

RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB V OBLASTI INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ

. R_48/2021

uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

medzi

IVeS, organizácia pre informatiku verejnej správy

sídlo: Československej armády 20, 040 01 Košice, Slovenská republika

IČO: 00 162 957

DIČ: 2020762480

IČ DPH: SK2020762480

zastúpenie: Ing. Radoslav Ernst, riaditeľ

IBAN: SK57 8180 0000 0070 0017 4387, bankový účet vedený v Štátnej pokladnici

e-mail: distribucia@ives.vs.sk,

telefón: 055/720 33 11, kontaktná osoba: Mgr. Ľudmila Kolarčíková

(ďalej len „Poskytovateľ“)

a

Technické služby mesta Humenné

sídlo: Sninská 27/1018, 066 01 Humenné, Slovenská republika

IČO: 00186155

DIČ: 2021216736

IČ DPH: SK2021216736

zastúpenie: Ing. Milan Kuruc, riaditeľ

IBAN: SK89 0200 0000 0000 0232 3532, bankový účet vedený vo VÚB, a.s.

e-mail: murgova@tshe.sk

telefón: 057/7753415, 0903 272 402 kontaktná osoba: Ing. Helena Murgová

(ďalej len „Používateľ“)

(Poskytovateľ a Používateľ spolu ďalej len ako „Zmluvné strany“ a každý jednotlivý ďalej len „Zmluvná strana“)

Čl. 1

PREDMET TEJTO ZMLUVY

- 1.1. Touto Zmluvou sa rámcovo upravujú zmluvné vzťahy, ktoré vzniknú medzi Zmluvnými stranami odo dňa uzatvorenia tejto Zmluvy počas celej doby jej trvania v súvislosti s poskytovaním služieb v oblasti informačných a komunikačných technológií.
- 1.2. Predmetom tejto Zmluvy je právo Používateľa používať aktuálne verzie aplikačného programového vybavenia vytvoreného v organizácii IVeS (ďalej len „APV IVeS“) v súlade

so Zásadami a podmienkami oprávneného používania SW produktov IVEs (ďalej len „Zásady a podmienky“), ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy ako príloha č. 1,

konkrétne na APV IVEs:

<u>APV IVEs</u>	<u>Počet inštalácií/licencií</u>
Personalistika a mzdy - WINPAM	2
Integrovaný balík ekonomických úloh – WINIBEU	9
Administratívny systém úradu - WINASU	1

- 1.3 Po podpise tejto Zmluvy ku konkrétnemu APV IVEs je oprávnený poskytnúť Poskytovateľ Používateľovi inštalačné médium s používateľskou dokumentáciou v elektronickej forme.

Čl. 2

CENA ZA SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 2.1 Cena za služby je stanovená na základe dohody Zmluvných strán a v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a predstavuje spolu sumu 956,25 € bez DPH ročne. K cene sa pripočíta DPH podľa platných právnych predpisov. Podrobný rozpis tvorí neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy ako príloha č. 2.

V cene za služby sú už pritom zahrnuté všetky náklady, súvisiace s plnením predmetu tejto Zmluvy po dobu 12 mesiacov t. j. náklady na:

- bežnú údržbu APV v súlade s legislatívou a s ňou spojenú konzultačnú činnosť,
- ostatné priame a režijné náklady súvisiace so zabezpečením služieb štandardnej technickej podpory (ďalej len „STP“, napr. poštovné, telefón a ďalšie náklady súvisiace so prístupňovaním nových verzií APV IVEs).

(ďalej aj ako „cena za služby“)

- 2.2 Cena za služby STP k APV IVEs na každých ďalších 12 kalendárnych mesiacov sa uhrádza vo výške aktuálnej dohodnutej ceny za služby k APV IVEs v čase ich obnovenia licencie k APV.
- 2.3 Používateľ uhradí Poskytovateľovi príslušnú platnú cenu za služby na daný rok za služby k APV IVEs v jednej splátke resp. viacerých dohodnutých splátkach na základe zálohovej faktúry najneskôr do 14 dní odo dňa jej vystavenia. V prípade, že zálohová faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti, resp. budú v nej uvedené nesprávne alebo neúplné údaje, je Používateľ oprávnený zálohovú faktúru pred jej splatnosťou vrátiť Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie. Odo dňa vystavenia opravenej alebo novej faktúry plyní nová 14 dňová lehota jej splatnosti. Dňom uhradenia faktúry sa pritom rozumie deň pripísania

finančných prostriedkov na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy. Po úhrade zálohovej faktúry vystaví Poskytovateľ Používateľovi faktúru v zákonnej lehote.

- 2.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade akéhokoľvek omeškania s úhradou vyššie spomínanej platnej ceny za služby podľa aktuálnej cenníkovej ceny na daný rok za služby k APV IVeS zverejneného na web stránke IVeS (www.ives.sk) zo strany Používateľa Poskytovateľovi, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy ako aj v plnom rozsahu zamedziť prístupu Používateľovi ku konkrétnemu poskytnutému APV IVeS na základe tejto Zmluvy ako aj na portál IVeS bližšie špecifikovaný v bode 3.6 tejto Zmluvy a súčasne neposkytovať žiadne služby Používateľovi na základe tejto Zmluvy.

Čl. 3

POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 3.1 Poskytovateľ je povinný udržiavať APV IVeS funkčné v zmysle príslušnej platnej legislatívy a upravovať ho v dôsledku legislatívnych zmien, pripomienok jednotlivých používateľov, ako aj zmien v oblasti informačných technológií.
- 3.2 Prispôbovať APV IVeS legislatívnym zmenám najneskôr ku dňu ich platnosti (za predpokladu, že boli zverejnené aspoň 7 kalendárnych dní pred ich účinnosťou), resp. k termínu predkladania požadovaných výstupov z APV IVeS (pri legislatívnych zmenách väčšieho rozsahu).
- 3.3 V rámci dohodnutej ceny vykonávať bežnú údržbu prevádzkovaného APV IVeS, t. j. odstraňovať všetky odchýlky APV IVeS od špecifikácie zadanej Používateľom alebo popísaných činností v používateľskej dokumentácii. Doba na odstránenie reklamovaných chýb v APV IVeS je najviac 14 dní od nahlásenia Používateľom.
- 3.4 Posúdiť a po dohode Zmluvných strán realizovať ďalšie pripomienky a požiadavky, ktoré vyplývajú z prevádzky a z praktického používania predmetného APV IVeS.
- 3.5 Priebežne počas trvania tejto Zmluvy poskytovať Používateľovi služby STP k APV IVeS, vrátane bezplatného sprístupňovania nových verzií používaného APV IVeS a všetky zmeny dokumentácie s tým súvisiace a prerokúvať s nim prípadné pripomienky a reklamácie.
- 3.6 Umožniť Používateľovi registráciu na portáli IVeS Košice (www.ives.sk) s cieľom využívania služieb poskytovaných Poskytovateľom prostredníctvom tohto portálu.
- 3.7 Nadštandardné služby TP k APV IVeS (najmä, no nie však výlučne metodicko-konzultačné školenia u Používateľa, asistenčná technická pomoc, konverzie a pod.) na základe požiadavky Používateľa poskytovať za úhradu podľa platného cenníka IVeS.

- 3.8 Poskytovateľ Používateľovi telefonické konzultácie k APV IVEs („hot-line“) v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. na telefónnom čísle 055/720 33 11 (zoznam kontaktných telefónnych čísiel je uvedený na portáli IVEs).

Čl. 4 POVINNOSTI POUŽÍVATEĽA

- 4.1 Používateľ je povinný predmet tejto Zmluvy prevziať a uhradiť dohodnutú cenu za služby podľa článku č.2 tejto Zmluvy.
- 4.2 Používateľ je povinný riadne dodržiavať dohodnuté Zásady a podmienky oprávneného používania SW produktov IVEs, ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy ako jej prílohu č. 1.

Čl. 5 ZÁRUKY

- 5.1 Poskytovateľ počas trvania tejto Zmluvy sa zaväzuje:
- a) garantovať funkčnosť APV IVEs po trvania tejto Zmluvy, odstraňovať prípadné nedostatky v odovzdanom APV IVEs,
 - b) po odstránení zistených chýb a otestovaní funkčnosti upraveného APV IVEs zasielať Používateľovi nové verzie APV IVEs s opisom vykonaných zmien,
 - c) zabezpečiť, aby sprístupnené nové verzie APV IVEs vykonávali správne všetky funkcie popísané v príslušnej dokumentácii,
 - d) ústne alebo písomne, príp. e-mailom informovať Používateľa o stave dodaného APV IVEs a prípadných zistených závažných chybách.

Čl. 6 PLATNOSŤ, ZMENA A ZRUŠENIE TEJTO ZMLUVY

- 6.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pričom nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa príslušných platných predpisov.
- 6.2 Používateľ uhradením dohodnutej platnej ceny za služby získava na obdobie 12 kalendárnych mesiacov od Poskytovateľa právo na používanie APV IVEs uvedené v bode 1.1 tejto Zmluvy a využívanie služieb STP až do dátumu ich obnovy, ktorý je dohodnutý ku dňu 31.5. v nasledujúcom roku
- 6.3 Prejavom vôle Používateľa, aby Poskytovateľ pokračoval v ďalšom poskytovaní služieb STP k APV IVEs bude uhradenie zálohovej faktúry vo výške aktuálnej cenníkovej ceny služby

k predmetnému APV IVEs, ktorú k dátumu obnovy služieb STP zašle Poskytovateľ Používateľov.

- 6.4 V prípade úhrady poplatku za služby STP iba pre aktualizovaný zoznam APV IVEs (čiastočná úhrada) bude uzavretá nová zmluva, alebo dodatok k existujúcej zmluve, ktorý nové skutočnosti zohľadní.
- 6.5 Ak používateľ neuhradí zaslanú zálohovú faktúru v lehote jej splatnosti (zvyčajne 14 dní po dátume obnovy služieb STP), nasledujúcim kalendárnym dňom dôjde k zrušeniu platnosti a účinnosti zmluvy a jej prípadných dodatkov.
- 6.6 K zrušeniu tejto Zmluvy dôjde aj písomným oznámením Používateľa k stanovenému termínu. V takomto prípade Používateľ nemá právo na vrátenie prípadnej alikvotnej čiastky ceny za poskytované služby.
- 6.7 Poskytovateľ môže vypovedať túto Zmluvu:
- a) s jednomesačnou výpovednou lehotou v prípade porušenia povinností Používateľa uvedených v bode 4.2 tejto Zmluvy,
 - b) so 6 mesačnou výpovednou lehotou bez uvedenia dôvodu.
- 6.8 Výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Túto Zmluvou možno kedykoľvek zrušiť písomnou dohodou Zmluvných strán.
- 6.9 V prípade skončenia tejto Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti Zmluvných strán vyplývajúce z tejto Zmluvy s výnimkou neuhradených záväzkov Zmluvných strán podľa tejto Zmluvy, viažucich sa k predmetu tejto Zmluvy.

Čl. 7

OCHRANA ÚDAJOV PRI SERVISNOM ZÁSAHU

- 7.1 Ak Používateľ vo svojich informačných systémoch spracúva prostredníctvom APV IVEs osobné údaje, je v zmysle zákona o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov v roli tzv. prevádzkovateľa, ktorý zodpovedá za bezpečnosť spracúvaných osobných údajov.
- 7.2 Pre zachovanie čo najvyššej miery bezpečnosti osobných a iných údajov Používateľa Poskytovateľ uprednostňuje pri poskytovaní služieb taký spôsob servisného zásahu, ktorý nevyžaduje sprístupnenie osobných údajov, ale iba anonymizovaných údajov informačného systému, pokiaľ to APV umožňuje.
- 7.3 Ak Používateľ na zistenie prípadnej chyby v APV alebo v spravovanej databáze sprístupní osobné údaje zo svojho informačného systému Poskytovateľovi za účelom servisného zásahu, Poskytovateľ je v roli tzv. príjemcu, ktorý osobné údaje ďalej nespracúva.

7.4 Ak je jednorazové sprístupnenie údajov Používateľa na odstránenie chyby Poskytovateľom nevyhnutné, potom sa Používateľovi odporúča:

- a) využiť vnútorné funkcie APV IVEs na anonymizovanie osobných údajov,
- b) ak sa sprístupňované údaje budú zasielať elektronickou poštou alebo sa dodajú na médiu, je vhodné ich zabezpečiť heslom a heslo oznámiť príjemcovi inou cestou.

7.5 Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri servisnom zásahu vyžadujúcom sprístupnenie Používateľom spracovávaných osobných údajov bez ohľadu na spôsob ich sprístupnenia, bude s nimi nakladať iba poverená oprávnená osoba Poskytovateľa štandardizovanými postupmi definovanými v internej bezpečnostnej dokumentácii Poskytovateľa.

7.6 Poskytovateľ a jeho oprávnené osoby v plnom rozsahu zachovávajú mlčanlivosť o osobných a iných údajoch Používateľa, s ktorými pritom prídu do styku. Poskytovateľ sa zaväzuje, že nebude spracúvať Používateľom sprístupnené údaje na žiadne iné účely, než ako je zisťovanie prípadnej chyby v APV alebo v evidovaných údajoch Používateľa a neposkytne ich tretej strane. Po splnení tohto účelu Poskytovateľ odstráni všetky sprístupnené údaje Používateľa zo zaslaných nosičov a technických zariadení Poskytovateľa.

Čl. 8

REKLAMÁCIE A ODSTRAŇOVANIE PORÚCH

8.1 Používateľ je povinný ústne alebo písomne, príp. e-mailom oznámiť Poskytovateľovi akékoľvek obmedzenia, prerušenia poskytovania objednaných služieb, alebo iné závady na strane Poskytovateľa okamžite po ich zistení.

8.2 Poskytovateľ nezodpovedá za prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb v dôsledku konania tretích osôb, zásahu vyššej moci alebo z dôvodu poruchy na zariadení iných dodávateľov (napr. výpadky elektrickej energie, telekomunikačného spojenia atď.).

Čl.9

POVINNOSŤ MLČANLIVOSTI

9.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky skutočnosti, informácie a údaje, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve, resp. ktoré budú uvedené v jej dodatkoch a ich prílohách alebo ktoré sa Zmluvné strany dozvedeli v súvislosti so Zmluvou alebo s činnosťami Zmluvných strán, sú dôvernými informáciami (ďalej len „dôverné informácie“), o ktorých sú obe Zmluvné strany povinné zachovávať mlčanlivosť, ak ďalej nie je dohodnuté inak. Závazok Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť podľa tejto Zmluvy je časovo neobmedzený, trvá aj po zániku tohto zmluvného vzťahu.

9.2 Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany ďalej neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k dôverným informáciám.

- 9.3 Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť podľa tohto článku Zmluvy ohľadne dôverných informácií sa nepokladá ich poskytnutie príslušným štátnym orgánom, pokiaľ to vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu, ich použitie v prípadných súdnych, rozhodcovských, správnych a iných konaniach ohľadom práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj ich použitie, pokiaľ sa stali verejne známymi.

Čl. 10 DORUČOVANIE

- 10.1. Všetky písomnosti medzi Zmluvnými stranami je možné doručiť osobne. V takomto prípade na potvrdenie doručenia písomnosti druhej Zmluvnej strane je nevyhnutné, aby oprávnený preberajúci podpísal čitateľným podpisom preberajúcu písomnosť.
- 10.2. Písomnosti medzi Zmluvnými stranami je možné doručiť aj v poštou. V takomto prípade Zmluvné strany sa dohodli, že „*adresa na doručovanie*“ je adresa sídla, ktorú každá zo Zmluvných strán uviedla v záhlaví tejto Zmluvy. V prípade zmeny sídla je adresou na doručovanie posledná známa adresa, ktorú Zmluvná strana preukázateľne oznámila druhej Zmluvnej strane ako adresu na doručovanie. V spore preukazuje oznámenie zmeny adresy na doručovanie tá Zmluvná strana, ktorej sa zmena týka. V pochybnostiach platí, že zmena adresy na doručovanie nebola druhej Zmluvnej strane riadne oznámená.

Písomnosť sa v takomto prípade považuje za doručенú dňom jej prevzatia adresátom. Za doručенú sa písomnosť považuje aj v tom prípade, ak písomnosť, odoslaná na doručovaciú adresu, bola vrátená odosielateľovi ako nedoručená, bez ohľadu na dôvod nedoručenia, a to aj vtedy, ak sa adresát o tejto písomnosti nedozvie. Dňom doručenia je v takom prípade deň vrátenia zásielky odosielateľovi.

- 10.3 Elektronicky doručovať písomností prostredníctvom e-mailu sú oprávnené obidve Zmluvné strany, v prípade takéhoto spôsobu doručovania písomností sa písomnosť považuje za doručенú dňom obdržania e-mailového potvrdenia príslušnej Zmluvnej strany o prečítaní správy, pričom za spätný potvrdzujúci e-mail príslušnej Zmluvnej strany sa nepovažuje správa automaticky vygenerovaná systémom.

Čl. 11 ĎALŠIE USTANOVENIA

- 11.1. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú oznamovať si navzájom akékoľvek zmeny údajov, ktoré sa ich týkajú a sú potrebné na plnenie povinností podľa tejto Zmluvy, najmä zmenu sídla, bankového spojenia, zmenu, či zánik ich právnej subjektivity alebo vstup do konkurzného konania, reštrukturalizácie alebo likvidácie. Ak niektorá Zmluvná strana nesplní túto povinnosť, nebude oprávnená namietaať, že neobdržala akúkoľvek písomnosť a zároveň zodpovedá za akúkoľvek takto spôsobenú škodu.

- 11.2. Každá Zmluvná strana nesie v plnej výške vlastné náklady a výdaje spojené s dojednáváním a uzatvorením tejto Zmluvy, ako aj s jej plnením vrátane nákladov a výdajov na svojich poradcov, pokiaľ z tejto Zmluvy nevyplýva inak.

Čl. 12

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1. **Rozhodné právo.** Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Právne vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 12.2. **Právomoc súdov.** Súdny Slovenskej republiky majú výlučnú právomoc na rozhodovanie akýchkoľvek sporov týkajúcich sa tejto Zmluvy.
- 12.3. **Písomná dohoda.** Táto Zmluva sa môže meniť alebo zrušiť iba dohodou Zmluvných strán vo forme chronologicky číslovaných písomných dodatkov.
- 12.4. **Oddeliteľnosť.** Ak by ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy bolo považované súdom alebo správnym orgánom za úplne alebo čiastočne neplatné alebo nevymožiteľné, bude v rozsahu tejto neplatnosti alebo nevymožiteľnosti považované za oddeliteľné a ostávajúce ustanovenia tejto Zmluvy a zostávajúca časť tohto ustanovenia si zachová platnosť a plnú účinnosť, ak z povahy tejto Zmluvy alebo z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých sa táto Zmluva uzavrela, nevyplýva, že predmetné ustanovenie nemožno oddeliť od ostatného obsahu tejto Zmluvy.
- 12.5. **Úplná dohoda.** Táto Zmluva tvorí úplnú dohodu medzi Zmluvnými stranami týkajúcu sa predmetnej záležitosti. Podpisom tejto Zmluvy zanikajú všetky predchádzajúce písomné a ústne dohody súvisiace s predmetom tejto Zmluvy a žiadna zo Zmluvných strán sa nemôže dovolávať zvláštnych v tejto Zmluve neuvedených ústnych dojednaní a dohôd.
- 12.6. **Rovnopisy.** Táto Zmluva bola vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch, po jednom rovnopise pre každú Zmluvnú stranu.
- 12.7. Táto Zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov ako aj v súlade so zákonom č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov.
- 12.8. Zmluvné strany súhlasia so zverejnením tejto Zmluvy v plnom rozsahu.
- 12.9. **GDPR.** Zmluvné strany svojím podpisom na tejto Zmluve si navzájom dávajú súhlas so spracovaním svojich osobných údajov v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, poskytnutých na základe tejto Zmluvy

tento im je jasný, zrozumiteľný a vyjadrujúci ich slobodnú, vážnu a spoločnú vôľu, a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.

Za Poskytovateľa:

Za Používateľa:

Príloha: *Zásady a podmienky oprávneného používania SW produktov IVeS*

Cenová kalkulácia a zoznam používaného APV IVEs

Príloha č. 2 k zmluve č. R_48/2021

Licenčné oprávnenia k APV IVEs a služby štandardnej technickej podpory (STP) k APV IVEs

Názov APV	Typ licencie	Počet inštalácií APV	Jednotková cena bez DPH	Celkom bez DPH	Jednotková cena po zľave v eur bez dph	Výsledná cena spolu
WINPAM	SL	2	81	162	77	154
WINASU	ML	1	134	134	134	134
WINIBELU	ML	9	99	891	74,25	668,25
Cena bez DPH				1187		956,25

Sumarizačná tabuľka ku cenovej kalkulácii

Položka	€ bez DPH	DPH 20 %	€ s DPH
Služby štandardnej technickej podpory (STP) k APV IVEs	956,25	191,25	1147,5
SPOLU k úhrade v EUR	956,25	191,25	1147,5

Vysvetlivky:

Typ licencie:
 SL – SINGLE licencia
 ML – MULTI licencia

Zásady a podmienky oprávneného používania SW produktov IVeS

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

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