

OSVEŽEVALNA POGODBA PLUS

sklenjena med:

_____, _____, xxxx _____, davčna št. _____, ki ga zastopa direktor _____ kot UPORABNIKOM, in

DATALAB Tehnologije d.d., Koprška ul. 92, 1000 Ljubljana, identifikacijska št. za DDV SI87965399, ki ga zastopa izvršni direktor Andrej Mertelj kot LASTNIKOM

in

DATALAB SI d.o.o., Koprška ul. 92, 1000 Ljubljana, identifikacijska št. za DDV SI99654717, ki ga zastopa direktor David Čeplak kot AGENTOM

1. Uvodne določbe

- i. Pogodbeni stranki uvodoma ugotavljata:
 - da UPORABNIK zaradi potreb njegovih poslovnih procesov potrebuje dodatno, nadstandardno podporo in osveževanje pri uporabi LASTNIKOVE PROGRAMSKE OPREME in zato sklepa to pogodbo;
 - da znaša tržna vrednost pridobljenih licenc za PROGRAMSKO OPREMO LASTNIKA na dan podpisa te pogodbe v uporabi pri UPORABNIKU xxxxxx EUR, kar je razvidno iz specifikacije v aneksu k tej pogodbi in se lahko z aneksi tudi spreminja;
 - da ima UPORABNIK za pridobljeno PROGRAMSKO OPREMO sklenjeno OSVEŽEVALNO POGODBO (OP) in da ta Pogodba ne spreminja ampak le dopolnjuje pravice in obveznosti izhajajoče iz OP;
 - da je AGENT določen kot kontakt LASTNIKA za določen teritorij. LASTNIK in AGENT po tej Pogodbi delujeta kot povezani osebi zato se tudi njune obveznosti in pravice, izhajajoče iz te Pogodbe, razumejo kot enotne/skupne obveznosti in pravice – razen v primerih, kjer je s to Pogodbo določeno drugače.

2. Definicije

- i. PROGRAMSKA OPREMA je skupek ali del programske opreme, dokumentacije, učnih gradiv, know-howa (vključno a ne omejeno z načinom uporabe in implementacijo), katerega lastnik ali nosilec avtorskih pravic je LASTNIK
- ii. OSVEŽEVANJE je zamenjava (NADGRADNJA) starih verzij izvajalnih datotek, morebitnih podatkov ter morebitne izvorne kode PROGRAMSKE OPREME z OSVEŽENIMI VERZIJIAMI, ki nadomestijo ali dopolnijo licenciran PROGRAMSKI PAKET in so zanj pridobljene licence skladno z določili LASTNIKA.
- iii. OSVEŽENA VERZIJA nedeljivo vsebuje vse zakonske spremembe, popravke, spremembe, izboljšave, nove rešitve in popravke NAPAK, ki jih je LASTNIK izvedel v PROGRAMSKI OPREMI.
- iv. TRŽNA VREDNOST pridobljenih licenc je vrednost licenc, navedenih v UPORABNIŠKI LICENCI (LU), po AGENTOVIH priporočenih prodajnih cenah licenc brez davka, veljavnih na dan podpisa te POGODBE.
- v. FUNKCIONALNOST je delovanje PROGRAMSKE OPREME, ki je opisano v navodilih za uporabo PROGRAMSKE OPREME, bazi znanja ali drugih UPORABNIKU dostopnih dokumentih.
- vi. NAPAKA v PROGRAMSKI OPREMI je samo tisto obnašanje programske opreme, ki je v protislovju z načinom delovanja, opisanim v navodilih za uporabo programske kode, bazi znanja ali drugih UPORABNIKU dostopnih dokumentih.
- vii. KRITIČNA NAPAKA je NAPAKA, ki onemogoča nadaljnje delo posamezni skupini UPORABNIKA in zanj ne obstaja alternativna rešitev ter lahko resno ogrozi delovni proces, varnost ali zanesljivost podatkov.
- viii. NEKRITIČNE NAPAKE so ostale NAPAKE, ko otežujejo nadaljnje delo posamezni skupini UPORABNIKA in ne ogrozijo resnejše delovnega procesa, varnosti ali zanesljivosti PROGRAMSKE OPREME.
- ix. HELPDESK je spletna aplikacija namenjena podpori PROGRAMSKE OPREME ter izmenjavi sporočil in je vgrajena v LASTNIKOV SPLETNI STREŽNIK <http://usersite.datalab.si/>. Na zahtevke v HELPDESKU odgovarja AGENT.
- x. PODPORA NA DALJAVO (RDS) je postopek, ki z uporabo internetne tehnologije in programske opreme, ki je dostopna UPORABNIKU (preko uporabniškega strežnika), PARTNERJU in LASTNIKU (preko SPLETNEGA STREŽNIKA) in omogoča podporo na daljavo z deljenjem namizja (prenos slike ter nadzor nad tipkovnico in miško). Tipkana komunikacija (chat) med osebo, ki pomoč zahteva in osebo, ki pomoč nudi, se kot transkript seje zapiše v dnevnik in je skupaj s protokolom ob koncu seje in vprašalnikom o zadovoljstvu z nudeno podporo integralni del seje podpore na daljavo. LASTNIK ima vpogled v dnevnik podpore na daljavo.

3. Pravice in obveznosti UPORABNIKA

- i. Na podlagi te pogodbe ima UPORABNIK pravico do:
 - i. Odprave prijavljenih KRITIČNIH NAPAK preko OSVEŽENE VERZIJE (patch) v roku 3 (treh) delovnih dni od popolnega vnosa prijave v HELPDESK. Rok prične teči naslednji dan po popolni prijavi napake;
 - ii. Odprava prijavljenih NEKRITIČNIH NAPAK v naslednji redni NADGRADNJI, v primeru da so prijavljene v HELPDESK najkasneje mesec dni pred izidom NADGRADNJE;
 - iii. Možnost neposredne podpore AGENTA UPORABNIKU preko PODPORE NA DALJAVO, ki se koristi predvsem za svetovanje pri zahtevnejših problemih. Prva ura PODPORE NA DALJAVO mesečno je vključena v ceno te POGODBE, dodatne ure podpore pa se obračunajo po veljavnemu ceniku AGENTA; Neporabljene ure podpore se lahko prenesejo samo v naslednji mesec.
 - iv. Prioritetno obravnavanje podanih predlogov za spremembe ali dopolnitve FUNKCIONALNOSTI ter sprejetje enega predloga v naslednji redni NADGRADNJI. Predlog se upošteva v primeru, če je bil na v tej pogodbi predpisan način podan LASTNIKU v roku najmanj trideset dni pred naslednjo redno NADGRADNJO.
 - v. Uporabo avtotestnega okolja, v katerega lahko prenese eno svojo podatkovno bazo SOFTWARE vključno z vsemi dodatnimi ARES/SQLI apleti, napiše specifične testne scenarije in redno pred izdajo osvežene verzije prejme rezultate takih testov po elektronski pošti.
- ii. Ter sledeče obveznosti:
 - i. UPORABNIK mora imeti ves čas trajanje te pogodbe sklenjeno OP za vse licence, ki so predmet te pogodbe.
 - ii. V kolikor ta Pogodba pokriva več instanc/sistemov SOFTWARE-a, nameščenih pri UPORABNIKU morajo imeti vse take instance/sistemi polno pokritje z OP in morajo biti sinhronizirane na isto verzijo/build.

- iii. Samo tekoče/zadnje verzije/buildi so pokriti s to Pogodbo. Ta Pogodba ne podpira starejših verzij/buildov.
- iv. UPORABNIK mora za komunikacijo z AGENTOM uporabljati izključno HELPDESK, ki se nahaja na UPORABNIŠKEM SPLETNEM STREŽNIKU LASTNIKA. Slednje velja za vso komunikacijo glede prijav NAPAK, zahtevkov za NEPOSREDNO PODPORO in ostalo komunikacijo. Drugi načini komunikacije ne morejo povzročiti pravnih posledic iz te POGODBE. Za LASTNIKA ali AGENTA zavezujoči roki začnejo teči, ko podpora uporabnikom pri AGENTU prejme prijavo napake prek sistema HELPDESK. Prijave napak preko PARTNERJEV za LASTNIKA ali AGENTA ne ustvarijo pravnih posledic izhajajočih iz te Pogodbe.
- v. UPORABNIK mora LASTNIKU ali AGENTU dati na voljo vse informacije, ki so potrebne za izvedbo te pogodbe.

4. Pravice in obveznosti LASTNIKA ali AGENTA

- i. LASTNIK ima pravico, da zavrne predlog za izboljšavo, v kolikor ta bistveno posega v samo delovanja PROGRAMSKE OPREME, strukturo podatkovnih baz, ne pomeni bistvene izboljšave za najmanj 10 % uporabnikov, ali ni mogoča zaradi stanja tehnike.
- ii. LASTNIK ima pravico, da predlog za izboljšavo vgradi v PROGRAMSKO OPREMO v kasnejši redni NADGRADNJI, če oceni, da potrebuje za vgradnjo izboljšave popravke na drugih področjih ali bi bili taki popravki smiselni oziroma bi povečali funkcionalnost PROGRAMSKE OPREME. Prav tako ima LASTNIK pravico odložiti izdelavo izboljšave, v kolikor je v danem trenutku zaradi stanja tehnike ne more ustrezno izvesti. AGENT se zavezuje, da se bo v treh dneh po prejemu predloga UPORABNIKU izjasnil, ali bo predlog sprejel.
- iii. LASTNIK mora odkloniti izboljšavo, če je ta v nasprotju z zakonodajo, računovodskimi standardi ali splošno veljavno poslovno prakso.
- iv. LASTNIK bo PROGRAMSKO OPREMO ustrezno prilagajal zakonskim spremembam v okviru namembnosti SOFTWARE-a. LASTNIK si bo prizadeval, da bodo NADGRADNJE potrebne zaradi zakonskih sprememb gotove najkasneje (7) sedem dni pred začetkom uporabe spremembe.

5. Sklenitev in veljavnost pogodbe

- i. Ta pogodba je sklenjena, ko na podlagi sprejete POGODBE, podpisane s strani UPORABNIKA, LASTNIK oziroma njegov pooblaščenec le-to podpiše ter izstavi UPORABNIKU račun skladno s to pogodbo.
- ii. Sklenitev, izstavljanje računov, pogodbena kazen ter spremljanje HELPDESK-a po tej POGODBI LASTNIK prenese na AGENTA, ki je zadolžena za teritorij, kjer je registriran KONČNI UPORABNIK, podpisnik te POGODBE.
- iii. Ta pogodba je sklenjena za obdobje dvanajstih mesecev, usklajeno z OP . Ne glede na določbe iz prejšnjega odstavka lahko UPORABNIK vse pravice in obveznosti, pridobljene in privzete po tej POGODBI, LICENČNI POGODBI in OP ter njihovimi prilogami, prenese na tretje osebe, ki so del ali lastniško povezane s KONČNIM UPORABNIKOM, vendar le na tiste ki uporabljajo licence za katere je bila sklenjena ta POGODBA.

6. Pogodbena cena in način zaračunavanja

- i. Pogodbena cena znaša 10% (deset odstotkov) tržne vrednosti licenc, opredeljenih v aneksih k tej pogodbi, pri čemer LASTNIK le-to zaračunava, UPORABNIK pa plačuje v višini ene dvanajstine tega zneska mesečno. V vsakem primeru šteje kot Pogodbena cena zaračunana in plačana vrednost po tej Pogodbi znotraj trajanja Pogodbe.
- ii. Ta cena ne vsebuje zakonsko določenega davka na dodano vrednost, ki ga plača KONČNI UPORABNIK. UPORABNIK je dolžan račun poravnati v 15 dni od izstavitve računa.
- iii. Rok plačila POGODBENE CENE je bistvena sestavina te pogodbe, zato lahko LASTNIK v primeru neplačila brez opozorila odstopi od pogodbe.

7. Pogodbena kazen

- i. AGENT je v primeru neizpolnitev obvez točke i. 4. člena dolžan KONČNEMU UPORABNIKU plačati pogodbeno kazen, in sicer:
 - v primeru zamude pri odpravi KRITIČNIH NAPAK odškodnino 10 % (deset odstotkov) POGODBENE CENE iz prejšnjega člena za vsak dan zamude;
 - v primeru zamude pri odpravi NEKRITIČNIH NAPAK odškodnino 4 % (štiri odstotkov) POGODBENE CENE za vsako nekritično napako, ki ni bila odpravljena v naslednji redni NADGRADNJI.
- ii. Skupna odškodnina iz zgornjih dveh alinej, zaračunana v času trajanja POGODBE, lahko zneske največ 75 % odstotkov POGODBENE CENE.

8. Splošne določbe

- i. V primeru, da določila te POGODBE spreminjajo pravice ali obveznosti povezane LICENČNE ali OSVEŽEVALNE POGODBE, se uporabljajo določila iz te POGODBE.
- ii. Ta POGODBA se začne izvajati z dnem izstavitve računa, izstavljenega na podlagi te POGODBE.
- iii. V primeru, da spora, nastalega na podlagi te POGODBE ni mogoče rešiti po mirni poti, je za odločitev o sporu pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

V Ljubljani, dne 24.2.2012

V _____, dne _____

Datalab Tehnologije d.d.

Andrej Mertelj, izvršni direktor
V njegovem imenu

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

direktor Datalab SI d.o.o.

Podpis

Podpis

ANEKS X K OSVEŽEVALNI POGODBI PLUS

Tržna vrednost na dan _____ SOFTWARE-a, za katerega UPORABNIK Osveževalno Pogodbo PLUS je:

Koda artikla	Licenca	Količina	Cena po ceniku	Vrednost
Skupaj		XX		XX