

Programy AM, MP a sersvisná podpora pre IS

Program AM - "Ročná údržba"

Program AM je nadštandardná časť softvérových produktov IS. Základnou funkciou programu AM je zaistenie ochrany investícií vložených do nákupu sw produktu IS. Program AM zahŕňa za podmienky platnej a kontinuálne uhrádzanej ročnej údržby nasledovné:

Aplikačný softvér:

Zahŕňa bezplatné dodávky update a upgrade verzii a legislatívne aktualizácie aplikačného softvéru IS. Nové update, upgrade verzie poskytovateľ ponúkne odberateľovi k inštalácii. Poskytovateľ má právo v odôvodnených prípadoch vykonať inštaláciu update resp. upgrade verzii aj bez vyžiadania odberateľa.

- Update je verzia aplikačného softvéru, v ktorej sú zrealizované opravy a úpravy existujúcej funkcionality na základe podnetu tretích strán alebo poskytovateľa (napr. náprava väd, drobné inovácie, ap.)..
- Upgrade je verzia aplikačného softvéru, v ktorej sú zrealizované rozšírenia a inovácie existujúcej funkcionality zásadným spôsobom (napr. nové funkcie, zostavy, zmeny databázových štruktúr, ap.), na základe podnetu tretích strán alebo poskytovateľa.

Databázový softvér - vstavaná databázová technológia OpenEdge:

- právo na vykonanie transakcie "zmena verzie"
právo používať vyššie resp. novšie verzie produktu
- právo na vykonanie transakcie "zmena platformy"
právo na prechod na rozdielnu platformu za prevodný poplatok
- právo na vykonanie transakcie "zmena počtu užívateľov"
právo na zvýšenie počtu užívateľov produktu, pri plnej ochrane investícií vložených do pôvodného produktu
- bezplatný prístup k "technickej hotline podpore" a nárok na servisný zásah
právo na bezplatnú telefonickú podporu od poskytovateľa pri riešení problémov prípadne vzniklých pri používaní sw produktov IS. V prípade, že problém vznikol nie vinou poskytovateľa, je poskytovateľ oprávnený za servisný zásah faktúrovať čiastku podľa platného cenníka poskytovateľa.

Program MP - "Metodická podpora"

Program MP je nadštandardná časť softvérových produktov IS, na ktoré sa viaže, a zahŕňa poradenstvo k agendám a modulom aplikačného softvéru počas pracovných dní. Služi najmä pre prípady poskytovania postupov pre správne aplikovanie metodiky prevádzkovania agend a modulov v súlade s platnou legislatívou.

Platnosť programov AM, MP

Programy AM, MP sú platné na obdobie jedného roka počnúc dňom dodania softvérového produktu(ov) IS podľa dodacieho listu alebo protokolu. Prvotná jednoročná doba platnosti Programov AM, MP začína plynúť dňom odovzdania IS do prevádzky a je zahrnutá v cene obstarania produktu IS, v ďalších rokoch sú programy AM, MP samostatne spoplatnené. Prvotná jednoročná doba platnosti programov AM, MP pre licencie dodané neskôr začína plynúť dňom dodania licencie podľa dodacieho listu a počnúc dňom dodania sú programy AM, MP samostatne spoplatnené.

Programy AM, MP nadobúdajú platnosť uhradením ceny. Cena je splatná ročne vopred. Pri obnovení resp. dodatočnom zakúpení rogramov AM, MP sa požaduje, aby bolo kontinuálne pokryté celé obdobie od prvotného zakúpenia príslušnej licencie. Pri prerušení alebo omeškaní, t.j. v závislosti od termínu úhrady, sa môže cena zvýšiť o doplatok podľa tab.1 resp. tab.2.

Servisná podpora

Servisná podpora zahŕňa:

- vzdialený hot-line servis cez Internet (on-line), telefón, e-mail
- výjazdový servis na mieste (podľa platných sadzieb)
- program "Ročná údržba" (AM)
- program "Metodická podpora" (MP).

Tabuľka 1: Spôsob výpočtu ceny za programy AM, MP pri prvej úhrade pri dodaní produktu:

Pri omeškaní od nákupu produktu - splatnosti faktúry	Cena
úhrada do 5 dní	cena
úhrada po 6 a viac dní	$cena \times (1 + 2 \times \text{omeškanie} / 365)$

Tabuľka 2: Spôsob výpočtu ceny za programy AM, MP pri obnovení na ďalšie ročné obdobia:

Pri omeškaní od vypršania predchádzajúceho programu AM, MP	Cena
úhrada do 5 dní	cena
úhrada po 6 a viac dní	$cena \times (1 + 2 \times \text{omeškanie} / 365)$

cena = cena je stanovená v Cenníku produktov a služieb poskytovateľa (príloha ku Zmluve)

omeškanie = počet dní omeškania úhrady

Odberateľ

Poskytovateľ