vyúčtované.

5.4.3 Položky, na ktoré sa servis nevzťahuje

Servisná oprava alebo výmena sa nevzťahuje na:

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

5.5 Rozšírený záručný servis

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

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

5.6 Pokrytie pozáručným servisom

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

5.7 Automatická obnova pozáručného servisu

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

5.8 Ukončenie a zrušenie služby

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

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

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

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

Zákazník sa zaväzuje uhradiť IBM i) všetky služby, ktoré mu IBM poskytla, a všetky produkty a Materiály, ktoré mu IBM dodala do dátumu ukončenia služby a ii) prípadné náklady, ktoré IBM vznikli v priebehu

ukončenia služby. Pokiaľ Zákazník vypovie službu bez udania dôvodu, zaväzuje sa zaplatiť príslušné vyrovnávacie alebo stornovacie poplatky a náklady, ktoré IBM vznikli ako následok tejto výpovede (a ku zmierneniu ktorých IBM vykoná primerané kroky).

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

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

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

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

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

Zákazník:

Colné riaditeľstvo SR

IBM Slovensko, spol. s r.o.

plk. Ing. Mária Machová, PhD., generálny riaditeľ

Branislav Šebo, konateľ a generálny riaditeľ spoločnosti

COLNÉ RIADITEĽSTVO SR
Mierová 23
815 11 BRATISLAVA
- 65 -

IBM Slovensko
spol. s r.o.
Apollo II
Mlynské Nivy 49, 821 09 Bratislava
DIČ 2020390337 DPH SK7020000405
18. APR. 2011

Dátum: 20. 4. 2011

Dátum:

IČO Zákazníka: 308 440 29

Číslo zmluvy: SP2021/16

Adresa: Mierová 23

IBM adresa: Apollo II

815 11 Bratislava

Mlynské nivy 49

821 09 Bratislava

IČO: 31 337 147

DPH IČ.: SK7020000405

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



Príloha č.3 - Cenová kalkulácia pre referenčné účely

	Druh činnosti	Položka	Rola konzultanta	Cena za deň bez DPH (€)	Počet človekôch za rok	Celková cena za mesiac bez DPH (€)	Celková cena za mesiac s DPH (€)			
2.2.a	Hotline	Kontaktné centrum	Prevádzka	248.00	365	7 543.33	9 052.00			
	Poskytovanie služieb technickej podpory	Pohotovosť všetkých uvedených systémov	Pohotovosť 16/24x7	275.00	365	8 364.58	10 037.50			
	Poskytovanie služieb technickej podpory	Pohotovosť všetkých uvedených systémov	Pohotovosť 8x5	220.00	250	4 583.33	5 500.00			
	Realizácia prevádzkových zásahov (správa systému)	Podpora na mieste	Mladší (junior) konzultant	950.00	28	2 216.67	2 660.00			
	Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)	Podpora na mieste	Technik podpory	854.00	28	1 992.67	2 391.20			
	Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)	Podpora na mieste	Mladší (junior) konzultant	950.00	28	2 216.67	2 660.00			
	Realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému, alebo jeho	Asistenčná podpora	Mladší (junior) konzultant	950.00	36	2 850.00	3 420.00			
	Realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému, alebo jeho	Asistenčná podpora	Konzultant	1 120.00	50	4 666.67	5 600.00			
	Realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)	Asistenčná podpora	Mladší (junior) konzultant	950.00	42	3 325.00	3 990.00			
	Realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)	Asistenčná podpora	Konzultant	1 120.00	25	2 333.33	2 800.00			
2.2.b - 2.2.e	Poskytovanie služieb technickej podpory	Asistenčná podpora	Starší konzultant	1 160.00	25	2 416.67	2 900.00			
		Koordinácia	Projektový manažér	1 110.00	42	3 885.00	4 662.00			
		Dokumentácia	Dokumentarista	815.00	24	1 630.00	1 956.00			
		Riadenie	Manažment konzultant	1 648.00	13	1 785.33	2 142.40			
		Celkom mesačne 2.2.a. až 2.2.e.							49 809.25	59 771.10
		Celkom ročne 2.2.a. až 2.2.e.							597 711.00	717 253.20
		Celkom za trvanie zmluvy 2.2.a. až 2.2.e.							1 195 422.00	1 434 506.40
		Ročne 2.2.f.							243 567.00	292 280.40
		Celkom 2.2.f. za trvanie zmluvy							487 134.00	584 560.80
		Celkom za trvanie zmluvy 2.2.a. až 2.2.f.							1 682 556.00	2 019 067.20

Príloha č.4 – Vzory projektových dokumentov

Dokumenty uvedené v tejto prílohe sú vzorové dokumenty. Koordinátori oboch zmluvných strán si dohodnú podľa potreby zmenu vo formáte dokumentov.

VZOR – Akceptačný protokol

Mesačný výkaz poskytnutých služieb na základe Zmluvy o technickej podpore prevádzky ISST č. SP2021/16 xxx
zo dňa X.XX.20XX

Preberajúca strana: Colné riaditeľstvo Slovenskej republiky
Mierová 23, 815 11 Bratislava – Ružinov

zastúpený: (ďalej len Objednávateľ/Preberajúci)

Odvzdávajúca strana:

zastúpený: (ďalej len Poskytovateľ/Odvzdávajúci)

Predmet akceptačného protokolu:

V súlade so zmluvou o technickej podpore prevádzky APV xxx (ďalej „Zmluva“) zo dňa X.XX.20XX predmetom akceptačného protokolu je odovzdanie a prevzatie služieb technickej podpory za mesiac XXX/20XX.

Typ služby / Rola: Pozícia	Operator	Polikarovo č. experta 162117	Polikarovo č. experta 162117	Technik podpory	Mladší (junior) konzultant	Konzultant	Starší konzultant	Programátor	Dokumentarista
Poskytovanie služieb servisného hotline									
Realizácia prevádzkových zásahov (správa systému)									
Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)									
Realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov									
Realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)									
Celkom	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Sumárny prehľad poskytovania služieb technickej podpory:

Rola- Pozícia	Prednariadené výkony [€ / b rok]	Výkony v medzihodzinových obdobiach za každý rok [€ / D]	Výkony v danom kalendárnom mesiaci [€ / D]	Zostatok predpísaných výkony [€ / D]
Operátor	0,00	0,00	0,00	0,00
Pohotovosť expertov 16/24x7	0,00	0,00	0,00	0,00
Pohotovosť expertov 8x5	0,00	0,00	0,00	0,00
Technik podpory	0,00	0,00	0,00	0,00
Mladší (junior) konzultant	0,00	0,00	0,00	0,00
Konzultant	0,00	0,00	0,00	0,00
Starší konzultant	0,00	0,00	0,00	0,00
Programátor	0,00	0,00	0,00	0,00
Dokumentarista	0,00	0,00	0,00	0,00
Celkom	0,00	0,00	0,00	0,00

1. Odovzdávajúca strana potvrdzuje, že odovzdala predmet akceptačného protokolu. Preberajúca strana potvrdzuje, že prevzala predmet akceptačného protokolu.
2. Odovzdávajúca a preberajúca strana zhodne konštatujú, že predmet plnenia bol dodaný v súlade so Zmluvou a Objednávkou včas a v dohodnutej kvalite.
3. Preberajúca strana potvrdzuje, že neboli zistené žiadne nedostatky, chyby a závady.

V Bratislave dňa XX.XX.20XX

Podpis preberajúceho		Podpis odovzdávajúceho
za Colné riaditeľstvo SR		za IBM Slovensko, s.r.o.

VZOR – Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov
na základe Zmluvy o technickej podpore prevádzky ISST č. SP2021/14 zo dňa X.XX.2009

Štúdia realizovateľnosti č. ###

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

1. Špecifikácia služby / aké služby sa požiadavka týka -

2. Analýza požiadavky / spracovanie funkčné špecifikácie -

3. Návrh implementácie požiadavky -

4. Návrh testovania a akceptácie požiadavky -

5. Návrh harmonogramu plnenia -

6. Požadovaná súčinnosť Objednávateľa -

V týchto tabuľkách dodávateľ uvedie časovú náročnosť a cenovú kalkuláciu.
Náročnosť zapracovania pre Zmenu APV ISST/modul xxx

Termíny	Dátum
Predpokladaný začiatok realizácie:	
Predpokladané ukončenie realizácie (termín nasadenie do testovacieho prostredia):	
Navrhovaný termín nasadenia do produkčného prostredia:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Náročnosť zapracovania pre Zmenu mimo APV ISST

Termíny navrhovaných činností	Dátum
Navrhovaný termín realizácie Zmeny:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Cena

Popis jednotlivých položiek	Cena
Spolu:	

Dátum:

Podpis:

Projektový manažér Poskytovateľa:

Analýza dopadov

(Vyplní spracovateľ analýzy):

1. Vplyv na objednávateľa
2. Vplyv na prevádzku fungujúcich systémov, infraštruktúry a zaistení poskytovaných služieb. (Podľa definovaných SLA.)
3. Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť
4. Vplyv na iné služby (iné aplikácie) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy
5. Vplyv v organizácii mimo IT – bezpečnosť, servis desk, ..
6. Dopad pri nerealizácii Zmeny
7. Požadované zdroje z IT, čas kľúčových používateľov, časové dopady, požiadavky na nové prvky

VZOR – OBJEDNÁVKA PRÁCE č.00X

uzatvorená v zmysle Zmluvy o technickej podpore ISST č. SP2021/16 zo dňa XX.XX.20XX

Fakturačné údaje objednávateľa

	Colné riaditeľstvo Slovenskej republiky
	Mierová 23, 815 11 Bratislava – Ružinov
IČO:	30 844 029
IČ DPH:	
DIČ:	
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	7000078723/8180

I. Predmet objednávky

1. Predmetom tejto Objednávky je poskytnutie služieb technickej podpory APV ISST v rozsahu:

Popis služieb	Pozícia	Rozsah
a) Popis služieb XYZ	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod
b) Popis služieb XYZ	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod

2. Podrobná špecifikácia rozsahu predmetu plnenia je uvedená v prílohe č.1 tejto Objednávky, Príloha je neoddeliteľnou súčasťou tejto Objednávky.

II. Cena a platobné podmienky

1. Cena za predmet plnenia tejto Objednávky je:

Popis služieb	Sadzba	Rozsah	Cena
Cena za realizáciu časti predmetu objednávky v zmysle bodu I.1.a)	XXXXXX	XXX hod	X.XXX.000,- €
	XXXXXX	XXX hod	
	XXXXXX	XXX hod	
Cena za realizáciu časti predmetu objednávky v zmysle bodu I.1.b)	XXXXXX	XXX hod	X.XXX.000,- €
	XXXXXX	XXX hod	
	XXXXXX	XXX hod	
Zmluvná cena celkom bez DPH			X.XXX.000,- €
Zmluvná cena celkom s DPH			X.XXX.000,- €

2. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi stanovenú zmluvnú cenu v článku II.1. tejto Objednávky za predmet plnenia po častiach podľa nižšie uvedených platobných podmienok:

a) Cena v zmysle bodu II.1.a. po odovzdaní a prevzatí časti predmetu objednávky v zmysle bodu I.1.a)

b) Cena v zmysle bodu II.1.b. po odovzdaní a prevzatí časti predmetu objednávky v zmysle bodu I.1.b)

3. Akceptačný protokol a kópia tejto Objednávky tvorí prílohu k faktúre.

III.

Podmienky plnenia predmetu

1. Hlavný koordinátor zo strany objednávateľa je Ing. xx xx. Objednávateľ oznámi dodávateľovi bezodkladne každú zmenu kontaktnej osoby.

2. Hlavný koordinátor zo strany dodávateľa je xxx. Dodávateľ oznámi objednávateľovi bezodkladne každú zmenu kontaktnej osoby.

IV.

Harmonogram realizácie

1. Zmluvné strany sa dohodli na plnení predmetu Objednávky v etapách s nasledovným harmonogramom:

a) Realizáciu časti predmetu objednávky v zmysle bodu I.1.a) do X mesiacov od podpisu objednávky.

b) Realizáciu časti predmetu objednávky v zmysle bodu I.1.b) do X mesiacov od podpisu objednávky.

V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa:		Za Poskytovateľa:
riaditeľ odboru informatiky CR SR		
koordinátor (projektový manažér)menežér)		

VZOR – Akceptačný protokol

k plneniu predmetu Objednávky č. 00X/20XX zo dňa X.XX.20XX na základe Zmluvy o technickej podpore prevádzky ISST č. SP2021/16 zo dňa X.XX.20XX

Preberajúca strana: Colné riaditeľstvo Slovenskej republiky
Mierová 23, 815 11 Bratislava – Ružinov
zastúpený: Koordinátor/projektový manažér
(ďalej len Objednávateľ/Preberajúci)

Odovzdávajúca strana:
zastúpený: (ďalej len Poskytovateľ/Odovzdávajúci)

Predmet akceptačného protokolu:

V súlade so zmluvou o technickej podpore prevádzky APV ISST (ďalej „Zmluva“) zo dňa X.XX.20XX predmetom akceptačného protokolu je odovzdanie a prevzatie predmetu plnenia Objednávky č. 00X/20XX (ďalej „Objednávka“).

Popis akceptačného konania:

1. Predmetom akceptačného konania je plnenie služieb technickej podpory APV xxx v rozsahu:

Popis služieb	Pozícia	Rozsah
a) Popis služieb XCYZ	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod
b) Popis služieb XCYZ	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod

2. Odovzdávajúca strana potvrdzuje, že odovzdala predmet akceptačného protokolu. Preberajúca strana potvrdzuje, že prevzala predmet akceptačného protokolu.
3. Odovzdávajúca a preberajúca strana zhodne konštatujú, že predmet plnenia bol dodaný v súlade so Zmluvou a Objednávkou včas a v dohodnutej kvalite.
4. Preberajúca strana potvrdzuje, že neboli zistené žiadne nedostatky, chyby a závady.

V Bratislave dňa XX.XX.200X

Podpis preberajúceho		Podpis odovzdávajúceho
za Colné riaditeľstvo SR		za IBM Slovensko, s.r.o.

Príloha č.5 - Procedúry vedenia projektu

A. Procedúra zmenového konania

Zmeny služieb uvedených v tejto Zmluve, vrátane ich rozsahu, budú uskutočnené na základe požiadavky o uskutočnenie zmeny (ďalej i požiadavka) predloženej druhej zmluvnej strane. V tomto prípade sa bude uplatňovať nasledovný postup:

- A.1 Nástrojom na komunikáciu zmeny je požiadavka na zmenu. Požiadavka musí opisovať zmenu, odôvodnenie zmeny a vplyv zmeny na Zmluvu (plnenie). Zmeny predmetu plnenia môžu viesť k zmene ceny, predpokladaného harmonogramu a iných podmienok.
- A.2 Menovaný koordinátor (projektový manažér) strany, ktorá zmenu požaduje posúdi navrhovanú zmenu a určí, či požiadavku predloží druhej strane.
- A.3 Zmluvná strana, ktorá požiadavku obdrží, ju buď akceptuje za účelom uskutočnenia zmeny alebo ju akceptuje za účelom jej preskúmania alebo ju odmietne. Preskúmaním sa určí, aký vplyv bude mať požiadavka na cenu, harmonogram a ostatné zmluvné podmienky. V prípade akceptácie Poskytovateľom za účelom preskúmania oznámi tento Objednávateľovi vopred výšku prípadných nákladov s tým spojených a zahájí preskúmanie až po ich písomnom odsúhlasení Objednávateľom. Takéto náklady je Poskytovateľ oprávnený faktúrovať Objednávateľovi.
- A.4 Realizácia zmeny musí byť odsúhlasená riadiacim výborom. Realizácia zmien s vplyvom na cenu bude uskutočnená iba na základe písomného dodatku k tejto zmluve podpísaného oboma zmluvnými stranami. Pokým dodatok nie je podpísaný, obe strany pokračujú v postupe podľa poslednej schválenej verzie predmetu plnenia zmluvy.
- A.5 Zmeny v plnení predmetu zmluvy, vyvolané dodatočnými požiadavkami Objednávateľa alebo nedostatočnou, či neúplnou dokumentáciou alebo súčinnosťou, poskytnutou Poskytovateľovi, oprávňujú k zvýšeniu fakturácie za plnenie o dodatočne vyvolané náklady. Objednávateľ sa zaväzuje takto vzniknuté a preukázané náklady uhradiť na základe zmenového konania.

B. Procedúra akceptácie dodávaných materiálov

Dodávaný materiál sa posúdi a akceptuje podľa nasledovnej procedúry:

- B.1 Dodávaný materiál sa predloží projektovému manažérovi (koordinátorovi) Objednávateľa. V prípade, ak je dodávaným materiálom dokument, tento sa predloží v tlačenej forme v jednom vyhotovení a elektronicky.
- B.2 V rozpätí piatich pracovných dní od prijatia projektový manažér (koordinátor) Objednávateľa buď akceptuje dodávaný materiál alebo odovzdá projektovému manažérovi (koordinátorovi) Poskytovateľa zoznam požadovaných úprav. Ak Poskytovateľ neobdrží v rozpätí piatich pracovných dní odpoveď od Objednávateľa, tak sa dodávaný materiál považuje za akceptovaný.
- B.3 Ak Objednávateľ predloží včas požiadavku na úpravy, projektový manažér (koordinátor) Poskytovateľa túto posúdi z hľadiska záväzkov vyplývajúcich z predmetu plnenia tejto zmluvy.
- B.4 Tie úpravy požadované Objednávateľom, ktoré sú odsúhlasené Poskytovateľom budú zapracované a dodávaný materiál sa opätovne predloží Objednávateľovi v termíne, ktorý sa považuje za termín akceptácie dodávaného materiálu.

- B.5 Tie úpravy požadované Objednávateľom, ktoré nie sú odsúhlasené Poskytovateľom sa budú ďalej riadiť procedúrou zmenového konania.
- B.6 Akékoľvek rozpory, ktoré vzniknú v rámci procedúry akceptácie dodávaných materiálov sa budú eskalovať do vyššej úrovne riadenia projektu.

C. Eskalačná procedúra

) Eskalačná procedúra sa používa na riešenie prípadných konfliktov, ktoré vzniknú počas realizácie predmetu plnenia tejto zmluvy. V prípade vzniku konfliktu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, sa najprv pokúsia nájsť jeho riešenie členovia jednotlivých projektových tímov interne. Ak nenájdu riešenie, budú postupovať podľa nasledovnej procedúry:

- C.1 Úroveň 1: Ak projektové tímy nemôžu nájsť riešenie konfliktnej situácie v priebehu dvoch pracovných dní, stretnú sa poverení zástupcovia (vedúci pracovných skupín) oboch strán s cieľom vyriešenia konfliktu.
- C.2 Úroveň 2: Ak nenájdu poverení zástupcovia (vedúci pracovných skupín) oboch strán riešenie v priebehu troch pracovných dní po eskalácii konfliktu na úroveň 1, stretnú sa koordinátori (projektoví manažéri) oboch strán s cieľom vyriešenia konfliktu.
- C.3 Ak konflikt nie je vyriešený ani na úrovni 1 ani na úrovni 2, jeho riešenie bude postúpené na úroveň riadiaceho výboru a výsledok dohody riadiaceho výboru môže viesť k použitiu procedúry zmenového konania popísanej v odseku B.1 tejto prílohy.
- C.4 Ak konflikt nie je vyriešený na úrovni riadiaceho výboru, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán ukončiť túto zmluvu spôsobom dohodnutým v článku 6, odsek 6.3 tejto Zmluvy. Pri ukončení zmluvy, objednávateľ zaplatí Poskytovateľovi:
 - Za všetky služby a materiály, ktoré Poskytovateľ dodá do termínu ukončenia zmluvy,
 - Pri ukončení zmluvy sú zmluvné strany povinné zabezpečiť vysporiadanie vzájomných záväzkov podľa bodu 11.3 tejto zmluvy.
- C.5 Poskytovateľ súhlasí s tým, že počas riešenia konfliktu bude pokračovať v poskytovaní služieb, ktoré nie sú dotknuté riešením daného konfliktu. Objednávateľ súhlasí s tým, že uhradí faktúry za tieto zrealizované služby.

Príloha č. 6 – Spôsob objednávaní ostatných služieb a výkonov

Ostatné služby a výkony podľa bodu 2.2.f budú objednané nasledovným spôsobom:

- a) Menovaný koordinátor (ďalej aj projektový manažér) Objednávateľa predloží Poskytovateľovi písomnú Požiadavku na realizáciu ostatných služieb a výkonov (ďalej len „Požiadavka“), v ktorej bude špecifikovaný obsah požadovaných služieb a výkonov.
- b) Poskytovateľ preskúma Požiadavku a spresní obsah a určí rozsah požadovaných služieb a výkonov, vrátane ceny, harmonogramu, fakturačných míľnikov prípadne iných zmluvných podmienok a tento písomne navrhne Objednávateľovi formou Štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadov (podľa vzoru v Prílohe č. 4).
- c) Ak Objednávateľ návrh prijme, potom vystaví písomnú objednávku (vzor podľa Prílohy č. 4) na realizáciu Požiadavky, ktorej prílohou sa stane takto obdržaný návrh. Požiadavku za objednávateľa vždy schvaľuje riaditeľ odboru informatiky CR SR. Poskytovateľ v zmysle tejto objednávky pristúpi k realizácii Požiadavky. Realizácia sa ďalej riadi príslušnými ustanoveniami tejto Zmluvy.
- d) V prípade nezhody zmluvné strany postupujú podľa Procedúry zmenového konania resp. Eskalačnej procedúry (Príloha č.5).

Príloha č. 7 – Popis stavu Integrovaného Systému Správy Taríf

Popis rozsahu EKR

Pod Elektronickým komunikačným rozhraním (ďalej len „EKR“) sa rozumie:

- a) štandardný systémový software (operačné systémy, RDMBS) nevyhnutný na zabezpečenie prevádzky EKR
- b) aplikačné programové vybavenie EKR v rozsahu aktuálnej funkčnosti:
 - ◆ systém EKR
 - ◆ rozhrania systému EKR pre jednotlivé cieľové systémy:
SYSNED
TIS
Deklaračný systém
GMS
- c) infraštruktúra systémového software a aplikačného programového vybavenia v rozsahu testovacieho prostredia, produkčného prostredia vrátane záložného prostredia
- d) používateľská a prevádzková dokumentácia v rozsahu uvedených funkčných modulov

Popis infraštruktúry APV EKR

Systém EKR je prevádzkovaný na trojvrstvovej centralizovanej architektúre na báze produktov Microsoft a technológie .NET. Klientsku vrstvu tvoria „smart“ klienti (Windows natívna aplikácia, ktorá je schopná aktualizovať sa). Aplikačná vrstva sa skladá z aplikačného servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server a Internet Information Services 6.0, pričom aplikačný server je umiestnený v klastrí virtualizovaných aplikačných serverov. Databázová vrstva sa skladá z databázového servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server Enterprise a ako databázový stroj Microsoft SQL Server Enterprise v zapojení Windows Cluster. Spojenie cez Internet zabezpečuje interface server, kde sú prevádzkované rozhrania na požadované služby. Prepojenie na HSM zariadenie zabezpečuje sign server, kde beží obslužná aplikácia pre volanie HSM interface.

Popis rozsahu TIS

Pod Tranzitným informačným systémom (ďalej len „TIS“) sa rozumie:

- a) štandardný systémový software (operačné systémy, RDMBS) nevyhnutný na zabezpečenie prevádzky TIS
- b) aplikačné programové vybavenie TIS v rozsahu aktuálnej funkčnosti:
 - ◆ systém TIS – správa tranzitnej colnej deklarácie
 - ◆ rozhrania systému TIS
- c) infraštruktúra systémového software a aplikačného programového vybavenia v rozsahu testovacieho prostredia, produkčného prostredia vrátane záložného prostredia
- d) používateľská a prevádzková dokumentácia v rozsahu uvedených funkčných modulov

Popis infraštruktúry APV TIS

Systém TIS je prevádzkovaný na trojvrstvovej centralizovanej architektúre na báze produktov Microsoft a technológie .NET. Klientsku vrstvu tvoria „smart“ klienti (Windows natívna aplikácia, ktorá je schopná aktualizovať sa). Aplikačná vrstva sa skladá z aplikačného servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server a Internet Information Services 6.0, pričom aplikačný server je umiestnený v klastrí virtualizovaných aplikačných serverov. Databázová vrstva sa skladá z databázového servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server Enterprise a ako databázový stroj Microsoft SQL Server Enterprise v zapojení Windows Cluster.

Popis rozsahu ICS

Systémy DS (Deklaračný systém), ECS (Export Control System) a ICS (Import Control System) spoločne riešia problematiku jednotného colného vyhlásenia (JCD), sledovania exportu a importu tovaru. Pod softvérovým riešením pre automatizáciu činností ICS rozumieme:

- a) štandardný systémový software (operačné systémy, RDMBS) nevyhnutný na zabezpečenie prevádzky APV
- b) aplikačné programové vybavenie v rozsahu aktuálnej funkčnosti týchto systémov:
 - .. systém ICS – riešenie dovozu tovaru
 - .. vzájomné prepojenie systémov DS, ECS a ICS na dátovej a aplikačnej úrovni
 - .. rozhrania systému DS
- c) infraštruktúra systémového software a aplikačného programového vybavenia v rozsahu produkčného, testovacieho, záložného a vývojového prostredia
- d) používateľská a prevádzková dokumentácia v rozsahu uvedených funkčných modulov

Popis infraštruktúry ICS

Tento systém je prevádzkovaný na trojvrstvovej centralizovanej architektúre na báze produktov Microsoft a technológie .NET. Klientskú vrstvu tvoria „smart“ klienti (Windows natívna aplikácia, ktorá je schopná aktualizovať). Aplikačná vrstva je vyskladaná z aplikačných serverov, ktoré využívajú operačný systém Microsoft Windows Server a Internet Information Services 6.0 s využitím Windows Load Balancing. Databázová vrstva sa skladá z dvoch databázových serverov, ktoré využívajú operačný systém Microsoft Windows Server Enterprise a ako databázový stroj Microsoft SQL Server Enterprise v zapojení Windows Cluster.